

Memoria de Sostenibilidad

Banco Guayaquil 2015



**BANCO
GUAYAQUIL**

Banco Guayaquil S.A.
Memoria de Sostenibilidad 2015

Créditos fotográficos: Cristhian Avilés,
Patricio Estevez, Jean Claude Verdú,
Archivo Banco Guayaquil, Archivo Trama

Diseño y realización: Trama Ediciones
Gerente General: Juan Moya Peralta
Director de Arte: Rómulo Moya Peralta
Artes: María Gabriela Loza Pinto

Trama: Juan de Dios Martínez N34-367
Quito, Ecuador
Telf. 2246315 / 2246317
www.trama.ec / editor@trama.ec

Hecho en Quito, Ecuador, agosto 2016

Esta memoria fue realizada con papel que proviene
de bosques renovables y con tinta no tóxica.





Contenido

Carta del Presidente Ejecutivo	6
Principales cifras	10
1. Acerca de Banco Guayaquil.....	13
1.1 Perfil del Banco Guayaquil	14
1.2 Misión y Visión	15
1.3 Productos y servicios	17
1.4 Plan Estratégico	19
2. Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos	21
2.1 Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	22
2.2 Ética y transparencia	30
2.3 Gestión de riesgos	31
2.4 Cumplimiento regulatorio	37
3. Nuestro enfoque en Sostenibilidad	39
3.1. Estrategia y gestión.....	40
3.2 Relacionamiento con nuestros grupos de interés	42
3.3. Membresías y Adhesiones	44
3.4. Compromisos 2015 y 2016	45
4. Desempeño Económico	47
4.1 Principales indicadores económicos	48
4.2 Valor económico generado y distribuido	54
4.3. Gestión de la cadena de suministro.....	56
5. Banca Responsable	59
5.1 Apoyo al empresariado	60
5.2 Inclusión financiera	62
5.3. Educación financiera	64
6. Relacionamiento con nuestros Clientes	69
6.1 Experiencia de cliente	71
6.2 Continuidad y eficiencia operacional	77
7. Nuestro equipo	81
7.1 Descripción de la plantilla	82
7.2 Compromiso y clima laboral	84
7.3.Capacitación y desarrollo de carrera	89
8. Desempeño comunitario y ambiental.....	93
8.1 Aporte a la comunidad	94
8.2 Gestión ambiental	95
9. Acerca de esta memoria	101
9.1 Parámetros generales	102
9.2 Determinación de los aspectos materiales	103
Índice de contenidos GRI G4 y Pacto Global	105

Carta del Presidente Ejecutivo

(G4-1, G4-2)

Estimados lectores:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para presentarles nuestra Segunda Memoria de Sostenibilidad, la cual constituye un ejercicio de transparencia con nuestros grupos de interés. Esta memoria muestra una visión integral del Banco Guayaquil, así como también refleja los desafíos que se nos presentaron en 2015, las metas planteadas y el camino que recorrimos para alcanzarlas.

Cada día cobra más relevancia la información no financiera para comprender el escenario en que se inserta una compañía, y es por eso que esta memoria representa también nuestra segunda Comunicación para el Progreso (COP), en que mostramos nuestros avances en relación a los Diez Principios del Pacto Mundial, iniciativa de las Naciones Unidas a la que nos adherimos en el 2013.

El año 2015 supuso un período particularmente complejo. La entrada en vigor del Código Orgánico Monetario y Financiero generó muchas expectativas, así como las numerosas y profundas reformas económicas y sociales, traduciéndose todo ello en una menor captación de depósitos. Sin embargo a todo eso, dimos pasos importantes en beneficio de nuestros clientes y de los ecuatorianos en general, desarrollando y mejorando productos innovadores tales como efectivo móvil y los cajeros multifunción.

Cobraron importancia nuevos temas de gobierno corporativo, ética, calidad de vida laboral, clientes, proveedores, compromiso con la comunidad y medio ambiente.

En cuanto a nuestro Gobierno Corporativo, continuamos vigilando el cumplimiento de las resoluciones que permiten permear en la compañía las mejores prácticas. Este año también renovamos nuestro Código de Ética, específicamente en lo que se refiere a temas de prevención del lavado de activos y educación financiera.

Superamos el índice de liquidez requerido para Banco Guayaquil que era de 15.64%, mientras que el índice constituido al 31 de diciembre llegó a 41.33%, es decir, 25.69 puntos porcentuales mayores de lo requerido. El patrimonio técnico de 16.92%, representó un superávit de patrimonio de US\$195.279 M; es decir 7.92 puntos porcentuales sobre el requerimiento legal.

El espíritu del Banco fue continuar otorgando créditos a las empresas y a las familias ecuatorianas. Asimismo, pese a la amenaza del fenómeno de El Niño, también continuamos otorgando créditos al sector agrícola y agroindustrial.

Esta forma de gestionar nuestro negocio, inspirada en los principios de integridad, respeto y transparencia, nos ha hecho merecedores de algunos reconocimientos en los ámbitos: experiencia de clientes, relaciones con los colaboradores y sostenibilidad.

Entre ellos destaca el Trade Finance Facilitation Program otorgado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Por otro lado, el Reconocimiento como Empresa Socialmente Responsable de Latinoamérica por parte del Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi).

Nuestros esfuerzos están encaminados a facilitar la vida de nuestros clientes, queremos abrirles el camino para que puedan lograr sus sueños. En ese sentido, presentamos efectivo móvil, un servicio que permite a los clientes realizar sus envíos de dinero desde la banca virtual móvil a cualquier cajero automático a nivel nacional. Por otro lado, el reconocimiento facial hace que ya no sea necesario ingresar claves debido a que a través de la banca virtual móvil al sistema de reconocimiento facial permite realizar transferencias a nuestros clientes desde su teléfono celular.

En el ámbito del desempeño hacia los colaboradores, Banco Guayaquil continuó avanzando en clima laboral, lo que nos hizo acreedores del reconocimiento como una de las principales instituciones para trabajar en el Ecuador, por parte del Instituto Great Place to Work (GPTW).

Además, reforzamos la comunicación interna con nuestros colaboradores a través de la mejora de los briefings semanales y otros canales de comunicación. De esa manera, ellos están al tanto de las noticias, proyectos y planes que tiene el Banco, y a su vez tienen la oportunidad de opinar y plantear sus ideas a los jefes de área.

Estamos convencidos que para impulsar el desarrollo de las empresas, debemos seguir promoviendo la generación de empleo y en consecuencia el desarrollo del país.

Otra preocupación de Banco Guayaquil es el medio ambiente, respecto a lo que fortalecimos nuestro compromiso con el cuidado del

planeta y continuamos con la medición de nuestra Huella de Carbono, a fin de lograr la certificación de Carbono Neutral. Para alcanzar este objetivo lanzamos el Programa de Reducción y Compensación de Emisiones de CO2.

En Banco Guayaquil apostamos por el desarrollo integral y sostenible de nuestros proveedores habiendo realizado una segunda jornada de diálogo con ellos, en la que afianzamos lazos y quedaron establecidos compromisos para el 2016.

Nos sentimos orgullosos de ser una institución financiera cumplidora y transparente del marco institucional. Queremos seguir construyendo un Banco que aporta al desarrollo económico y social de los ecuatorianos.

Los invito a continuar revisando nuestra Memoria de Sostenibilidad porque *lo mejor está por venir*.

Un cordial saludo,

Angelo Caputi Oyague
Presidente Ejecutivo



Vicepresidentes Ejecutivos



Econ. Julio Mackliff Elizalde
Vicepresidente Ejecutivo-Gerente General
Área de Finanzas y Control de Gestión
28 años en la Institución



Sr. Víctor Hugo Alcívar Alava
Vicepresidente Ejecutivo-Gerente General
36 años en la Institución



Econ. Guillermo Enrique Lasso Alcívar
Vicepresidente Ejecutivo-Gerente General
Áreas Comercial y de Operaciones
9 años en la Institución

Principales cifras

(G4-9)

+423
millones de
dólares
de ingresos

**+2.6 mil
millones**
de dólares de
depósitos del
público

99%
de cobertura
geográfica
(en puntos de
atención)

56,7%
dotación femenina

43,3%
dotación masculina

4to. año
consecutivo de
calificación de
riesgo AAA*

74,4%
de satisfacción
general de
clientes

3.128
colaboradores

**+1.8 miles
de millones**
de dólares
en créditos
entregados
al sector
productivo

5.200
Bancos del Barrio

868
ATMs

+2 millones
de clientes

* Según Sociedad Calificadora de Riesgo Latinoamericana -SCRLA

Participación del mercado

de las colocaciones de crédito en 2015 por segmento comercial y de personas

14,05%
Mercado
Global

13,64%
Segmento
Corporativo

18,71%
Segmento
personas

15,86%
Segmento
Empresarial

17,85%
Segmento
PYME







1
Acerca de
Banco Guayaquil

1. Acerca de Banco Guayaquil

1.1. Perfil de Banco Guayaquil

(G4-3, G4-4, G4-6, G4-7, G4-8, G4-17)

Banco Guayaquil constituye uno de las principales entidades bancarias del Ecuador, presente en todos los segmentos de negocio: banca de personas, empresas y microcréditos. Su principal objetivo es desarrollar propuestas bancarias y financieras de valor, que les permitan a todos sus grupos de interés satisfacer sus necesidades a través de soluciones integrales.

La institución comienza sus actividades en 1923 bajo la denominación de Sociedad Anónima Banco Italiano. Luego de 18 años, en 1941, una nueva escritura pública le otorga el nombre Banco de Guayaquil para luego en el 2014 ser simplemente Banco Guayaquil S.A.

El mayor accionista de Banco Guayaquil es la Corporación MultiBG S.A., empresa de capital ecuatoriano, la misma que posee el 78,87% de las acciones, seguida por otras sociedades y accionistas individuales con representación minoritaria.

La cobertura territorial es del 99% ya que mantienen presencia en todas las provincias del Ecuador.



Matriz de Banco Guayaquil

1.2. Misión, Visión y Valores

(G4-42, G4-56)

La entidad basa su gestión y desempeño en la Misión, Visión y Temática de Servicio corporativas, teniendo como foco principal a sus grupos de interés.

La misión, visión y valores corporativos del Banco Guayaquil se actualizaron en el año 2015 y fueron aprobados por el Directorio. En cuanto a los valores corporativos fueron determinados luego de la reunión de planificación estratégica del mes de enero de 2015.

Misión

Estar siempre un paso adelante para que nuestros clientes también lo puedan estar, sabiendo que lo mejor está por venir.

Visión

Ser la marca líder en servicios bancarios y financieros de los ecuatorianos, acompañándolos en cada etapa de sus vidas, estando siempre un paso adelante.

Temática del servicio

Facilitamos el camino a nuestros clientes para que puedan alcanzar sus sueños, ofreciendo las últimas y mejores herramientas. Estamos siempre cerca de nuestros clientes. Somos un banco que comprende a sus clientes, que conoce sus necesidades y que está presente en cada etapa de sus vidas.

Credo

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

Guillermo Lasso Mendoza

Valores Institucionales

Calidad



Desarrollar la experiencia BG. Tenemos un compromiso con la excelencia. Queremos promover la innovación y el pensamiento creativo, para lo cual estamos abiertos a escuchar todas las ideas y puntos de vista de nuestros colaboradores y clientes. Le damos especial atención a cada detalle.

Desarrollo del Talento Humano



Fomentar un ambiente de trabajo desafiante, que propicie el desarrollo del talento individual y en equipo. Queremos que cada uno de nuestros colaboradores esté en el cargo correcto, de acuerdo a sus talentos, donde asuman desafíos que les permitan crecer a nivel profesional y personal.

Administración de riesgo



Nos definimos como una organización prudente. Conocedora del entorno y de nuestros clientes para asumir, con la información adecuada, un riesgo razonable que le dé confianza a nuestros diferentes grupos de interés.

Confianza



Nuestro negocio se fundamenta en la confianza de nuestros clientes, es por esto que debemos siempre estar un paso adelante, dando lo mejor de nosotros para consolidar su confianza y ser referente del sector.

Disciplina



Realizamos el trabajo con compromiso, constancia, integridad y profesionalismo. Contamos con un Gobierno Corporativo sólido y de vanguardia.

Orientación a los resultados



Marcar metas desafiantes y competitivas. Focalizando el resultado, asumiendo responsabilidades, confrontando y resolviendo los problemas de manera constructiva.

Orientación al cliente



Hacer vivir una experiencia única, la cual responda siempre a los requerimientos o necesidades de nuestros clientes, proveedores y beneficiarios, generando valor para cada uno. Suministrar productos y servicios innovadores y competitivos, así como estar presentes en el lugar y momento que ellos lo requieran, Nuestra rentabilidad proviene de los clientes y la forma de alcanzarla es entendiendo quiénes son ellos y cómo nosotros los vamos a ayudar.

1.3. Productos y Servicios

(G4-4, G4-8)

Banco Guayaquil cuenta con una amplia variedad de productos y servicios, que pone a disposición de sus clientes a través de su extensa red de oficinas, canales remotos y red de agentes situados en negocios no bancarios.

De esta forma, la compañía ofrece herramientas de vanguardia y elimina barreras de acceso a través de los múltiples puntos de contacto y plataformas financieras disponibles.

Oferta integral de productos y servicios

Personas

- Cuentas: Ahorros y Corriente
- Crédito
- Tarjetas de crédito
- Servicios: pagos, recaudaciones, remesas, divisas, pólizas de acumulación

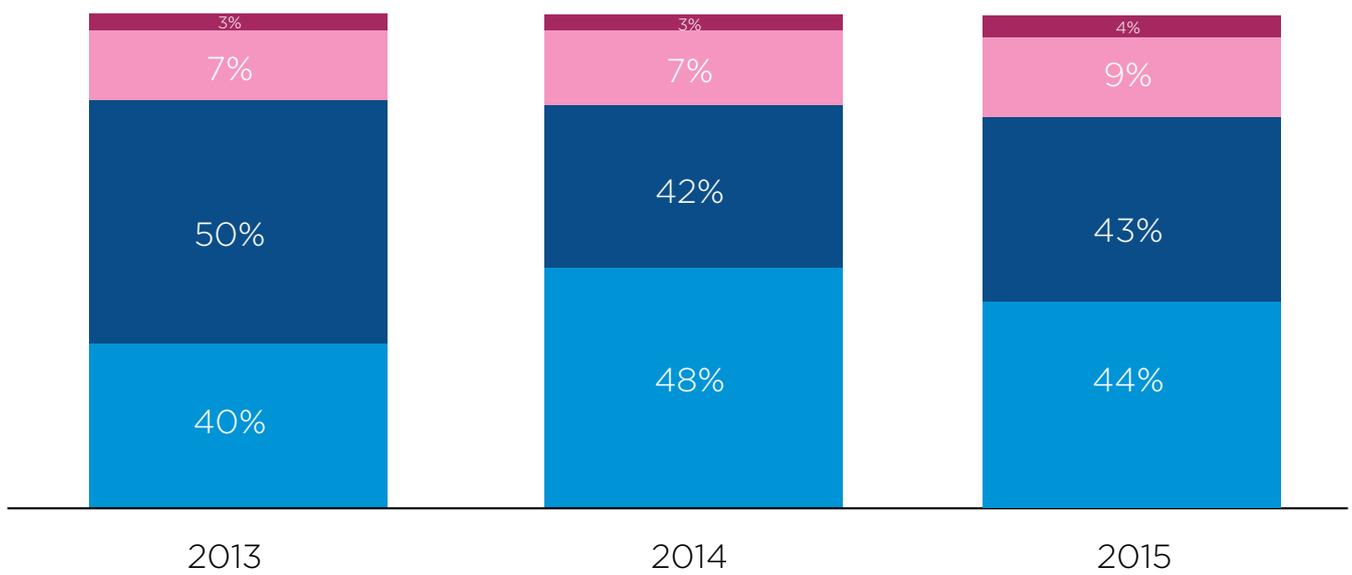
Microfinanzas

- Cuentas: Ahorros y Corriente
- Crédito
- Servicios: Remesas

Empresas

- Depósito de Cheques
- Cuenta Corriente
- Financiamiento
- Comercio Exterior
- Inversiones
- Servicios:
 - Pagos
 - Recaudaciones
 - Servicios transaccionales
- Tarjetas de crédito

Estructura de la Cartera Bruta



- Micro
- Vivienda
- Consumo
- Comercial

1.4. Plan estratégico 2013-2018

Banco Guayaquil cuenta con un Plan Estratégico 2013 - 2018 que define y prioriza las acciones a seguir para constituirse en un banco líder y sostenible en el tiempo. La organización ha trabajado intensamente para su efectiva implementación y puesta en marcha a partir de una estructura corporativa sólida y un proceso minucioso de gestión del cambio de la cultura organizacional.

El desempeño más destacado del Plan Estratégico durante este 2015 fue el fortalecimiento de la liquidez y solvencia del Banco para enfrentar la reducción económica sin impactar la liquidez de los depositantes, ni la solvencia patrimonial como consecuencia del deterioro de la cartera de crédito.







2

**Gobierno
Corporativo
y Gestión
de Riesgos**

2. Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos

2.1. Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo

(G4-34, G4-35, G4-36, G4-37, G4-38, G4-39, GA-40, G4-43, G4-44, G4-49, G4-50, G4-52, G4-53, G4-LA12)

La institución sigue cimentando su Gobierno Corporativo cuidando el estricto cumplimiento de la normativa del Ecuador y los Estatutos Sociales de la entidad. Banco Guayaquil, formaliza a través del Código de Gobierno Corporativo¹ las políticas que permiten ejecutar las disposiciones de los estatutos, así como otras disposiciones que garantizan un marco eficaz para las relaciones de propiedad y gestión, transparencia y rendición de cuentas.

La **Junta General de Accionistas** constituye el máximo órgano de dirección de Banco Guayaquil, responsable de la evaluación y control de las actividades de los directores y la alta gerencia, y por tanto del desempeño de la entidad. Se convoca con periodicidad anual, y en ella se presenta el Informe a los Accionistas², el mismo que incluye, entre otros, información sobre la evolución del negocio, los estados financieros y distribución de utilidades, así como los informes de los auditores externos.



1 Disponible en la web corporativa: www.bancoguayaquil.com/responsive/downloads/gobCorporativo/gobCorporativo.PDF

2 Disponible en la web corporativa: <http://www.bancoguayaquil.com/responsive/corporativo/accionistas.asp#I2>



Directorio del Banco Guayaquil S.A. 2015

El Directorio

El Directorio de Banco Guayaquil está conformado por cinco directores principales y el mismo número de suplentes. Esta designación la realiza la Junta General Ordinaria de Accionistas, entre profesionales con alta experiencia en materia financiera, legal, comercial y de operaciones, no desempeñándose ninguno de ellos en cargos ejecutivos del Banco. Si bien no existen requisitos formales para integrar este órgano, más allá de lo establecido por la ley, el Directorio ha estado tradicionalmente compuesto por profesionales y empresarios altamente calificados por su experiencia.

La composición fue fijada en la Junta General Ordinaria celebrada el 20 de enero de 2014 y duró hasta febrero del año 2016. La antigüedad promedio de los directores en el cargo es de 14 años.

De forma permanente el Directorio estudia y determina las políticas que orientan el accionar del Banco, incluyendo los lineamientos en desarrollo comercial, administración y posición patrimonial; gestión de riesgos financieros, de crédito, de operación, de mercado, diversificación de la cartera; rentabilidad, cobertura de provisiones y calidad de servicio; asimismo, establecen las políticas que fijan las condiciones laborales de los colaboradores del Banco.

El Directorio, además de recibir un informe completo sobre la gestión y resultados de la institución, se encarga de evaluar el desempeño de la línea gerencial a través del informe de gestión expuesto por el Presidente Ejecutivo. Sesiona de manera ordinaria con una frecuencia mensual y se reúne también de forma extraordinaria si la gestión así lo requiere.

Sesiones de Directorio

	2013	2014	2015
SESIONES ORDINARIAS	12	12	12
SESIONES EXTRAORDINARIAS	9	16	10
TOTAL	21	28	22

Miembros del Directorio del Banco Guayaquil S.A. - Año 2015



Econ. Danilo
Carrera Drouet
Presidente
Incorporación:
1995



Ing. Carlos
Lasso Mendoza
Vicepresidente
Incorporación:
1994



Dr. Galo
García Feraud
Director Principal
Incorporación:
1998



Dr. Marco Antonio
Borja Barrezueta
Director Principal
Incorporación:
1994



Ab. Raúl
Gómez Ordeñana
Director Principal
Incorporación:
2004



Dr. José
Ayala Lasso
Director Suplente
Incorporación:
2005



Alm. Fernando
Donoso Morán
Director Suplente
Incorporación:
2005



Econ. Elsa
Romo-Leroux
Chávez de Mena
Directora Suplente
Incorporación:
2010



Dr. Mario
Jaramillo Paredes
Director Suplente
Incorporación:
2012



Ing. Robert
Wright Enz
Director Suplente
Incorporación:
2014

Los cargos de presidente y vicepresidente del Directorio son elegidos por el conjunto de integrantes del órgano y, al igual que los directores, permanecen en el cargo por un periodo de dos años, siendo posible su reelección.

Nombre	Cargo	Incorporación
Econ. Danilo Carrera Drouet	Presidente	1995
Ing. Carlos Lasso Mendoza	Vicepresidente	1994
Dr. Galo García Feraud	Director Principal	1998
Dr. Marco Antonio Borja Barrezueta	Director Principal	1984
Ab. Raúl Gómez Ordeñana	Director Principal	2004
Dr. José Ayala Lasso	Directores Suplentes	2005
Econ. Elsa Romo-Leroux Chávez		2010
Alm. Fernando Donoso Morán		2005
Dr. Mario Jaramillo Paredes		2012
Ing. Robert Wright Enz		2014

Administración

El Presidente Ejecutivo de Banco Guayaquil es el principal personero en la gestión de la entidad, responsable de poner en práctica la estrategia y directrices aprobadas por el Directorio. Al igual que los Vicepresidentes Ejecutivos-Gerentes Generales, se desempeña durante 5 años con posibilidad de reelección. Todos ellos conforman la alta gerencia, junto con los Apoderados Generales, que son funcionarios designados por el Directorio para representar al Banco en actos de carácter público o privado.

Es importante resaltar que el Banco cuenta con colaboradores muy comprometidos, que viven una cultura organizacional con prácticas avanzadas de gestión que propician las condiciones necesarias para el éxito.

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

Comités

Los comités sesionan en forma regular y con distinta frecuencia. Su naturaleza, funciones, y actividades están determinadas tanto por las necesidades del Banco como por las exigencias normativas. Actualmente funcionan los siguientes comités:

Comités Normativos

1. Comité de Auditoría
2. Comité de Administración Integral de Riesgos

3. Comité de Calificación de Activos de Riesgo
4. Comité de Cumplimiento
5. Comité de Retribuciones
6. Comité de Ética
7. Comité Paritario de Seguridad y Salud Ocupacional
8. Comité de Continuidad

Comités Gerenciales

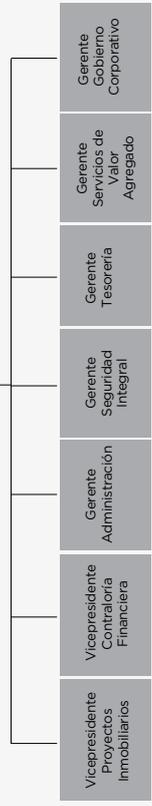
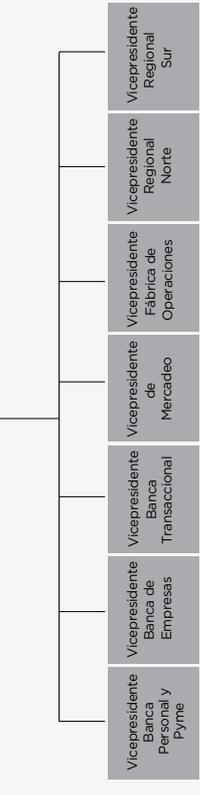
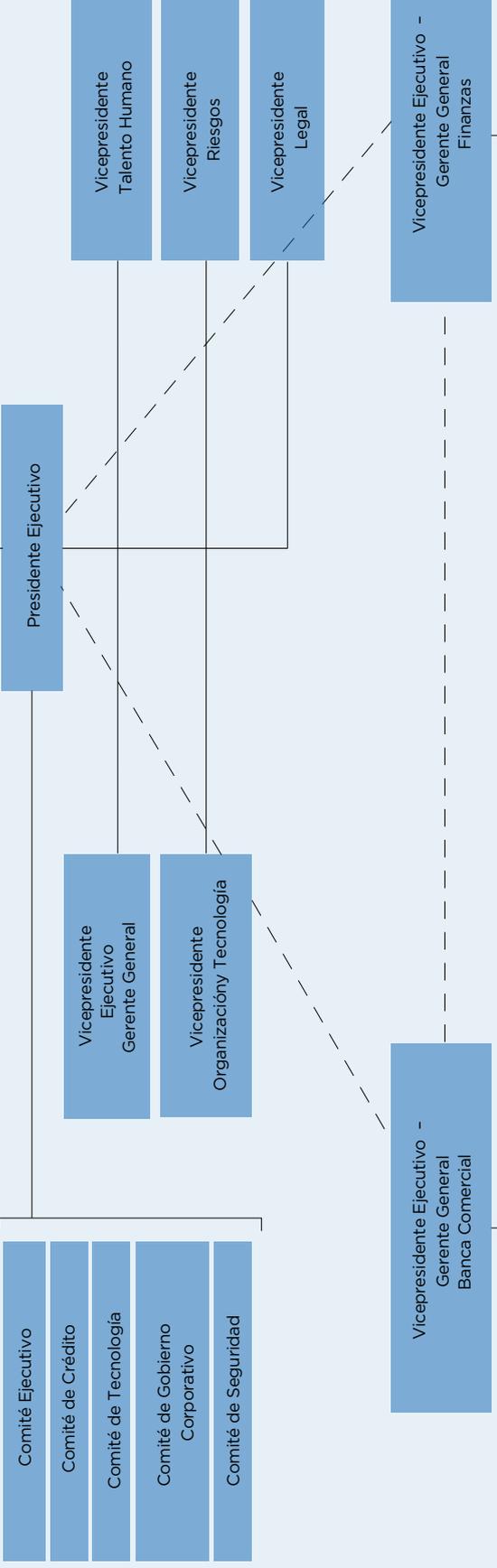
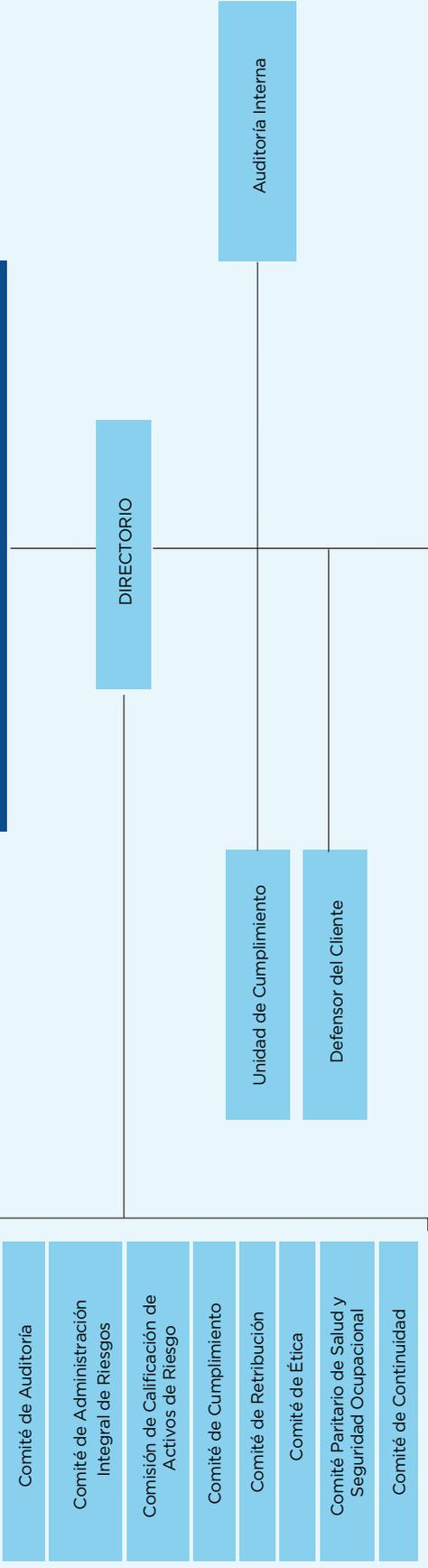
1. Comité Ejecutivo
2. Comité de Crédito
3. Comité de Tecnología
4. Comité de Gobierno Corporativo
5. Comité de Seguridad

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

Por otra parte, como mecanismos de control propios del Banco destacan la Unidad de Cumplimiento, con el Oficial a cargo del **Programa de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo - PLAFT** y un Auditor Interno, que depende directamente del Directorio.

La remuneración de los directores y del Presidente Ejecutivo es fijada y aprobada por la Junta General de Accionistas, previa propuesta del Comité de Retribuciones. Los directores cuentan asimismo, con un programa de actualización normativa y de la teoría y práctica financiera, del que participaron 9 de ellos en el 2015.

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS



ACCIONISTAS Y DIRECTORIO

NIVEL ESTRATEGICO

NIVEL EJECUTIVO

Vicepresidentes



Ab. Juan Fernando Noboa Baquerizo
Vicepresidente Legal



Econ. Rodrigo Mora Guzmán
Vicepresidente de Riesgos



Ing. Stefania Sola Zorrilla
Vicepresidente Talento Humano



Ing. Juan Luis Reca
Vicepresidente de Organización y Tecnología

Vicepresidentes Regionales



Sr. Pedro Galvis Acosta
Vicepresidente Región Norte



Ing. Pedro Escobar Ullauri
Vicepresidente Región Sur

Vicepresidentes Área de Finanzas



Sra. Alexandra Rodríguez Viera
Vicepresidente de Contraloría Financiera



Ing. Italo Cuntó Icaza
Vicepresidente de Proyectos Inmobiliarios



Ing. Rodrigo Andrade Dessommes
Vicepresidente Banca Personal y PYME



Ing. Leonardo Moreira Luzuriaga
Vicepresidente Banca de Empresas

Vicepresidentes
Banca Comercial



Sr. Fernando Macías Loffredo
Vicepresidente de Mercadeo



Econ. Miguel Vareles Sandoval
Vicepresidente de Banca Transaccional



Ing. Flor María Zambrano Zambrano
Vicepresidente Fábrica de Operaciones

2.2. Ética y Transparencia

(G4-41, G4-46, G4-56, G4-57, G4-58, G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5)

Banco Guayaquil dispone de un Código de Ética³, cuya última actualización se realizó en 2015. Esta corresponde a la IV versión, la misma que se hizo principalmente para adaptar cambios regulatorios que afectaban y su contenido es de público acceso. Esta norma interna es de cumplimiento obligatorio tanto para los directores como para los funcionarios y colaboradores, e incluye, entre otros, la Política de Conflictos de Interés. El Comité de Ética está a cargo de velar por su cumplimiento, contando con representantes del Directorio y de la alta gerencia.

Durante el año 2015 no se presentaron casos que debieran ser tratados ante el Comité Ético.

Durante el 2015 se lanzó una Campaña de Comunicación dirigida a todos los colaboradores de Banco Guayaquil en donde se dio a conocer los aspectos más relevantes del Código de Ética, los principales puntos del Reglamento Interno y los Valores Organizacionales.

La Línea Ética es un mecanismo desarrollado internamente y puesto a disposición del personal para denuncias internas a través de la intranet corporativa "Vamos".

También se resolvió aprobar que el Comité de Ética realice mínimo tres sesiones al año.

Por la naturaleza del negocio, la compañía cuenta con un Programa de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo-PLAFT el mismo que cubre los estándares internacionales aplicables en esta

materia para salvaguardar a la Institución de riesgos significativos en su reputación y actividad comercial. El Programa de Prevención se realizó en base a los siguientes objetivos:

- Contar con una estructura organizacional de cumplimiento acorde a los más altos estándares internacionales.
- Actualización perenne del Manual de Políticas y procedimientos para prevenir el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- Constante capacitación a los colaboradores a fin de mantenerlos actualizados en técnicas y procedimientos de prevención.
- Realizar un monitoreo permanente con el auxilio de la tecnología.
- Programa de Auditoría Interna, Externa y gubernamental.



³ Disponible en: <http://www.bancoguayaquil.com/responsive/downloads/gobCorporativo/etica.PDF>

2.3. Gestión de Riesgos

(G4-14, G4-45, G4-46, G4-47, G4-EC2)

Banco Guayaquil cuenta con un sistema de control Interno que nace del conjunto de valores, principios y filosofía que caracteriza a la institución. Se desarrolla a través de políticas, normas, procedimientos y comportamientos que le permiten a la administración asegurar el cumplimiento de los objetivos fundamentales y estratégicos. El Sistema de Control Interno procura que todas las operaciones y actividades se realicen de conformidad con las normas internas y la regulación que sea aplicable. El Directorio y la Alta Gerencia son los responsables de la implementación del sistema de control interno. La función de la alta gerencia es supervisar el establecimiento, administración y evaluación del sistema de control.

La responsabilidad de expresar una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros la tiene el **Auditor Interno** y lo realiza en base a los resultados de las auditorías practicadas durante el año 2015. Las revisiones son efectuadas de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría y las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

La auditoría interna es una función independiente establecida dentro de Banco Guayaquil para examinar y evaluar los sistemas de control interno, incluyendo controles sobre los informes financieros. Asesora a la alta gerencia en el desarrollo de controles internos, pero no podrá brindar otro tipo de asesoría. Quienes la desempeñen deberán mantener además de los atributos de independencia y objetividad, la pericia y el cuidado profesional que exigen las normas.

El **Comité de Administración Integral de Riesgos** está compuesto por los siguientes miembros: un vocal del Directorio, el Presidente Ejecutivo y el Vicepresidente responsable de la unidad de Riesgos. Este comité tiene como principal función diseñar, proponer estrategias, políticas, procesos y procedimientos de administración integral de riesgos o reformas, para que sean aprobadas por el Directorio. Por otra parte, el comité debe garantizar la correcta ejecución tanto de la estrategia, como de la implantación de políticas, metodologías, procesos y procedimientos de la administración de riesgos. Durante el 2015, este comité sesionó en 16 oportunidades y se aprobaron 40 políticas (nuevas o actualizadas) así como la implementación de 4 proyectos que tienen por objetivo reforzar el control de riesgos.

El trabajo preventivo del Banco ha permitido durante el año una mitigación eficaz de los principales riesgos y un mejor posicionamiento que en 2014, así como un adecuado escenario respecto a los cambios que el Código Orgánico Monetario Financiero trajo en el 2015, particularmente relacionados a los riesgos de crédito y liquidez.

Gestión de Riesgo de Crédito

La gestión del riesgo de crédito está especializada según el segmento al cual pertenecen los clientes, la misma que se detalla a continuación:

Banca Comercial. Durante el 2015 se automatizaron las metodologías que soportan la evaluación de este portafolio (correspondiente a los clientes corporativos, empresa-

RIESGO	DESCRIPCIÓN
Crédito	Impago de las obligaciones por cumplir de los clientes, debido a sobreendeudamiento u otras causas.
Liquidez	Escasez de fondos para cumplir las obligaciones de la entidad financiera, que le obligue a conseguir recursos alternativos o a la venta de activos a pérdida (respecto de la valoración).
Mercado	Disminución del valor de la cartera de inversiones y créditos, debido a cambios en las variables que lo determinan: tasa de interés, tipo de cambio, y dinámica del mercado bursátil.
Operacional	Fallas en los sistemas y procesos, debido a agentes externos e internos (fraudes, fallos humanos y/o tecnológicos, etc.)

riales y pymes), a través del análisis de los ratios financieros y aspectos cualitativos que son complementados con el criterio del analista, los mismos que concluyen en un rating o categoría de riesgo. Este portafolio al cierre del 2015 asciende a la suma de \$ USD 1.160 M.

Esto permitirá en el 2016 filtrar previamente los potenciales clientes de este segmento. Para este segmento también se implementó el control automático del cumplimiento de las condiciones y términos con los que se aprueba una línea de crédito antes de su instrumentación y desembolso.

Banca de Personas. Allí se aplican sistemas de scorings y modelos paramétricos que son complementados con la evaluación que realiza el equipo de analistas que conforman la denominada “Fábrica de Crédito” que es la división donde se analizan y procesan los créditos, la misma que se fortaleció con la implementación de un score de sobregiros que permite mitigar el riesgo de crédito y optimizar los tiempos de respuesta al cliente, así como minimizar los tiempos de la fuerza comercial canalizados en este proceso. Al 31 de diciembre del 2015, el portafolio de la banca de personas ascendiendo a \$ USD 868 M.

Se siguió fortaleciendo el sistema de información gerencial integrado por reportes que permiten controlar de manera eficiente el desempeño de la cartera generada y el cumplimiento de los límites establecidos en lo que respecta al riesgo crediticio, a través de los cuales se obtiene información que permite al Banco mantener actualizados los parámetros definidos en los manuales de políticas de crédito de todos los segmentos atendidos.

Al cierre del 2015 y cumpliendo con los estándares contenidos en las políticas, la cartera de crédito evaluada se distribuyó de la siguiente forma:

Distribución por macro sectores: Con una característica sectorial diversificada, la institución apoya a todas las actividades económicas, y actúa con prudencia para evitar concentraciones que podrían ser perjudiciales frente a cualquier evento adverso. Al 31 de diciembre de 2015 la cartera asignada al sector manufacturero representó el 31.01% del portafolio comercial; el sector comercio participo con el 26.37%; la agricultura, ganadería y pesca con el 14.05%; la construcción con el 12.12%; el sector servicios con el 14.66%; y la actividad de minas y petróleos registró el 1.80%.



Distribución o exposición máxima por cliente: Precautelando en todo momento cumplir con los límites de exposición establecidos en el Código Orgánico Monetario y Financiero, la sumatoria de los 10 mayores préstamos del Banco alcanza el 11.66% del portafolio total, lo cual evidencia la plena diversificación de los riesgos por clientes individuales.

Diversificación geográfica: La región centro comprende la parte central costa del país y participa con el 52% de la cartera de créditos; la región norte abarca parte de la sierra del país y representa el 35% de los préstamos; mientras que la región sur comprende el austro ecuatoriano y contribuye con el 13%. De esa forma se atiende a todo el territorio nacional.

Respecto a los indicadores de calidad crediticia, la cartera vencida frente al portafolio total de créditos y contingentes fue del 3.4%, indicador que es 0.26% menor al indicador del sistema financiero ecuatoriano que ascendió al 3.66%. Adicionalmente, la cartera

de créditos y contingentes calificados en categorías de riesgo definidas normativamente como Riesgo Potencial, Dudoso Recaudado y Pérdida representan únicamente el 3.11% de la cartera de créditos.

El índice de cobertura de riesgos asociados al portafolio de crédito (provisiones de cartera / cartera improductiva) es del 113.47%. Adicionalmente, Banco Guayaquil mantiene una cobertura de riesgo global del 12% para hacer frente a cualquier evento exógeno que pudiere afectar la calidad de sus activos; esta cobertura está conformada por las provisiones constituidas para proteger las diferentes categorías de los activos de riesgos y que al cierre del año 2015 ascienden a \$ UD 105 M y por el excedente patrimonial que asciende a la suma de \$ USD 195 M, y que es el resultado de mantener un indicador de patrimonio primario del 14.60% y de patrimonio técnico total (primario + secundario) del 16.92%, lo que representa 5.6% y 7.9% por encima de los estándares recomendados por Basilea III.



Gestión de Riesgo de Liquidez

Durante el 2015 la institución cumplió con los límites de exposición regulatorios y también internos definidos para la liquidez, los cuales mensualmente son monitoreados por el Comité de Administración Integral de Riesgos.

- Los reportes de brechas de liquidez, que en sus escenarios contractual, esperado y dinámico son enviados de manera mensual a la Superintendencia de Bancos. Esto demuestra que la institución cuenta con activos líquidos netos suficientes para cubrir los requerimientos de liquidez que se pudieren presentar en las distintas bandas de tiempo.
- Con respecto a los indicadores de liquidez estructural, Banco Guayaquil presenta indicadores estructurales de primera y segunda línea que ascienden a 41.33% y 43.41% respectivamente, porcentajes que superan de manera significativa los requerimientos legales que son del 14.69% y 18.36% respectivamente.

Respecto a los requerimientos de liquidez establecidos por el Banco Central, se cumplió satisfactoriamente los mismos presentando excedentes de USD 303 M para el caso de la Reserva Mínima de Liquidez que corresponde a instrumentos líquidos conformados por efectivo, depósitos en bancos e instrumentos de emisores locales e internacionales con la calificación "investment grade" y excedentes de USD 42 M en la Reserva de Liquidez Doméstica que representa los recursos mínimos que las instituciones financieras deben mantener en el mercado local.

Gestión de Riesgo de Mercado

La matriz de riesgo de mercado representa la gestión prudente y conservadora del Banco en este tipo de riesgo.

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

Respecto al riesgo de tasa de interés, los indicadores para medir este riesgo son la sensibilidad del margen financiero y la sensibilidad del valor patrimonial medidos como un porcentaje del patrimonio técnico, indicadores que se ubican en el 0.30% y 2.53% respectivamente.

El riesgo bursátil es controlado mediante la gestión que se realiza al portafolio de inversiones local e internacional, el cual a final del año asciende a USD 573 M, del cual el 60% tiene calificación investment grade. La exposición al riesgo de mercado está adecuadamente cubierta con la constitución de provisiones que representa el 3.7% del valor de mercado de los instrumentos financieros y el 5.1% del patrimonio técnico, y que respaldan al Banco ante movimientos adversos que pudieren registrarse en los mercados.

Con relación al riesgo de tipo de cambio, éste asciende al 0.004% del Patrimonio Técnico de la institución, ubicándose muy por debajo de los límites establecidos.

Gestión de Riesgo Operacional

Banco Guayaquil administra el riesgo de forma integral, procurando una efectiva sinergia con todos los niveles de la organización, para así poder alinear los objetivos estratégicos del negocio con el nivel de riesgo aprobado por el Directorio.

En relación con la gestión del riesgo operacional, el objetivo estratégico principal de nuestra institución se traduce en identificar, medir, controlar/mitigar y monitorear los riesgos operacionales que se producen en el Banco, mediante el modelo de Colaboración

OPRisk-CMBG (Collaborative Model – Banco Guayaquil), herramienta de gestión que permite:

- Identificar, medir y evaluar el riesgo operacional de forma continua con los estándares regulatorios (Basilea, Superintendencia de Bancos) y establecer niveles de tolerancia al riesgo.
- Realizar un seguimiento continuo de las exposiciones de riesgo operacional e implementar medidas de mitigación que minimicen este tipo de riesgo.
- Concientizar al personal del Banco en el modelo de gestión de riesgo operacional.

Uno de los objetivos de la gestión de riesgo operacional es la disminución de pérdidas que este tipo de riesgo puede generar. Durante el año 2015 el Banco logró reducir en un 24% el monto de las pérdidas por riesgo operativo, estas pérdidas equivalen al 0.00098% del volumen total de transacciones realizadas por el Banco durante ese año, cifra por debajo de la registrada el año 2014.

A continuación se detallan algunos de los proyectos que se implementaron:

- Emisión y entrega de tarjetas de crédito y débito con chip a todos los clientes del Banco;
- Controles adicionales de seguridad para el registro y ejecución de transacciones en banca virtual móvil y banca virtual;
- Implementación de mejoras asociadas a controles de supervisión y validación en los procesos operativos del Banco, buscando eficiencia en su ejecución;
- Automatización de procesos operativos, que reducen el riesgo y permiten un mejor control del mismo; y
- Mejoramiento de los procesos de seguridad integral del Banco, fusionando las áreas de control y prevención para lograr minimizar riesgos de seguridad en una visión inte-

grada a los objetivos estratégicos del Banco.

En materia de continuidad del negocio, la institución mantiene un Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, BCM (por sus siglas en inglés Business Continuity Management) cuyo objetivo es administrar este proceso de forma integral, asegurando a la organización la capacidad de responder apropiadamente ante contingencias, desastres mayores, naturales o provocados. Para cumplir con el objetivo del BCM, durante este año nuestras actividades estuvieron encaminadas a fortalecer la atención y recuperación de las funciones críticas del negocio, mediante:

- Actualización de protocolos de atención de contingencias para desastres naturales tales como: erupción volcánica, terremotos o la posible llegada del Fenómeno de El Niño;
- Coordinación y participación en pruebas de contingencia.
- Activación del DRP, incluyendo el Datacenter alterno de Quito y con la de proveedores externos.
- Pruebas de alta disponibilidad de servicios críticos de Tecnología.
- Pruebas de ejecución y recuperación de respaldos de aplicativos críticos.
- Pruebas de activación del Equipo de Administración de Contingencia (EAC).
- Simulacros de evacuación para diferentes localidades: Guayaquil, Quito, Cuenca y Latacunga
- Formalización del Comité de Continuidad el cual define las estrategias de continuidad para la institución; y
- Lanzamiento de un E-Learning de Continuidad del Negocio, el mismo que tiene como objetivo crear conciencia en funcionarios y colaboradores respecto a las responsabilidades que tienen en el modelo de gestión de la continuidad.

2.4. Cumplimiento Regulatorio

(G4-SO7, G4-SO8, G4-PR4, G4-PR7, G4-PR8, G4-PR9)

Durante 2014 entró en vigencia el Código Orgánico Monetario y Financiero, el cual pasó a reemplazar la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y otras normas que aplicaban al sector financiero del Ecuador. Banco Guayaquil, como parte del sistema financiero ecuatoriano, está sujeto a seguir esta normativa y para continuar los esfuerzos de alinear a nuestros Altos Funcionarios con los cambios incluidos en el nuevo Código, durante el 2015 se dictaron capacitaciones al respecto a los Directores, Presidente, Vicepresidentes Ejecutivos, Vicepresidentes y Gerentes. La formación incluyó temas como los alcances de los posibles costos de las sanciones y los cambios en la nomenclatura de algunos de los organismos de control, como la Superintendencia de Bancos y Seguros que pasó a ser denominada simplemente como Superintendencia de Bancos, o la Junta Bancaria que se modificó a Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Además, entre las principales gestiones que se realizaron internamente en el Banco, cabe destacar los cambios con respecto a las Personas Vinculadas. Para tal efecto, el Departamento de Talento Humano se contactó con los funcionarios y colaboradores del Banco, para poder actualizar el listado de personas vinculadas, tal y como se estipula en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

Conforme a los esfuerzos del Banco en la implementación y monitoreo del cumplimiento del Código Orgánico Monetario y Financiero, en el año 2015 no se presentaron sanciones no monetarias o monetarias por incumplimiento del mismo o de cualquier otra normativa. En el mismo año tampoco se presentó ningún caso de arbitraje.

Banco Guayaquil procura escuchar a sus clientes a través de los diferentes canales habilitados para tal efecto, destacando la entrega de información transparente y efectiva. De la misma manera, de la búsqueda de soluciones objetivas y oportunas. La totalidad de consultas, requerimientos y reclamos que para el año 2015 fueron de 1 millón de comunicaciones recibidas, el 14 % corresponden a reclamos.

Los reclamos representaron el 0,08% del total de transacciones comerciales realizadas, y un 96,73% fueron resueltos a favor del cliente. Esto representa un 3,23% de mejora, lo que confirma que el banco está comprometido en garantizar los intereses de su público. Además, se nota la firme proposición en cumplir los requerimientos del organismo de control, por ir más allá del plazo establecido de quince días para la entrega de una solución, alcanzando a resolver alrededor de un 90% de los casos en un intervalo de 5 días máximo, lo que contribuye a la satisfacción de los clientes.⁴

⁴ Para los casos originados en el país.

RECLAMOS					
2013		2014		2015	
Nº casos	% del volumen de transacciones	Nº casos	% del volumen de transacciones	Nº casos	% del volumen de transacciones
154.123	0,06%	150.888	0,06%	187.000	0,08%





3

**Nuestro
enfoque en
sostenibilidad**

3. Nuestro enfoque en sostenibilidad

3.1 Estrategia y Gestión

Para Banco Guayaquil la Responsabilidad Social Empresarial es entendida como la expresión de compromiso con la sociedad y la aceptación de su rol en ella.

Esto incluye no solo el cumplimiento de la ley, sino de todas las acciones adicionales para asegurar que este compromiso sea efectivo y visible.

Todas las políticas y acciones de Banco Guayaquil tienen como finalidad promover el bienestar económico, social y ambiental de todos los grupos relacionados con su quehacer, encaminándolos a otorgarles garantías,

protegiendo sus derechos y tratándolos de manera equitativa. El Código de Gobierno Corporativo establece que “la institución mantendrá con cada grupo de interés una activa participación y cooperación para la creación de valor, compartiendo la información relevante de manera veraz, completa y oportuna”.

Basamos la creación de valor económico, social y ambiental en el favorecimiento a nuestros principales grupos de interés, y esto se refleja en el Balanced Scorecard (BSC). Mediante un programa de planificación y gestión de cambio, la institución visualiza sus objetivos, metas y sistemas de evaluación en los cuales participan todas las áreas. De esta forma Banco Guayaquil gestiona su modelo de sustentabilidad empresarial.



Reconocimiento General Rumiñahui - 2015. Categorías: Inversión en la comunidad y Medioambiente

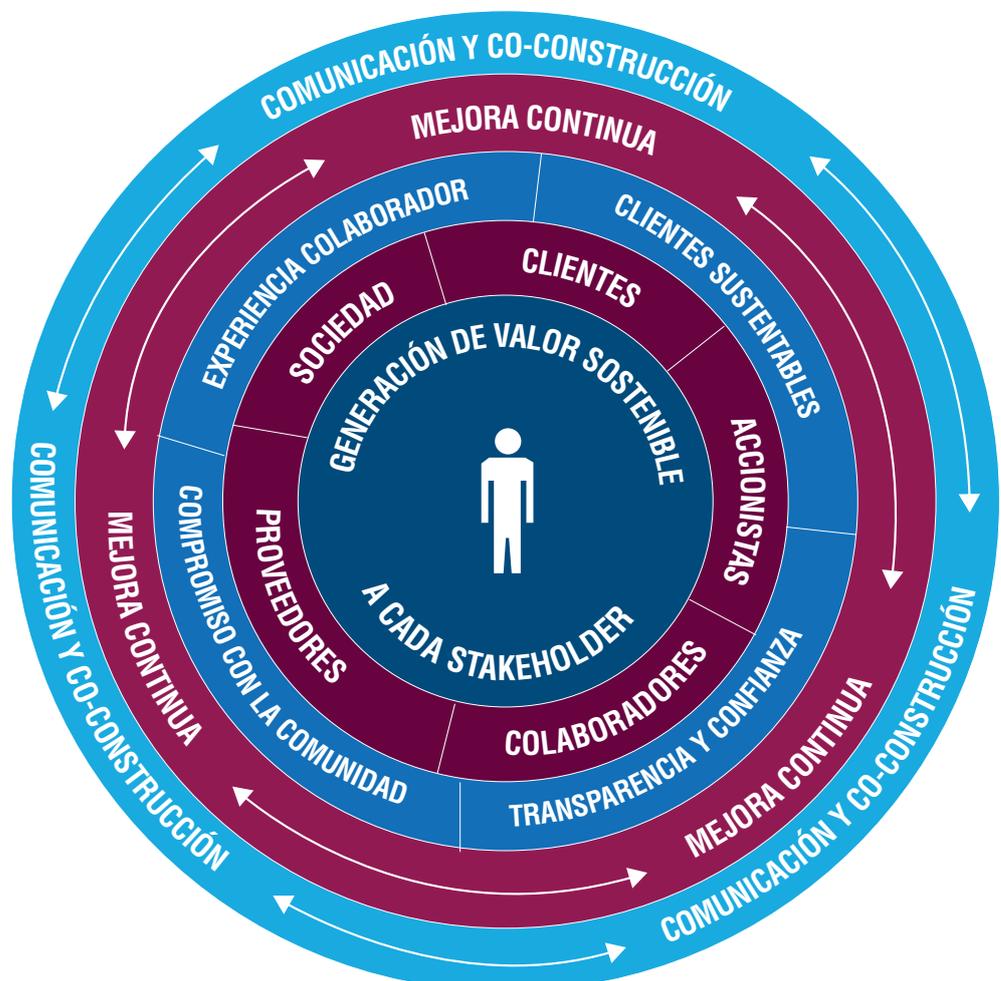
Estrategia de Sostenibilidad

Poniendo siempre al cliente al centro de toda actividad, nuestra Estrategia de Sostenibilidad busca generar valor sostenible para cada grupo de interés definido por Banco Guayaquil.

La gestión está integrada en todas las áreas del Banco, fijando los lineamientos dentro

de cuatro ejes estratégicos: Transparencia y Confianza; Compromiso con la Comunidad; Experiencia del Colaborador; y Clientes Sostenibles.

Cada uno de los ejes contiene una serie de programas que dan cuenta de nuestra diversificada gestión sostenible, los cuales de forma permanente son sometidos a un proceso de mejora continua.



3.2. Relacionamiento con nuestros grupos de interés

(G4-24, G4-25, G4-26, G4-27)



El Banco entiende como sus grupos de interés a todos los agentes que inciden y que son afectados por la actividad de la empresa, enfoque utilizado en su identificación.

Identificamos como nuestros principales grupos de interés a: clientes, colaboradores, accionistas, gobierno, medios de comunicación, ONGs, proveedores y Bancos del Barrio. Nuestro compromiso es mejorar cada día para satisfacer sus necesidades.

Integramos las dimensiones social, económica y ambiental en las iniciativas que desarrollamos para cumplir con la Visión, esto es seguir siendo líderes en los servicios bancarios y financieros de los ecuatorianos, acompañándolos a lo largo de sus vidas, y seguir siendo reconocidos como la mejor institución financiera para trabajar.



Distintivo de Empresa Socialmente Responsable Año 2015 por parte del CEMEFI

Relacionamiento con los grupos de interés

TIPO	GRUPO DE INTERÉS	PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN	PRINCIPALES TEMAS DE INTERÉS
Internos	Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de clima laboral Canal de denuncias Resúmenes semanales y correo interno corporativo (Comunicándonos) Intranet (Vamos) Revista Corporativa Upgrade, Reuniones generales y de área, Grupos focales y encuestas (Memoria de Sostenibilidad) 	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad con la comunidad Medioambiente Contribución al desarrollo socioeconómico Relacionamiento con grupos de interés Comunicación y sus canales Transparencia y Ética Desarrollo profesional Innovación de procesos Confianza (Gestión de Riesgos) Gobierno Corporativo Equidad Clima Laboral
	Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> Junta de Accionistas Apartado específico de la web Informe de Accionistas Correo electrónico específico Oficina de Atención al Accionista 	
Externos	Proveedores y contratistas	<ul style="list-style-type: none"> Talleres Canal de denuncias 	<ul style="list-style-type: none"> Innovación de procesos (mejora de productos, servicios y sus procesos) Transparencia y Ética Gestión ágil de reclamos y sugerencias Capacitación y educación financiera Soluciones financieras Confianza (Gestión de Riesgos) Contribución al desarrollo socioeconómico Publicidad responsable Responsabilidad con la comunidad Comunicación y sus canales Relaciones cercanas y satisfacción de grupos de interés Medioambiente
	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Oficinas Canales remotos (web, teléfono) Defensor del Cliente Redes sociales Estudios de satisfacción Estados de cuenta Grupos focales y encuestas (Memoria de Sostenibilidad). 	
	Bancos del Barrio	Grupos focales y encuestas (Memoria de Sostenibilidad)	
	Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> Informes/documentación requerida Auditoría gubernamental 	
	ONGs	Encuestas (Memoria de Sostenibilidad)	
	Medios de comunicación	Entrevistas (Memoria de Sostenibilidad)	

3.3. Membresías y adhesiones

(G4-15, G4-16)

Banco Guayaquil participa en diversas asociaciones sectoriales, así como también respaldando iniciativas económicas, ambientales y sociales.

Desde hace 30 años la institución es miembro de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador. También es miembro del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social - Ceres.

ÁMBITO	INSTITUCIÓN
Asociaciones	Asociación de Bancos Privados
Cámara	Cámara de Comercio de Guayaquil
	Cámara de Comercio de Quito
	Cámara de Comercio de Cuenca
	Cámara de Industrias
	Cámara de la Pequeña Industria del Guayas
	Cámara Ecuatoriano-Americana de Comercio
	Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano-Alemana
	Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano-Británica
	Otras organizaciones
	Pacto Global Ecuador

Principios del Pacto Global

Pacto Global es una iniciativa impulsada en 2009 por el entonces Secretario General de Naciones Unidas, Kofi Annan, que insta a las compañías a adoptar diez principios universales relacionados con: derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción.

Actualmente, más de 8.000 empresas de todo el mundo se han adherido al Pacto Global, lo que ha transformado esta instancia en el primer foro internacional sobre temas relacionados con la globalización.

En Ecuador, la labor de esta institución se desarrolla a través de mesas de trabajo

constituidas a partir de los ejes temáticos de los 10 Principios del Pacto y en las que participan empresas locales de todo tipo, mismas que han suscrito esta iniciativa.

El valor agregado de estar en la red ecuatoriana del Pacto Global se complementa con un calendario anual de capacitaciones, talleres y charlas a cargo de especialistas académicos y empresariales.

Actualmente Banco Guayaquil tiene una participación activa y relevante en la red y ejerce el cargo de vicepresidente del Directorio del Pacto Global Ecuador.

3.4. Compromisos 2015 y 2016

TEMA	COMPROMISO 2015	CUMPLIMIENTO	PÁGINA	DESAFÍO 2016
1. Gobierno Corporativo	Mejorar la transparencia y comunicación con todos los grupos de interés.	Cumplido 	22	Seguir fortaleciendo la Ética y todas las normas actuales de aplicación de Gobierno Corporativo , así como de las futuras leyes.
Ética Empresarial	Incentivar en todos nuestros colaboradores para que en su accionar robustezcan la ética.	Cumplido 	30	
2. Calidad de Vida Laboral	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer el liderazgo basado en los valores de la compañía. Robustecer la comunicación interna. Atraer y mantener colaboradores con buen rendimiento. Inclusión de Personas con capacidades. 	Cumplido 	16 86 89-91	<ul style="list-style-type: none"> Informar a los colaboradores los beneficios segmentados a través del portal “Vamos” Aumentar la tasa de conocimiento de los beneficios internos. Mantener el Programa de Salud “Me Cuido”.
3. Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Implementar innovaciones en productos y servicios. Seguir generando experiencias memorables a nuestros clientes. 	Cumplido 	71-75	<ul style="list-style-type: none"> Seguir mejorando la atención a los clientes microempresarios. Seguir generando medidas de transparencia en la entrega de información.
4. Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Seguir manteniendo los criterios de RSE para el cumplimiento. Mantener los encuentros de diálogo. Mejorar la satisfacción de los proveedores en al menos un 5%. 	Cumplido 	56-57	A los controles anuales de seguimiento como visitas de inspección, incluir temas de RSE.
5. Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> Seguir auspiciando actividades de liderazgo y emprendimiento. Fortalecer el Voluntariado Corporativo. Seguir mejorando la Formación de Formadores Masificar el Programa de Educación Financiera Seguir organizando actividades de deporte y recreación para los colaboradores y sus familias 	Cumplido 	67 99 66 64-65 95	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar la participación de los colaboradores en actividades de voluntariado en las regiones norte y sur. Aumentar el número de los Bancos del Barrio.
6. Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Mantener bajos los índices de consumo de energía eléctrica, consumo de combustible, manejo de desechos y reducir al mínimo la movilización aérea de nuestros colaboradores. Programa de Compensación: siembra de árboles de corto ciclo. 	Parcialmente cumplido 	96	<ul style="list-style-type: none"> Minimizar a la mínima expresión el uso del papel. Implementar un Plan interno de reciclaje de los desechos generados. Desarrollar un Plan de Réplica de la huella de carbono para el resto de las oficinas.



BANCO
GUAYAQUIL

EL NEGOCIO BANCARIO...

ES DE LARGO PLAZO; DE RESISTENCIA Y
DE CANTIDAD; DE PRUDENCIA Y NO DE
DE SOLIDEZ FINANCIERA; QUE OBSERVA
EN EL ENTORNO Y SE ANTICIPA A ELLOS
TECNOLOGICO; DE EFICIENTE COBERTUR
ALTAMENTE CREATIVO;
PERO SOBRE TODAS LAS COSAS ES UN N

Guillermo Lasso Mendoza

NO DE VELOCIDAD; DE CALIDAD Y NO
AUDACIA; QUE REQUIERE SIEMPRE
PERMANENTEMENTE LOS CAMBIOS
CON AGILIDAD; DE ALTO DESARROLLO
RA NACIONAL E INTERNACIONAL;
EGOCIO DE PERSONAS PARA PERSONAS.

4

**Desempeño
económico**

4. Desempeño económico

4.1 Principales Indicadores

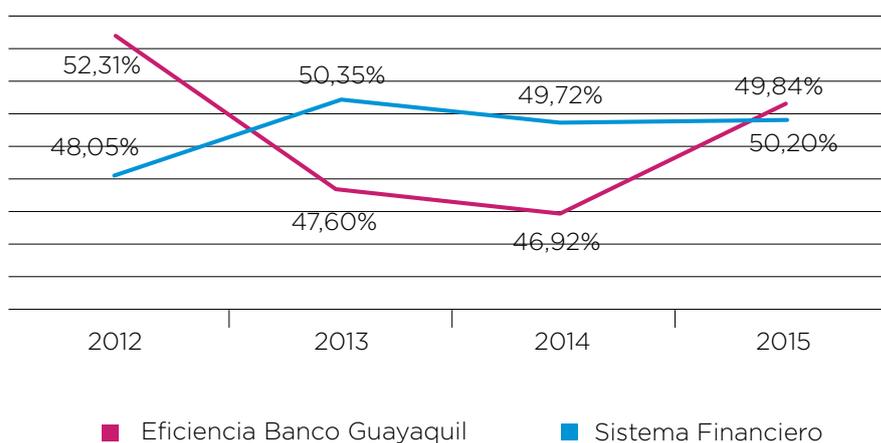
(IP01)

El sector económico nacional experimentó un estancamiento según cifras oficiales con un 0.4% de crecimiento del PIB, o una contracción según las cifras del Banco Mundial las cuales reflejan una baja en un -0.6%. Independiente del indicador que se utilice, lo que se refleja es un mercado deterioro en relación al crecimiento de 3.7% en 2014 que registran las cuentas nacionales.

El índice de eficiencia operacional mide la relación entre los gastos de apoyo y el re-

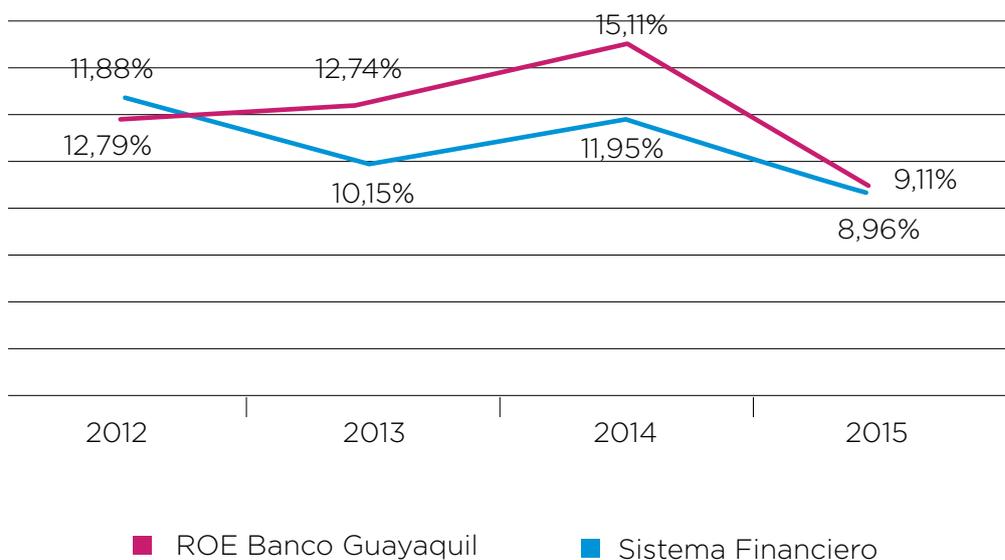
sultado operacional bruto. Por ello, una disminución del índice representa un mejoramiento en la eficiencia. El índice de Banco Guayaquil se situó en 50.20% a diciembre de 2015, mostrando un progreso con respecto al año anterior, principalmente debido a un manejo más eficiente y prudente de gastos e inversiones.

Eficiencia de Banco Guayaquil e IFIS



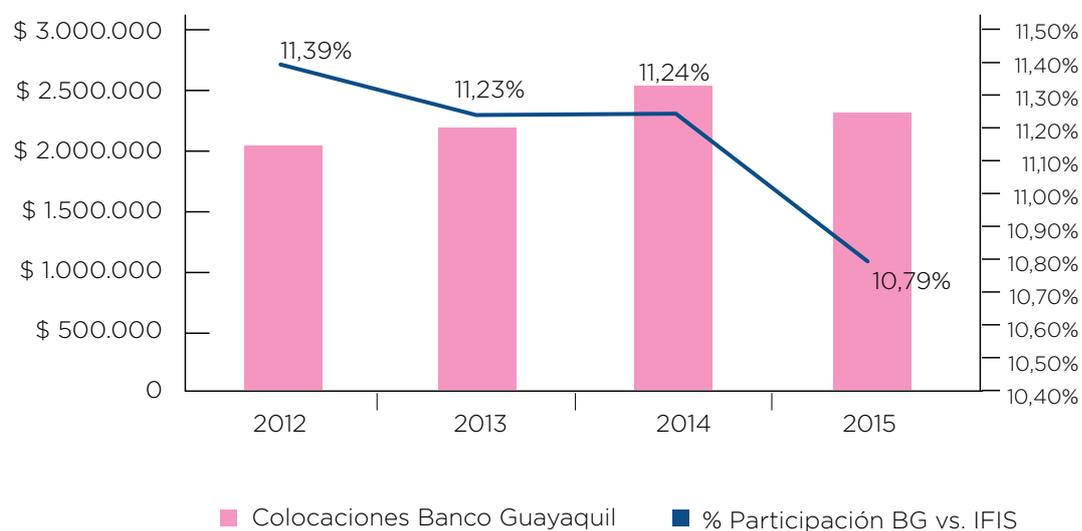
Al término de 2015, Banco Guayaquil alcanzó una rentabilidad sobre capital (ROE) de 9.11%, mayor que el promedio del sistema (8.96%). El ROE es el indicador que mide el rendimiento patrimonial calculado como el coeficiente de las utilidades netas de un período, para el total del Patrimonio promedio del año, sin incluir las utilidades del presente ejercicio.

ROE Banco Guayaquil e IFIS

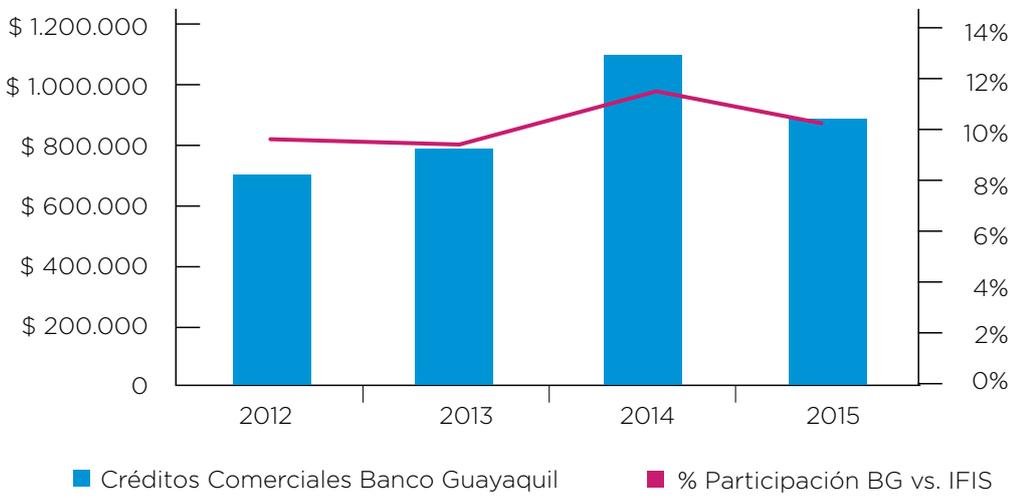


El monto del portafolio de crédito, que incluye cartera de crédito, deudores por aceptación, cartas de crédito y avales, ascendió a más de USD 2.000 M al 31 de Diciembre de 2015. Cabe destacar que la cartera disminuyó en 8.12% en relación al 2014.

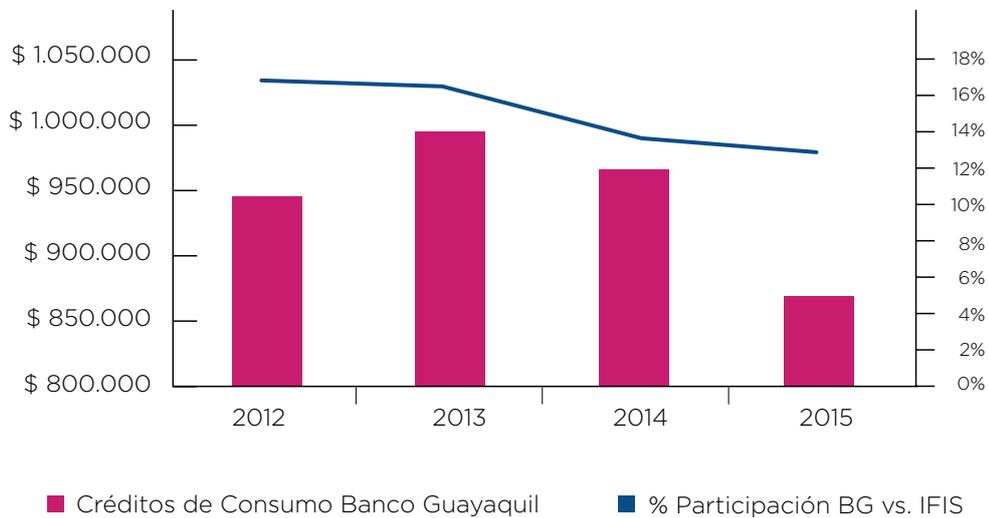
Colocaciones de Banco Guayaquil e IFIS (miles de USD \$)



Créditos Comerciales Banco Guayaquil e IFIS (miles de USD \$)

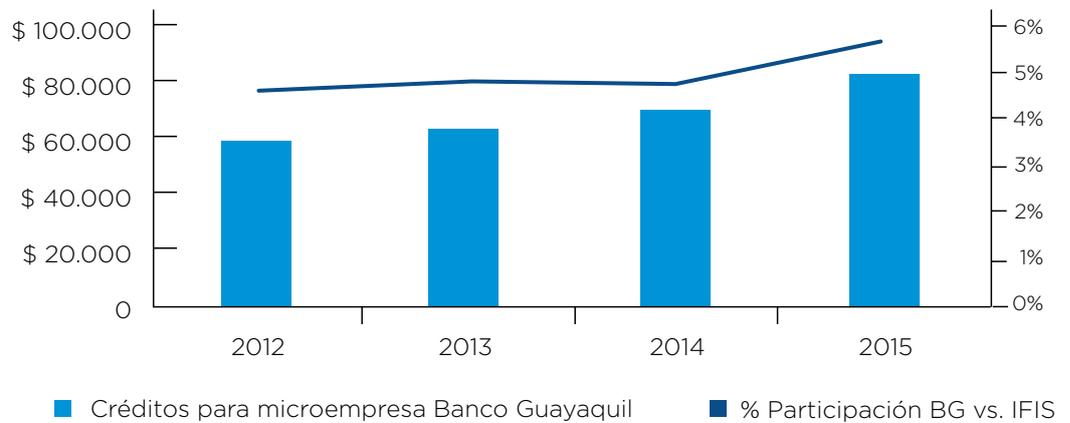


Créditos de Consumo Banco Guayaquil e IFIS (miles de USD \$)



Entre las colocaciones realizadas por Banco Guayaquil en 2015, los créditos a las microempresas continuaron su crecimiento de los años anteriores, aumentando en un 20.55% en comparación al 2014, elevando su participación en el mercado a 5.66%.

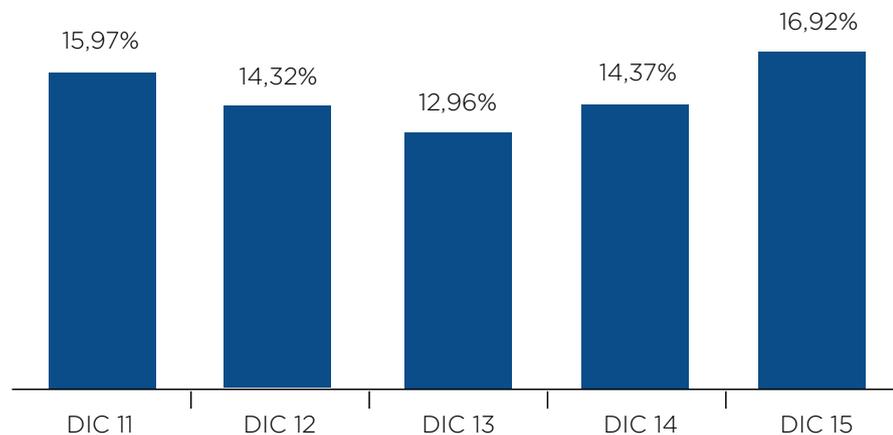
Créditos para Microempresa Banco Guayaquil e IFIS (miles de USD \$)



Patrimonio Técnico

Está constituido por la suma del capital pagado, reservas, el total de las utilidades del ejercicio corriente, las utilidades acumuladas de ejercicios anteriores, aportes a futuras capitalizaciones, obligaciones convertibles menos la deficiencia de provisiones, amortizaciones y depreciaciones requeridas, desmedros y otras partidas que la institución financiera no haya reconocido como pérdidas y que la Superintendencia de Bancos las catalogue como tales.

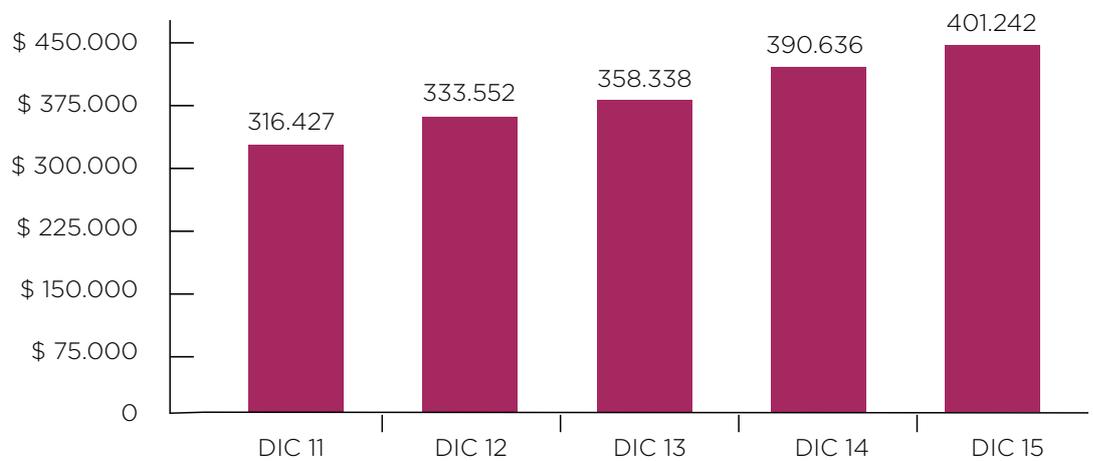
El índice de Patrimonio Técnico de Banco Guayaquil a diciembre de 2015 fue de 16.9%, que representa un superávit de patrimonio de USD 195.279; 7,92% sobre el patrimonio legal.



Variación Período DIC 15 - Dic 14: 2,55%

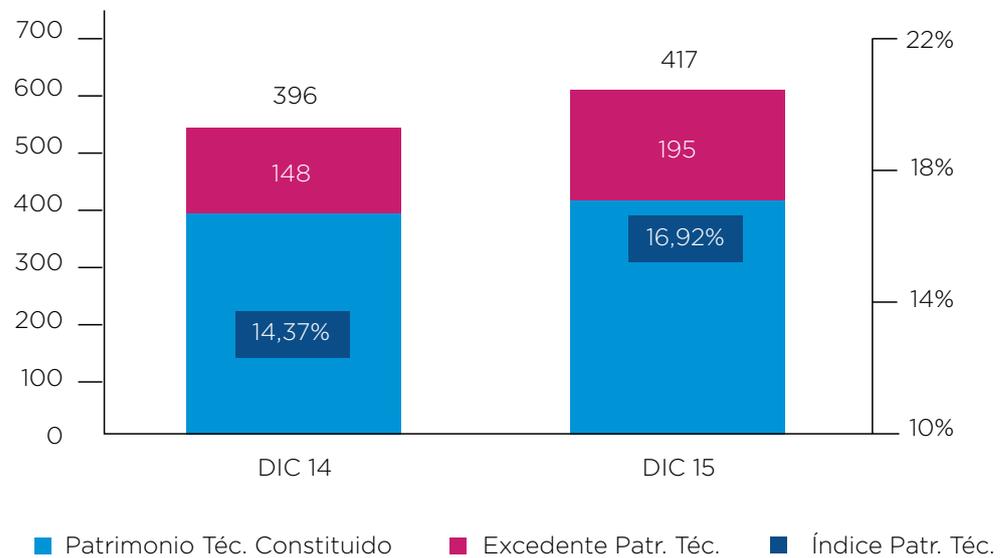


Patrimonio Técnico (miles de USD \$)



Excedente del Patrimonio Técnico

El cuadro que se presenta a continuación resume el excedente de Patrimonio Técnico, el Patrimonio Técnico Constituido y el Índice de Patrimonio Técnico:



4.2 Valor Económico Generado y Distribuido

(G4-EC1)

Banco Guayaquil experimentó en 2015 un incremento del 2.74% en sus ingresos, principalmente asociado a un manejo prudente de sus líneas de crédito.

Haciendo referencia al valor económico distribuido, aunque existió una entrada moderada de ingresos, hubo un ligero incremento del 2.87% en la suma total de las partidas en que se distribuyen, siendo los gastos de funcionamiento y pagos al Estado las que más aportan.

Banco Guayaquil, en su objetivo de estar cada vez más cerca de los clientes y brindarles productos y servicios pertinentes y de calidad, ha mantenido su red de oficinas y su plantilla, lo que se refleja respectivamente en el ligero aumento en los gastos operativos y en sueldos.

Con respecto al pago a los proveedores de capital, considerando la coyuntura económica del 2015, la alerta de la posible erupción del volcán Cotopaxi y la posible llegada del Fenómeno de El Niño con grandes estragos, la Superintendencia de Bancos del Ecuador

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (en miles)				
	2014 USD	2015 USD	Variación 2015-2014	
Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)	412,304	423,606	11,302	2.74%
Gastos (Valor Económico Distribuido, VED)	384,094	395,109	11,015	2.87%
Gastos de funcionamiento	237,182	254,656	17,474	7.37%
Sueldos y prestaciones	78,573	78,947	374	0.48%
Pago a los proveedores de capital	27,466	14,573	-12,893	- 46.94%
Pagos al Estado (impuestos y contribuciones)	40,575	46,631	6,056	14.93%
Programas comunitarios	298	302	4	1.42%
Retenido (VEG-VED)	28,210	28,497	287	1.02%

limitó el pago de dividendos al 16%, valor que Banco Guayaquil ya había pagado como anticipo en el mes de mayo. Por otro lado, hay que mencionar que el 18 de mayo se concluyó el trámite de aumento de capital del Banco a \$ USD 316'000 M.

Respecto de su aporte al Estado, a través de impuestos y contribuciones, se dio un aumento del 14.93%. El Banco contribuye especialmente a través de su aporte a la Corporación del Seguro de Depósitos (COSEDE)

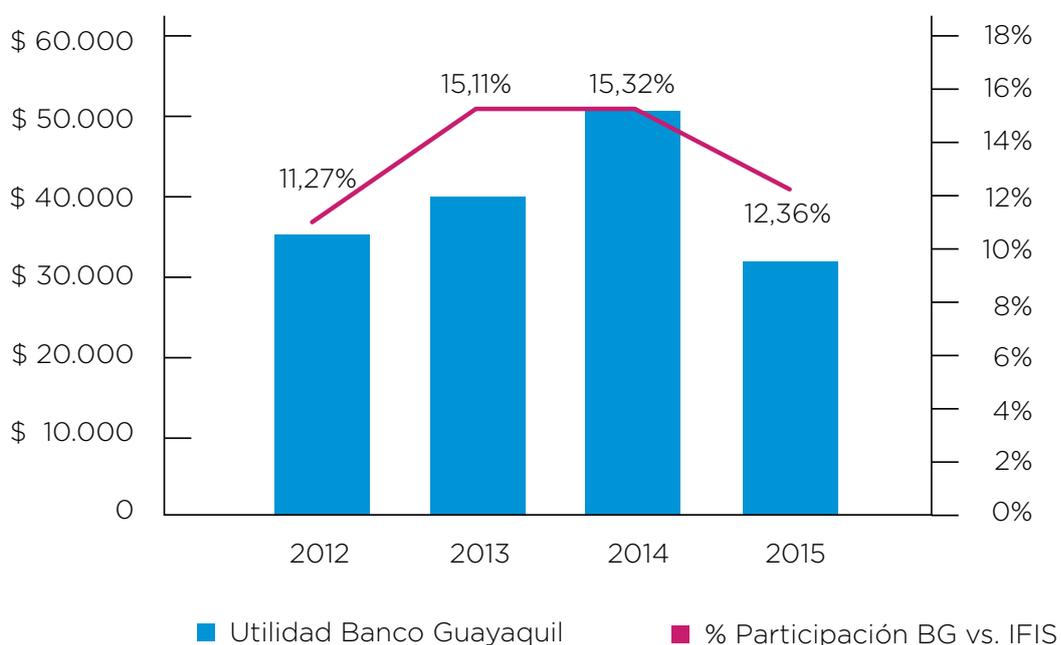
y del impuesto a la Renta, que suponen respectivamente más del 37 y 27% del total de los pagos al Estado. Los impuestos y contribuciones representaron el 139% de las utilidades netas del ejercicio (USD 33,497 M).

El Valor Retenido del Banco Guayaquil en el 2015 asciende a USD 28,497, el cual incluye el pago de dividendos de USD 5,000 M en donde al aislar este efecto, se obtienen las utilidades del ejercicio por USD 33,497 M.

IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES (USD M)		
	2014	2015
COSEDE	17,287	17,356
Impuesto a la Renta	14,896	12,395
Superintendencia de Bancos	4,069	4,614
Impuesto a los activos en el exterior	1,620	9,468
Otros	2,703	2,798
Total	40,575	46,631

A diciembre 2015, la utilidad neta de Banco Guayaquil sumó USD 33,497 M. Con este resultado Banco Guayaquil obtuvo una participación en la utilidad total del sector bancario de 12.36%.

Utilidad de Banco Guayaquil vs. IFIS (miles de USD \$)



4.3 Gestión de la cadena de suministro

(G4-12, G4-13)

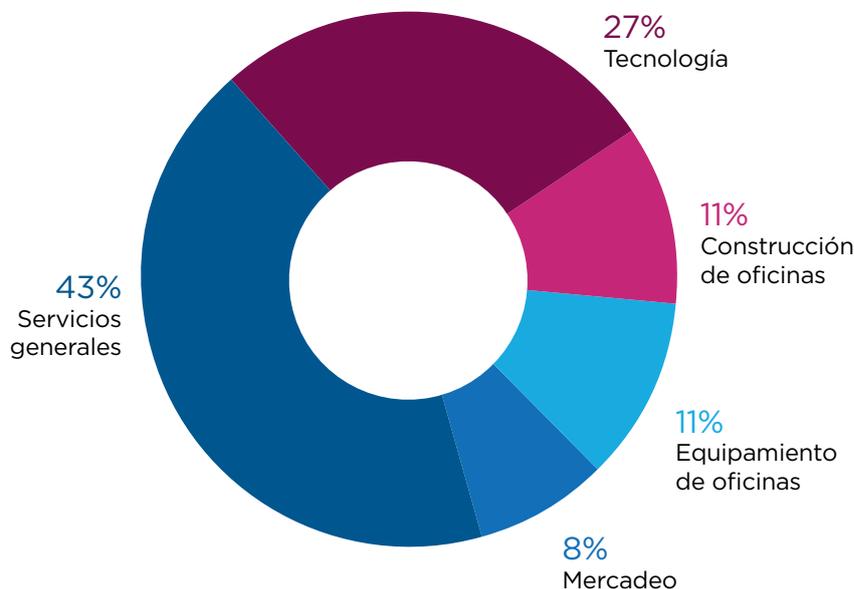
En relación a la calidad que busca entregar a sus clientes, Banco Guayaquil cuenta con elevados estándares también para sus proveedores y contratistas. Al respecto, la Vicepresidencia de Administración realiza una validación previa con una calificadora externa independiente, contando con el apoyo de las áreas relacionadas con el producto o servicio demandado. Además de analizar la situación financiera de los postulantes, se evalúa su capacidad operativa, cumplimiento de normas, requerimientos del Banco y calidad de los trabajos presentados como antecedentes. La contratación final debe contar con el visto bueno del área solicitante, el área Administrativa y la Vicepresidencia Eje-

cutiva o Gerencia General, así como cumplir con la autorregulación marcada en la Política de Servicios provistos por Terceros.

La institución contaba en 2015 con 324 proveedores agrupados en las categorías indicadas en la siguiente página.

La optimización de proveedores respecto de años anteriores tiene el objetivo de simplificar la cadena de valor de la institución, generar mayor eficiencia y al mismo tiempo el poder garantizar la sostenibilidad de la misma. El incremento de proveedores extranjeros se debe a que se incorporó al inventario en el 2015 los proveedores de Tecnología, que antes no estaban considerados, así como los proveedores de acabados de construcción por la remodelación del edificio matriz del Banco.

Proveedores por tipo de producto/servicio 2015



PROVEEDORES CLASIFICADOS			
	2013	2014	2015
Tipo de producto/servicio			
Tecnología	57	59	89
Construcción de oficinas	49	76	35
Equipamiento de oficinas	60	62*	35
Mercadeo	305	125*	27
Servicios generales	70	100	138
Procedencia/ubicación			
Nacionales	541	417*	313
Extranjeros	0	5	11
TOTAL	541	422*	324

* Reexpresión de información presentada en 2014.



Segundo Diálogo con Proveedores, noviembre 2015. Facilitador: Fernando Passarelli - AMIA Valor





PRIORIDAD

EMBARAZADAS
DISCAPACITADOS
TERCERA EDAD



JEFE
OPERATIVO



VENTANILLA
BANCO

5

Banca
Responsable

5. Banca Responsable

5.1. Apoyo al Empresariado

(G4-EC8, FS6)

La banca ha sido indiscutiblemente un motor de desarrollo económico y social, dando a la población acceso a créditos, ahorro e inversión, entre otros servicios. Cuando nuestros clientes, ya sean personas naturales o jurídicas que acceden a estos servicios, generan valor no solo para ellos sino también para la comunidad.

Nuestro ámbito de acción no solo se limita a lo comercial sino también al desarrollo sostenible del Ecuador. El apoyo a las empresas y todo lo relacionado a emprendimiento en el Ecuador son posibles gracias a los altos niveles de liquidez, al patrimonio técnico así como la calidad de cartera del Banco Guayaquil.

Entre los criterios para la concesión de créditos, el Banco considera los riesgos ambientales y realiza una evaluación de proyectos presentados para la obtención de financiamiento.

Contamos con un Sistema de Gestión Ambiental y una Política de Riesgo Ambiental, en donde se contemplan criterios como: la actividad, el sector económico, localización, dimensión, residuos y efluentes. En todo momento se analiza el cumplimiento de la regulación medioambiental de organismos seccionales y nacionales.

Cumplimos con la meta de entregar más de USD 2,100M en créditos.

En cuanto al Emprendimiento la institución busca apoyar los esfuerzos de quienes cuentan con un pequeño negocio y que a veces pueden toparse con dificultades en el acceso a financiamiento.

En este sentido la cartera de microcréditos (préstamos que oscilan entre USD 1M y USD 20M y que vencen a corto plazo, generalmente de 1 a 3 años) pasó los USD 69M.

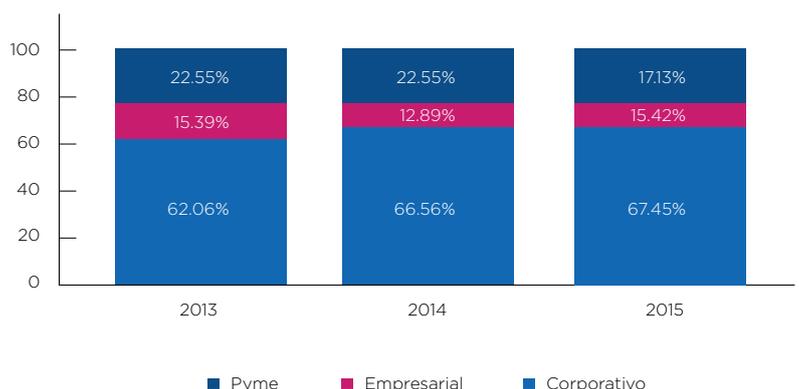
Además, se pudo cumplir con el propósito de colocar 5.000 cuentas corrientes a clientes del segmento empresa.

A fin de potenciar el sector de las PYMES que actualmente representa un 64.36% de la cartera del Banco, se siguió dando ímpetu a la designación de ejecutivos especializados, así como el desarrollo de un Portal de Negocios⁵.

⁵ Portal con información de interés que ayuda a mejorar la productividad y consolidación de los negocios. A través de este portal de empresarios, se pueden obtener capacitaciones virtuales, charlas magistrales, promociones, noticias, consejos, temas económicos y de actualidad. Link www.portaldenegociosbg.com

CRÉDITO ENTREGADO AL SECTOR PRODUCTIVO (USD en millones)		
2013	2014	2015
1,620	2,134	1,845

Reparto del crédito entregado al sector productivo





Concesión de Créditos Agrícolas al sector cañicultor

Capacitación y Desarrollo de PYMES

Banco Guayaquil tiene un fuerte compromiso social con sus clientes PYMES y los apoya en todas las etapas comerciales que se encuentren. Es por esto que realizó durante el 2015 varios ciclos de charlas denominadas "Emprendiendo". Este fue el espacio idóneo para plantear, consultar y compartir experiencias.

Las conferencias que se realizaron mes a mes se llevaron a cabo presencialmente en

Quito y Guayaquil. Se transmitieron también vía streaming. El promedio de asistencia a cada charla fue de 40 clientes, quienes al final de cada ponencia tuvieron la oportunidad de interactuar y plantear sus preguntas a los expositores.

5.2. Inclusión Financiera

(G4-EC8, FS7, FS13, FS14, FS15)

El acceso a los servicios bancarios se hace presente a través del **Banco del Barrio**, ya que estar presente en cada rincón del Ecuador y ser parte de la vida de los ecuatorianos es uno de los principales objetivos de Banco Guayaquil. Es por eso que en septiembre del 2015 se inauguró el Banco del Barrio número 5.000 en Guamaní, barrio de Santo Tomás, en la ciudad de Quito.

Desde el 2008, Banco del Barrio es una iniciativa que se ha convertido en un referente por la cantidad de puntos de servicio. Durante los últimos siete años, los Bancos del Barrio facilitaron la vida de las personas acercando el banco a sus barrios y comunidades con servicios como: depósitos, retiros, pagos de servicios básicos, apertura de la cuenta amiga, entre otros.

Gracias a esta iniciativa y a este logro, ha sido posible acercar los servicios bancarios a la población a lo largo de todo el territorio nacional, alcanzando una cobertura del 98%.

Los Bancos del Barrio también juegan un rol importante en la gestión de microcréditos, a través de la recepción de solicitudes, que se concretan a partir de la visita del equipo a cargo de la evaluación, como requisito previo al otorgamiento.

Cuenta Amiga es una iniciativa que el Banco Guayaquil lanzó en el 2011, la misma que consta de una cuenta básica destinada para facilitar la bancarización de la población con la sola presentación de la cédula de identidad, para activarla y permitir el depósito de fondos y transacciones. El producto puede ser adquirido en los Bancos del Barrio y a finales del año la cifra alcanzada de cuentas era de 452,663.



BANCO DEL BARRIO			
	2013	2014	2015
Puntos de servicio	3.756	4.300	5,200
Número de transacciones	45.358.469	45.625.419	43,301,641



Inauguración del Banco del Barrio # 5.000 en Guamaní, Barrio Santo Tomás - Quito



Banco Guayaquil dicta talleres de Educación Financiera en empresas privadas. En la foto en un taller impartido a Corporación Favorita

5.3. Educación Financiera

(G4-EC8-FS16)

La educación financiera se concibe como uno de los pilares fundamentales de la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, entendida ésta como la “integración voluntaria por parte de Banco Guayaquil en las preocupaciones sociales y su relación con los grupos de interés”.

La educación financiera es una gran oportunidad para enlazar la estrategia con la esencia del objeto social del Banco que es la intermediación financiera.

Para el Banco la educación financiera constituye una oportunidad además de un deber desde un punto de vista normativo, ya que la tendencia regulatoria universal consagra obligaciones en cabeza de los bancos. En nuestro país esto se canaliza a través de las resoluciones JB-2013-2393 y SB-2015-665 así lo indican; y por otro lado es una oportunidad de contribuir a empoderar criterios de decisión al momento de la contratación de un producto o servicio bancario, así como a un endeudamiento responsable que no perjudique ni a los clientes, ni a sus familias, ni a nuestros propios colaboradores.

La educación financiera incluye acciones con los distintos grupos de interés con los que se relaciona el Banco.



Semana Mundial del Dinero en la Bolsa de Valores de Guayaquil, marzo 2015



Semana de la Sostenibilidad Feria de CONQUITO, octubre 2015

Educación Financiera a Clientes y Comunidad

El programa de Educación Financiera establecido por Banco Guayaquil para los años 2013 a 2015 se denominó “Mi Banco Guayaquil a mi lado” y estuvo destinado a jóvenes y adultos, quienes aprendieron sobre el manejo del dinero, la elaboración de un presupuesto familiar, los diferentes tipos de créditos, así como conceptos generales de productos y servicios bancarios.

En cuanto a los talleres de educación financiera para adultos, se llevaron a cabo 39 ta-

lleres para empresas, emprendedores, representantes de gremios y otras instituciones sin fines de lucro. Dichos talleres se desarrollaron con el apoyo de las diferentes cámaras de la producción.

También se cuenta con un portal web de Educación Financiera que incluye consejos e información sobre el sistema financiero ecuatoriano, productos y servicios, así como los derechos y obligaciones del usuario financiero.



Taller de Educación Financiera para adultos

La particularidad de este programa es que es dictado por colaboradores del Banco Guayaquil. El número total de instructores voluntarios durante el 2015 ascendió a 94 y los talleres se impartieron a 10.566 personas. Esto nos hizo acreedores al reconocimiento General Rumiñahui en la categoría Inversión en la Comunidad.



Taller Formador de Formadores - Instructores de Educación Financiera Regiones Centro y Sur - noviembre 2015



Taller Formador de Formadores - Instructores de Educación Financiera Región Norte - noviembre 2015

El apoyo a los jóvenes y el desarrollo del emprendimiento es fundamental para la institución, es por esto que Banco Guayaquil fue auspiciante de la 10ma. Edición del Concurso Intercolegial "La Compañía", organizado por la Fundación Junior Achievement Ecuador, en donde participaron 12 instituciones educativas de la ciudad de Quito. El concurso permitió a los estudiantes de bachillerato organizar, poner en marcha y operar su propia empresa con el objetivo de desarrollar habilidades y destrezas de pensamiento estratégico, toma de decisiones, liderazgo y trabajo en equipo, para construir en ellos un espíritu emprendedor, así como brindar un complemento a la educación formal.

El concurso se desarrolló durante los meses de febrero a junio y contó con una simulación de oferta pública en las instalaciones de la Bolsa de Valores de Quito. La empresa ganadora en el 2015 fue Imaginart JA, del Colegio Internacional SEK de Quito.

En cuanto a los talleres para jóvenes se llevaron a cabo 40 talleres a nivel nacional en donde se capacitó a 2.767 estudiantes.



Concurso Intercolegial "La Compañía" - 10ma. Edición Ganadores: Imaginart JA, Colegio Internacional SEK de Quito





BANCO
GUAYAQUIL



EJECUTIVO
FINANCIERO





6
**Relacionamiento
con nuestros Clientes**



6. Relacionamiento con nuestros clientes

6.1 Experiencia del cliente

(G4-PR3, G4-PR5, IPO2)

Desde el Banco se busca entregar a los clientes una experiencia que vaya más allá de lo transaccional, habiendo realizado importantes esfuerzos en las diferentes etapas de su viaje: *atención preventiva, venta, postventa y además de la modernización de instalaciones.*

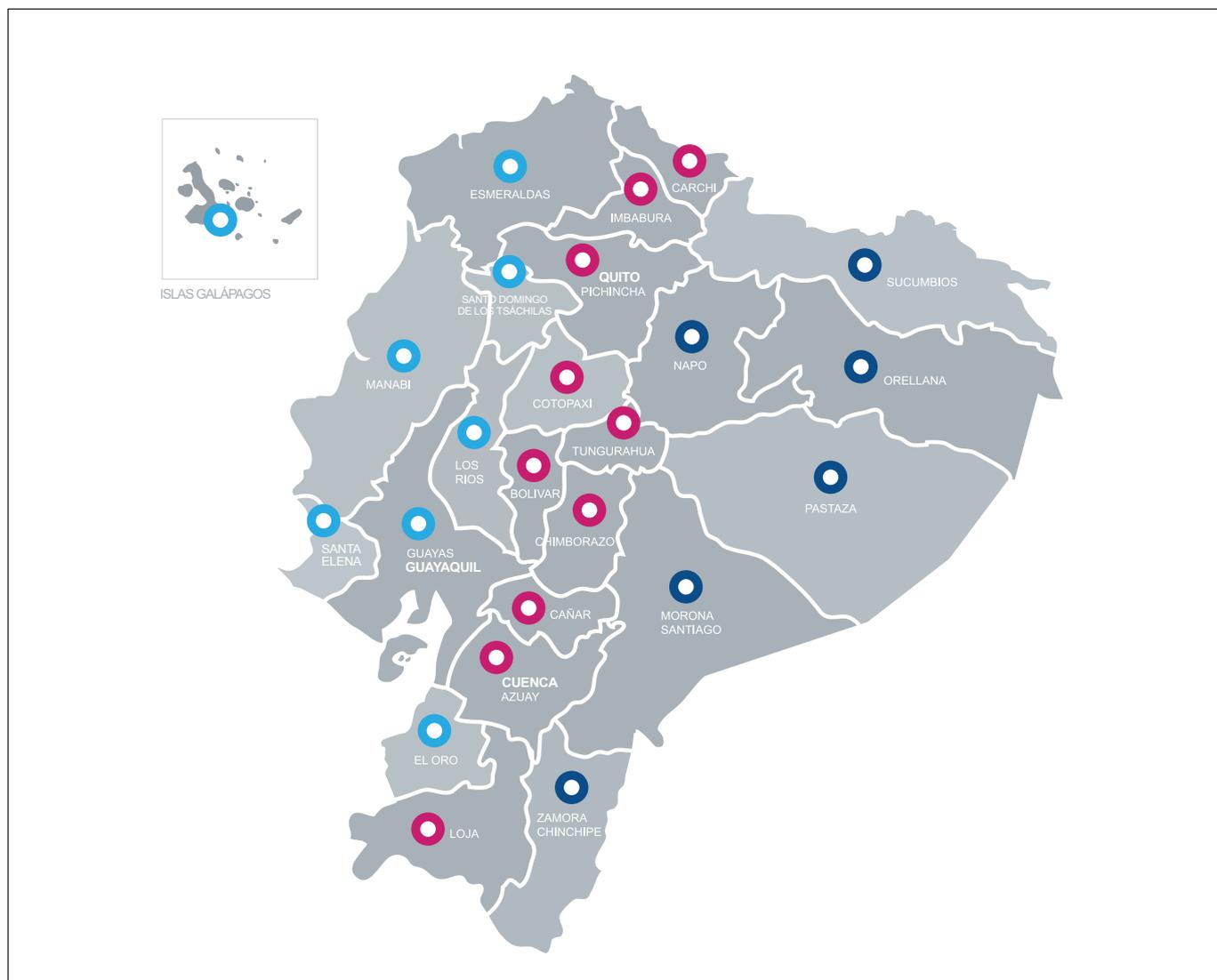
A diciembre de 2015, el Banco contaba con 6.281 puntos de atención, un 16% más que el año anterior, destacándose el aumento del número de Bancos del Barrio, que representa casi un 21% de la transacciones de los clientes.

En agosto se instaló el Banco del Barrio # 5.000, y este fue un hito importante en la red nacional de corresponsales no bancarios (CNBs). Para septiembre se alcanzó la meta de 5.200 puntos, con presencia en 217 de los 221 cantones del país, la mayor cobertura nacional alcanzada.

Las transacciones del Banco del Barrio (depósitos, retiros, pagos de servicios, bono de desarrollo humano, remesas y otros recaudos) generaron un flujo monetario de USD 1.000 M (mil millones de dólares).

PUNTOS DE ATENCIÓN			
Tipo	2013	2014	2015
Bancos del Barrio	3.756	4.300	5.200
Cajeros Automáticos	831	903	868
Oficinas Bancarias	203	209	213
Total	4.790	5.412	6.281

Banco Guayaquil consigue, a través del conjunto de puntos de atención, estar presente en todas las provincias del país y casi en la totalidad de los cantones (99%).



El año anterior Banco Guayaquil realizó una serie de cambios en la manera de llegar a los clientes, con el objetivo de ofrecer menor tiempo de espera y una atención más eficiente. Comenzando por los cambios en la Banca Personas, se continuaron implementando cajeros multifunción los cuales permiten a los clientes realizar transacciones sin tener que acercarse a una ventanilla.

En estos cajeros se encuentran los anfitriones, anteriormente denominados atachés, quienes se encargan de recibir a los clientes y direccionarlos según sean sus necesidades. Los anfitriones están en las agencias que cuentan con cajeros multifunción.

Entre los canales de atención del Banco se encuentran:

Canales



Banca Virtual

A través de las mejores prácticas del marketing digital, se siguió fortaleciendo la posibilidad de relacionamiento con nuestros clientes de una manera sencilla, personalizada y potenciada.

Se trabajó en una gráfica más limpia y se incrementaron los videos.

De esa forma se logró solucionar las necesidades de los clientes.

Por supuesto, todo esto acompañado por la seguridad de la información, inmediatez, transparencia y cercanía con nuestros clientes.



Banca Virtual Móvil

Este canal nos permite acompañar a nuestros clientes donde estén, con una oferta de productos y servicios que Banco Guayaquil ha creado para ellos, en los diferentes segmentos de clientes. Se puede usar desde cualquier dispositivo móvil.

Por otro lado, el Efectivo Móvil es un servicio que se encuentra incluido en nuestra APP Banca Virtual Móvil.



Redes Sociales

Banco Guayaquil siempre busca poner a disposición de sus clientes nuevos espacios de contacto para de esta forma atender los requerimientos de ellos en tiempo real.

A través de Facebook, Twitter e Instagram se realizan interacciones virtuales que permiten a nuestros clientes expresarse y también adquirir productos de una forma fácil, simple y segura. A finales del 2015 BG contaba con más de 327.259 seguidores FB; 117.140 por Twitter y 13.000 en Instagram. De esta forma el Banco avanza con su estrategia de digitalización, la misma que permite ofrecer productos y servicios acordes a lo que demandan nuestros clientes, y a su vez dicha estrategia no podría darse sin la información que nos proporcionan nuestros clientes a través de las redes sociales.



Call Center

A través de la atención telefónica se brindan altos estándares de calidad. Este canal es el responsable de dar solución las 24 horas del día, siete días a la semana y las 52 semanas del año. Aquí se atienden los requerimientos de nuestros clientes, emergencias y necesidades asociadas a productos y servicios.



Cajeros y Cajeros Multifunción

Junto con continuar adaptando toda la red de ATMs, los cajeros multifunción permiten a nuestros clientes agilizar y facilitar sus depósitos o pagos de servicios en todo momento. Estos equipos tienen como principal ventaja permitir a los clientes del BG efectuar transacciones a toda hora.



Nuevo concepto de agencias - Agencia Centenario

Se crearon además los segmentos **Preferencial** y **Avanti** los cuales presentan chequeras, cupos de retiros diferenciados y una atención personalizada.

También el Banco contrató a la firma Allen Internacional para tener un nuevo concepto de experiencia al cliente en las agencias de la institución. Este concepto se amalgamó con lo realizado por la firma de arquitectos Gómez Platero y al final del 2015 se culminó con la remodelación de algunas agencias. Se destaca el trabajo realizado en las agencias: Centenario en Guayaquil y la Agencia Ballenita en la Provincia de Santa Elena. El objetivo de este nuevo concepto es darle mayor funcionalidad a las agencias así como cambiar la tradicional forma de atender a los clientes. Las agencias remodeladas presen-

tan una nueva distribución, en donde el espacio predominante ya no es el área de caja sino el área de atención, de manera que el cliente tiene una mayor facilidad de encontrar los servicios que necesita, y que puede agilizar sus transacciones empleando menos tiempo. La organización de los diversos canales de atención en las agencias juegan un papel importante, así como también la ayuda del anfitrión al cliente.

En los últimos años también se ha incorporado la auto-atención, esto es, el empoderamiento del cliente por medio de utilizar modernos canales a manera que pueda prescindir de la ayuda de un funcionario del Banco al momento de realizar las transacciones, evitando que tenga que acudir a una ventanilla.



En lo concerniente a la Banca Virtual y la Banca Móvil durante el 2015 la institución añadió nuevos servicios, entre los que se destacan el **Efectivo Móvil** que consiste en una plataforma en la Banca Móvil por medio de la cual el cliente puede realizar pagos a otras personas, ingresando únicamente el número de teléfono celular de la persona a la que desea realizar una transferencia de dinero. También en el 2015 se siguió incentivando el uso de los cajeros multifunción, los cuales

permiten a nuestros clientes realizar depósitos, pagos de tarjetas y pagos de servicios básicos. Por otro lado, se modernizó la **Banca Telefónica** implementando un portal de voz natural. Esto permite una atención más dinámica, segura y cálida; reemplazando el sistema tradicional de servicio por opciones con una conversación fluida.

Por segundo año consecutivo se llevó a cabo el Programa de Formación Comercial -PFC, el cual se dicta con el objetivo de capacitar a los colaboradores interesados en desempeñarse dentro del área Comercial. En el 2015 se recibieron del programa 67 personas.

Respecto del acercamiento al potencial cliente a través de la mercadotecnia y de la información de producto, Banco Guayaquil desea que siga primando la claridad y transparencia, especialmente, en cuanto a los beneficios que entrega, los derechos y obligaciones adquiridas.

Además de la entrega de valor a clientes, el Banco procura siempre realizar un seguimiento de la opinión de los clientes, ya que de esa forma se sigue adaptando a los cambios del mercado y puede introducir mejoras en sus productos.

6 Medida como la diferencia entre el % de encuestados que califican con notas de satisfacción (4 y 5) y el % de encuestados que califican con notas de insatisfacción (1 y 2), la calificación de 3 no se grafica explícitamente dado que representa un estado de ambigüedad. Los datos reportados corresponden al segundo semestre de los años 2013 y 2014.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Satisfacción neta ⁶	2013	2014	2015
Satisfacción general	64,9	68,3	74,4
Sucursal	61,1	65,0	73,3
Call center	45,4	42,2	63,3
Página web	79,2	63,9	75,0
Productos	66,8	64,4	71,0
Atención y respuesta (general)	56,8	61,8	70,8



Galardón Effie de Oro a la "Mejor Campaña Institucional", octubre 2015

Banco Guayaquil realiza un monitoreo constante a través de un estudio anual encargado a la Revista Ekos, el mismo que mide la satisfacción de los clientes en relación al costo y a la calidad de los productos y servicios. Los resultados obtenidos permiten detectar oportunidades de mejora y enfocar los esfuerzos a satisfacer a quienes demandan el servicio.

Todos los esfuerzos antes descritos en materia de satisfacción al cliente se demuestran en el incremento del 9% de satisfacción general, si los comparamos con el año 2014.

A través del mismo estudio de Ekos, se analiza la lealtad de los clientes, que en 2015 se situó en 35,2 (tasa neta), resultando del cruce entre las variables satisfacción, recomendación y recompra, y que se encuentran cerca de la media del sector que es del 40,9.

El incremento del 38% en la lealtad se contrasta con la tasa neta reportada el año anterior que fue del 25,6%.⁷

El 6 de octubre del 2015 Banco Guayaquil junto a la Agencia de publicidad Central recibió un Effie de Oro en la categoría "Campañas Institucionales" por el trabajo realizado con el cambio de marca de la institución.

La campaña arrancó en junio del 2014 donde se presentó la nueva imagen de Banco Guayaquil. El cambio incluyó un nuevo logo, un nuevo estilo y una nueva manera de comunicarse. También se incluyó el cambio de denominación, presentando ahora a Banco Guayaquil.

La marca "Banco Guayaquil" se presenta desde ese entonces con una imagen fuerte, sólida y confiable.

⁷ Misma fórmula que la satisfacción neta.

6.2 Continuidad y Eficiencia Operacional

(IPO3)

Banco Guayaquil cuenta con un esquema organizacional que le permite un robustecimiento constante de las bases del negocio, desde iniciativas de mejoras en la operación del Banco hasta la prevención y mitigación de riesgos.

En el 2015, Banco Guayaquil comenzó con un proyecto de renovación tecnológica de los componentes de la plataforma sobre la cual está su Core Bancario⁸. Este proyecto, denominado **Neo Core** se empezó a desarrollar en el mes de marzo. El objetivo de esta iniciativa es el ordenamiento de las bases de datos para posicionar a la tecnología del Banco de forma tal que se puedan reducir los tiempos de atención a nuestros clientes derivándolos a otros canales. También para la innovación de nuevos servicios financieros y, de esta manera, incrementar la eficiencia de la institución.

El proyecto está dividido en dos fases. La primera fase, que se llevó a cabo en el 2015 fue la de análisis, diseño y planificación de los procesos. La segunda fase, planificada para el 2016 corresponde al desarrollo, prueba y la puesta en producción del proyecto, por lo que para el año que viene está planificada la migración a una plataforma más moderna.

Otros proyectos que han surgido en base a la filosofía de modernizar la tecnología del Banco son las iniciativas Neo Teller y Neo Comercial.

Neo Teller consiste en el cambio de la plataforma utilizada en las ventanillas, las cuales consistían en el uso de varias pantallas para poder realizar los procesos de ingresos de datos y autenticación de los mismos, a una solución automática y simplificada lo cual permite reducir los tiempos de atención al

⁸ Core Bancario: Es el negocio desarrollado por un banco con sus clientes minoristas y pequeñas empresas.



Banco Guayaquil obtuvo la Certificación ISO 27001 por parte de la firma española AENOR, julio 2015

cliente, por medio de una sistematización de lo que antes eran procesos manuales.

Esta iniciativa nos permite dinamizar y potencializar el servicio de los cajeros, ya que antes un cajero podía realizar alrededor de 215 transacciones y ahora se han incrementado a 300 transacciones por día.

Neo Comercial se refiere a una plataforma integral y única de contratación de productos. Este es un proyecto que tuvo su primera fase en el 2014, pero que continuó siendo desarrollado en el 2015, habiéndose añadido nuevos productos tales como activos, pasivos, seguros y tarjetas. Neo Comercial consolida lo que antes eran varias aplicaciones de contratación de productos reduciéndolas a una sola, con el objetivo de simplificar y automatizar el proceso de venta o colocación de productos.

En pos de la modernización de las plataformas del Banco también se buscó el enriquecer las bases de datos de los clientes con datos demográficos y geográficos, para una segmentación más eficiente de la cartera de clientes del Banco y de esta manera poder ofrecer una mayor personalización en la oferta de productos y así poder satisfacer más necesidades de los clientes.

Banco Guayaquil cuenta con un departamento de Riesgo Operacional cuya misión es: "minimizar la posibilidad de obtener pérdidas por fallas operacionales, legales o de continuidad del negocio, a través de técnicas que permiten identificar, medir, controlar/mitigar y monitorear los riesgos operacionales que se produzcan en el Banco". Durante el 2015 dos acciones sumamente importantes llevadas a cabo por este departamento fueron la elaboración de **Planes de Contingen-**

cia para erupciones volcánicas y posibles inundaciones debido al Fenómeno El Niño.

Además de la implementación de los planes de contingencia por temas coyunturales, la Institución también cumplió con lo requerido por la norma JB-2014-3066. Al respecto, en enero de 2015 se conformó el Comité de Continuidad, el mismo que tiene como objetivo coordinar las acciones requeridas para mitigar el impacto generado por un evento adverso, así como para brindar el apoyo para que la organización retorne la operación normal.

Con el objetivo de asegurar el correcto funcionamiento operacional de la Institución se realizan varias pruebas, como por ejemplo la **Activación del DRP (Disaster Recovery Plan)**, el cual consiste en un ensayo realizado en el que se apaga el servidor principal y se activa el alterno; con el objetivo de comprobar la correcta funcionalidad de las diversas actividades del Banco al tener que funcionar con los servidores alternos. Otra prueba que se realiza es la restauración de respaldo Syscard. Durante el 2015 se revisó el procedimiento de restauración, a manera de poder: 1) eliminar cualquier error que pueda surgir durante el proceso y, 2) restaurar toda la información disponible, desde los respaldos de meses anteriores, los respaldos semanales y los respaldos que se realizan cada hora, siendo el objetivo final evitar la pérdida de información transaccional generada durante el proceso de respaldo. Otras pruebas que se realizaron fueron: Pruebas de Contingencia con el sitio alterno del Banco Central del Ecuador, Pruebas de Verificación del Log de Respaldo y Pruebas de Alta Disponibilidad.

SAMSUNG



BANCO
GUAYAQUIL

Consultas Bancarias

Certificados Bancarios

Monto a Pagar de
Tarjetas de Crédito

Saldos de C

Movimientos de Cu

Multicanalidad

Efectivo Móvil

Videos Informativos

Multifunción

Banca Virtual Móvil





BANCO
GUAYAQUIL

7
Nuestro Equipo

7. Nuestro equipo

7.1 Descripción de la plantilla

(G4-10, G4-11, G4-LA10, G4-LA11, G4-LA12)

Desde sus inicios Banco Guayaquil ha buscado ubicar a sus Colaboradores en el centro de sus decisiones, generando valor y relaciones de confianza a largo plazo.

Como indica nuestro legado corporativo: “un negocio de Personas para Personas”. Esta idea ha sido fundada en valores y en principios guiados por la convicción de que para impactar en nuestros clientes, en la sociedad y en los accionistas, lo principal es preocuparnos por los colaboradores.

Luego de haber obtenido por parte del Great Place to Work el reconocimiento como 5ta. Mejor Empresa para trabajar en el Ecuador, la aspiración del BG ahora es ser, a corto plazo, el mejor lugar para trabajar y desarrollarse. Por este motivo, ha emprendido múltiples programas e iniciativas para alcanzar este desafío tales como atraer el mejor talento humano a la institución. Además todos los años, cada departamento realiza esfuerzos para preservar la cultura corporativa, retener el talento y fortalecer la oferta de valor para los colaboradores.

El desarrollo permanentemente de un correcto liderazgo también contribuye al buen clima laboral.

A fin de cumplir con este acometido, la Vicepresidencia de Talento Humano ha enfocado sus esfuerzos en conocer las necesidades de los colaboradores y luego abordar de manera específica los intereses y las realidades de cada uno de ellos.

COLABORADORES POR CATEGORÍA PROFESIONAL			
	2013	2014	2015
Total Colaboradores	3.012	3.194	3.128
Ejecutivos ⁹	21	19	19
Gerentes	291	297	178
Mandos medios	734	810	802
Asistentes y auxiliares	1.966	2.068	2.129

⁹ Incluye al Presidente Ejecutivo, los Vicepresidentes Ejecutivos y a los Vicepresidentes

DEMOGRAFÍA LABORAL POR CATEGORÍA DE ESTUDIOS				
Año	Secundaria	Superior	Postgrado	Total General
2015	2.191	848	89	3.128
2014	2.323	785	86	3.194
2013	2.199	724	89	3.012

PRESENCIA DE MUJERES			
Categoría profesional	2013	2014	2015
Ejecutivo	9,5%	15,8%	15,8%
Cargos gerenciales	58,1%	59,6%	52,2%
Mandos medios	54,2%	54,7%	58,1%
Asistentes y auxiliares	57,8%	58,8%	57,0%
Total	56,6%	57,5%	56,7%



DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR SEXO Y GRUPO DE EDAD 2015

	<30	30-50	>50
Hombres	575	658	120
Mujeres	1,029	691	55
Total	1,604	1,349	175

A fines del 2015 Banco Guayaquil contaba con 3,128 colaboradores. La cantidad de colaboradores es un 2% inferior al 2014, la principal causa de salidas de empleados fueron renuncias, por lo que la disminución obedece una rotación natural. A esto, se suma la repotenciación de los procesos operativos del Banco, lo cual ha permitido que los colaboradores sean mucho más eficientes; junto a la implementación de plataformas tecnológicas avanzadas, como las mencionadas en secciones anteriores, se han logrado simplificar las labores de muchos de los funcionarios de la institución, por lo que no ha existido la necesidad de contratar personal adicional. Al igual que en años anteriores, Banco Guayaquil continúa apostando por la estabilidad de sus colaboradores, con el 99.7% de la plantilla bajo contrato indefinido. Cabe destacar además que un 56,7% de la

masa laboral del banco son mujeres, manteniéndose el porcentaje estable respecto a años anteriores. Su participación es destacada en cuanto existe una presencia mayoritaria en todas o casi todas las categorías profesionales, manteniendo una presencia en rangos ejecutivos del 15.8%, mayor que en años anteriores.

Banco Guayaquil garantiza la libertad de asociación. El nivel de sindicalización aún es reducido, representando un 11% de la plantilla, que se concentra en una única organización. Existió un incremento del 4% en el número de colaboradores sindicalizados con respecto al 2014.

7.2 Compromiso y Clima Laboral

(G4-LA1, IP04)



Uno de los pilares principales del Banco son sus colaboradores, por lo que contar con un clima laboral óptimo es de suma importancia para el desempeño de la institución. Cada año Banco Guayaquil busca mejorar su clima laboral y el año anterior fue un año de grandes hitos.

Para contribuir al bienestar de sus colaboradores, Banco Guayaquil continuó con la

remodelación del edificio Matriz, también se procedió a remodelar las oficinas. Todo esto como parte del cambio de imagen iniciado desde el 2014. Esta remodelación está basada en el concepto de “home office” el cual busca dar un ambiente cálido a las oficinas, con espacios funcionales y colaborativos para de esta manera propiciar la eficiencia de nuestros colaboradores como si estuvieran en su propia casa.



Se buscó reforzar aún más el sentido de pertenencia al Banco por medio de mejorar el sistema de **comunicación interna**, con una modalidad diferente de los briefings¹⁰ y un cambio a la Intranet del Banco, la cual ahora se denomina “Vamos”.

Los briefings hasta el año 2014 se transmitían por medio de una presentación en Power Point. Sin embargo, a partir del 2015 empezaron a ser elaborados a manera de noticiero, mediante el cual se comunica a toda la organización en qué está el Banco, es decir se explica cuál es el producto del mes, logros, informes de gestión y noticias.

Con respecto a la Intranet, antes de transformarse en el actual “Vamos” era un portal sencillo, no muy dinámico, y con información solo para uso interno. Ahora ha pasado a ser una útil herramienta para los colaboradores en donde se pueden encontrar todas las nuevas leyes y disposiciones de los organismos de control, comunicaciones internas de la institución, manuales de operaciones y políticas, así como permite el acceso a las diversas aplicaciones del Banco y a otras plataformas.

Dadas las mejoras tecnológicas y a la repotenciación de los procesos del Banco, durante 2015 no hubo necesidad de cubrir cada persona que salió de la institución, debido a que los procesos se volvieron más sencillos y ágiles de realizar. Considerando esta coyuntura, la Institución tuvo en el 2015 un nivel de rotación mayor que durante el de 2014.

Como parte de los programas de desarrollo, Banco Guayaquil también cuenta con una

TASA DE ROTACIÓN ¹¹		
2013	2014	2015
2.0%	2.1%	2.8%



política de Seguridad y Salud Ocupacional para sus colaboradores. Los mismos forman parte de un sistema de gestión específico. El Banco cuenta con un área encargada del diseño y monitoreo de los planes de actuación al respecto y con Comités Paritarios que contribuyen a la participación de los colaboradores en la toma de decisiones. Si bien la implementación corresponde a todos quienes laboran en el Banco, su ejecución también puede beneficiar a los clientes y a la comunidad.

Durante el 2015 se inició la campaña de salud “Me Cuido”, la cual tiene como objetivo el crear conciencia en los colaboradores respecto a temas de salud y cuidado personal. Esta campaña se suma al **Programa Anual de Salud** del Banco, que consta de dos fases: la primera se enfoca en la realización de exámenes de laboratorio para cada colaborador y la segunda en la elaboración de una ficha médica, en donde luego se revisa el resultado de los exámenes de laboratorio y el médico ocupacional brinda las recomendaciones pertinentes a cada colaborador.

Los resultados del año pasado del programa fueron exitosos ya que se incrementó en 31 puntos porcentuales el número de colaboradores con diagnóstico satisfactorio. Se alcanzó el 60% de los participantes, así como

¹⁰ Los denominados briefings son un medio de comunicación interna del Banco, por medio del cual se les transmite a los Colaboradores la últimas noticias relacionadas a la gestión de Banco Guayaquil

¹¹ Las tasas de rotación presentadas en este informe para los años 2013 y 2014 varían en comparación a las presentadas en la Memoria de Sostenibilidad de Banco Guayaquil 2014, debido a una reingeniería en los cálculos, para poder presentar una información más veraz y acertada.



Programa anual de Salud - Departamento Médico

CAMPAÑA DE SALUD ME CUIDO

Diagnósticos Principales	2015	2014
Normal	60.47%	29,00%
Obesidad	12.71%	22,00%
Dislipidemia	8.90%	8,00%
Parasitosis	6.29%	8,00%
Hipercolesterolemia	3.01%	5,00%
Otros	8.69%	28,00%

se redujo en 9 puntos el número de casos de obesidad detectados, que supuso un 13% de los resultados.

Debido al estado de alerta ante la posible erupción de los volcanes Cotopaxi y/o Tungurahua, se elaboró un **Plan de Contingencias** en el que se tomó en consideración a colaboradores del Banco Guayaquil, sus familias, así como a los Banqueros del Barrio. Este plan contempló una fase de vacunación, la entrega de kits de emergencias y la capacitación perenne sobre cómo actuar ante las diferentes alertas frente a una eventual erupción volcánica. También se realizaron simulacros de evacuación, determinación de zonas seguras, desarrollo de planes familiares y un programa de acogida a personas damnificadas. En total se entregaron 860 kits de emergencia.

Se culminó con los resultados del estudio realizado por el Banco junto a especialistas externos para determinar los rangos salariales y de esta manera, mejorar los niveles de remuneración de los empleados. El estudio fue realizado por una consultora internacional y se consideró su metodología asignando puntajes a una selección de cargos dentro del Banco, luego se realizó una ponderación de varios aspectos tales como conocimiento, habilidades, toma de decisiones y responsabilidad. Según los puntajes se iban organizando los cargos en diferentes categorías, creando así un escalafón salarial.

Estos rangos salariales brindaron a la institución una herramienta por medio de la cual se puede realizar una comparación óptima de una categoría con otras del sector. Anteriormente, los niveles salariales se asignaban por medio de una comparación de los cargos en el Banco con otros del sector. Sin embargo, esta asignación no era la más eficiente ya que los bancos no tienen los mismos tamaños y, por ende, un mismo cargo puede tener diferentes niveles salariales por varios



Premiación Great Place to Work - 2015

aspectos. Por el contrario, una vez aplicada la Metodología "Hay", la comparación se realizó por medio del escalafón salarial, es decir ya no se comparó cargo con cargo, sino categorías del Banco con categorías que en otras empresas tengan el mismo rango de puntaje.

Todos estos cambios permitieron percibir una mejora de 6 puntos en el nivel de satisfacción de los colaboradores, según los resultados de la encuesta elaborada por Great Place to Work. La nueva encuesta se llevó a cabo en agosto de 2015 y contó con una participación del 94.6% de los Colaborado-

res. Las encuestas se realizaron vía online, enviando un correo al buzón corporativo de los miembros de la institución que laboran con una computadora, o entregando una encuesta manual a aquellos colaboradores que no cuentan con un terminal. El resultado de la encuesta fue de 74.5 Es decir 6,5 puntos más que la anterior encuesta aplicada en 2013, destacándose entre los aspectos mejor evaluados la comunicación, el orgullo del colaborador de trabajar en Banco Guayaquil, el apoyo a su desarrollo y el desempeño profesional. Finalmente el sentido de ser involucrados en las decisiones que afectan a su trabajo.

7.3 Capacitación y desarrollo de carrera

(G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11)

Banco Guayaquil cuenta con un programa de formación integral, que incluye capacitaciones presenciales y online. La Institución cuenta con un Web Campus que promueve la formación continua de los colaboradores, con el objetivo de alinear las necesidades de formación de los colaboradores con la estrategia del negocio, muchas veces concernientes a mantenerlos actualizados con nuevas leyes en materia de prevención de fraudes, riesgos y cumplimiento. También se utiliza para temas de educación financiera.

Los contenidos académicos se dictan bajo las modalidades presencial o virtual. En 2015 la capacitación promedio por colaborador

fue de 17.20 horas, lo cual significa un incremento del 21% frente al total de horas de capacitación del 2014.

Por otro lado, se sigue ejecutando el Programa “Mi nueva Meta” cuyo objetivo es preparar a los colaboradores que pronto alcanzarán su jubilación.

Dependiendo del cargo, existe una capacitación especialmente destinada al desarrollo de habilidades técnicas. El año anterior se dictaron talleres internos de: Inducción General, Escuela de Caja, Formación Comercial, Tributación, Seguridad Bancaria, Management y Estrategia Digital.

CAPACITACIONES DE COLABORADORES DE BANCO GUAYAQUIL

Número de cursos ¹²			Número de colaboradores			Promedio horas/colaborador		
2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
309	390	311	2,791	3,098	3,001	8.31	14.25	17.20

¹² Incluye los programas externos de capacitación

INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN

Año	Curso Presencial	Curso Virtual	Diplomado	Capacitación Exterior	Total
2015	205.556	26.438	0.00	7.352	239.347
2014	192.662	13.586	318.428	34.263	558.938
2013	179.799	45.113	77.068	2.684	304.664
Total de inversión en capacitación de los últimos tres años:					1.102.949



La institución también cuenta con un convenio con el Tecnológico de Monterrey para brindar capacitación a los colaboradores que deben desarrollar Habilidades Gerenciales. Entre los temas que se brindaron estuvieron: Trabajo en Equipo, Toma de Decisiones y Equipos de Alto Desempeño.

En cuanto al Programa de Becas de Estudio, el mismo que permite a los colaboradores, completar sus carreras de pregrado o realizar un postgrado, durante el 2015 se concedieron 12 nuevas becas, así como se renovaron 7 becas.

EVALUACIÓN DE RENDIMIENTO - 2015

Categoría profesional	Nº colaboradores total	Nº colaboradores evaluados	% colaboradores evaluados 2015
Operativo	1.849	1.689	91,3%
Táctico	862	806	93,5%
Ejecutivo	200	184	92,0%
Estratégico	16	10	62,5%
TOTAL	2.927	2.689	91,9%



En 2015 se introdujeron una serie de mejoras, con la finalidad de optimizar los procesos y enriquecer la mirada de desarrollo profesional de los colaboradores. Un hito importante con respecto al desarrollo de la carrera de los Colaboradores fue la Evaluación de Rendimiento. Esta evaluación consistió en dos

fases, una de autoevaluación del empleado y otra de evaluación con el jefe inmediato.

Este tipo de iniciativas permiten que el BG lograra el 98% de las evaluaciones de desempeño, las mismas que facilitaron el apoyo y desarrollo de nuestros colaboradores.

EVALUACIÓN DE RENDIMIENTO (POR GÉNERO) 2015

Categoría profesional	N° colaboradores total	Hombre	Mujer	N° colaboradores evaluados	Hombre	Mujer
Operativo	1.849	781	1.068	1.689	739	950
Táctico	862	356	506	806	336	470
Ejecutivo	200	97	103	184	88	96
Estratégico	16	14	2	10	8	2
TOTAL	2.927	1.248	1.679	2.689	1.171	1.518



BANCO
GUAYAQUIL





8
**Desempeño
Comunitario
y Ambiental**

8. Desempeño Comunitario y Ambiental

8.1 Aporte a la Comunidad

(IP05, IP06)

El monto total de aportes a la comunidad de Banco Guayaquil en 2015 ascendió a USD 260M. Cabe destacar que el compromiso adquirido por la empresa ha contribuido a generar relaciones de confianza y cercanía con la comunidad.

Para Banco Guayaquil siguió siendo importante el apoyo a la educación empezando

por el colegio Montepiedra, el mismo que tiene como objetivo capacitar a jóvenes principalmente en las áreas de electricidad industrial, electrónica industrial y mecánica automotriz. Tras su conversión en 2012 a Unidad Educativa, ofrece además educación escolar básica completa y bachillerato para niños y jóvenes.



Unidad Educativa Montepiedra - Mayo 2015

8.2 Gestión Ambiental

(G4-22, G4-EN3, G4-EN6, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN19, G4-EN23, G4-EN24, IPO7, IPO8)

El Banco cuenta con un **Programa de Compensación de Emisiones**, que incluyó la plantación de árboles en una finca propiedad de la institución. En 2015 participaron en ello más de 180 colaboradores junto a sus familias y se sembraron 8.000 árboles de teca.

Banco Guayaquil y el Gobierno Autónomo Descentralizado de Carchi firmaron en abril un convenio para la conservación de 700 hectáreas de un bosque nativo. El área apadrinada comprende la zona del Bosque Protector Chamizo Minas, ubicado en la provincia de Carchi. Esta zona tiene una gran biodiversidad ya que allí se encuentran cientos de especies forestales, así como también de animales.



Voluntarios del Programa de Siembra de Árboles - Enero 2015



Asociado a los programas de compensación y reducción emprendidos, el Banco logró la neutralización total de las emisiones de CO₂, siendo reconocida como una empresa Carbono Neutro.

EMISIONES TOTALES DE GEIS (TON CO ₂ EQ)			
Alcance	2013	2014	2015
Alcance 1 - Emisiones Directas	1.406,94	947.51 ¹³	693.62
Alcance 2 - Emisiones Indirectas	2.951,37	2,937.07	2828.23
Total	4.358,31	3,884.58	3,521.85

¹³ Reexpresión por corrección de cálculo.



Obtención de la Verificación del proceso de Carbono Neutro- Universidad Earth - Diciembre 2015



Firma del Convenio con el GAD de la provincia de Carchi para el Apadrinamiento del Bosque Chamizo Minas - Abril 2015



BANCO GUAYAQUIL





Al interior de la organización también mantuvimos la campaña de sensibilización denominada “Yo Cuido”, cuyo objetivo es crear conciencia en los colaboradores respecto de la importancia de incorporar en la vida diaria hábitos de ahorro, para de esa manera involucrarlos directamente en la estrategia de reducir el consumo de electricidad, papeles, y de agua.

Jugó un papel especial la comunicación interna con ocasión de fechas especiales relacionadas con el cuidado del medioambiente, tales como el Día del Agua, Día de la Tierra y Hora del Planeta.

Voluntariado Corporativo

El voluntariado corporativo del Banco Guayaquil es una forma de involucrar a la ciudadanía para hacer frente a los desafíos en materia de desarrollo, permitiendo a la institución movilizar a sus colaboradores para que realicen acciones y tareas específicas, previamente identificadas por la empresa.

La cifra de voluntarios alcanzada en el 2015 fue de 315 colaboradores, quienes ponen a disposición sus habilidades y su tiempo, apoyando iniciativas en áreas de educación financiera, medio ambiente, pintar escuelas, salud, entre otras.

El voluntariado corporativo nos permite alcanzar mayores desafíos en materia de desarrollo a través de la experiencia que nuestros colaboradores realizan fuera de su ámbito laboral.

Durante el año pasado logramos desarrollar una política de voluntariado que no sólo busca potenciar el sentimiento de orgullo de los colaboradores hacia la organización, sino que, además, contribuye a fortalecer el vínculo del Banco con la comunidad, y reforzar la labor que realizamos en la protección del medio ambiente.

Al realizar este trabajo también contribuimos a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) .



Certificación de Banco Guayaquil como entidad Carbono Neutro - Sambito S.A.

EMISIONES DE GEIs CONSIDERADAS		
Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3
Emisiones generadas por la realización de las actividades y sobre las cuales se tiene control absoluto 1. Combustible para vehículos 2. Combustible para generadores 3. Gas refrigerante 4. GLP comedor	Emisiones generadas por el consumo de electricidad, proveniente de una organización externa	Emisiones generadas de manera indirecta por productos o servicios ajenos a la institución, las cuales no se encuentran dentro del alcance de la institución.





9

Acerca de
esta memoria

9. Acerca de esta memoria

9.1 Parámetros Generales

(G4-22, G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32, G4-33, G4-48)

Banco Guayaquil, en línea con su fuerte compromiso con la transparencia, presenta su segunda memoria de sostenibilidad, correspondiente al año 2015. En la misma, la entidad recoge su desempeño en materia social, ambiental y económica, y busca asimismo, acercar a sus grupos de interés con la información descriptiva de cómo es la organización y la toma de decisiones, exponiendo las principales características de su gobierno corporativo.

Asimismo, como adherente a Pacto Global de Naciones Unidas, Banco Guayaquil utiliza la presente memoria para dar cuenta sobre sus avances en la implementación de los 10 Principios que establece dicha iniciativa, y que incluyen aspectos: Laborales, de Derechos Humanos, Ambientales y Anticorrupción.

La memoria ha sido elaborada conforme a la metodología desarrollada por Global Reporting Initiative (GRI), referente internacio-

nal, en su versión G4, eligiendo la opción de conformidad “esencial”, junto al Suplemento Sectorial de GRI para Servicios Financieros. Banco Guayaquil recoge en la memoria sus operaciones en Ecuador.

La reexpresión de información conforme a la proporcionada en la memoria de sostenibilidad 2014 se indica en aquellos apartados donde se incluyen los cambios.

La revisión y supervisión de esta memoria recae sobre el Vicepresidente Ejecutivo Gerente-General, el Comité de Gobierno Corporativo y el Directorio.

Este año la memoria no cuenta con verificación externa, sin embargo fue sometida al “Materiality Disclosures Service” del GRI.

Para cualquier consulta sobre el contenido de la presente memoria, por favor contactar a:

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

9.2. Determinación de los aspectos materiales

(G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-23)

Para centrar la memoria en los aspectos que marcan el desempeño de la compañía, esto es, aquellos que reflejan sus impactos significativos y/o afectan especialmente a la toma de decisiones de los grupos de interés, Banco Guayaquil ha actualizado el análisis de materialidad. De este modo, sigue además, los requerimientos establecidos por GRI en su versión G4.

Para determinar los aspectos materiales, se analizaron fuentes internas y externas de información, además de realizar un proceso de consulta a los grupos de interés.

1. Identificación de los impactos y riesgos más destacados, así como de los hitos del año 2015 y los desafíos a futuro, mediante entrevistas a ejecutivos clave del Banco.
2. Consulta a los grupos de interés a través de diferentes instancias y canales. Se realizaron grupos focales con colaboradores de diferente perfil de cargo, y entrevistas a banqueros del barrio, clientes, portavoces de organizaciones de la sociedad civil, periodistas, y representantes de entidades gubernamentales.
3. Evaluación de los documentos GRI de referencia, incluyendo las Guías G4 y el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros.
4. Estudio de las prácticas en el sector, incluyendo estándares internacionales en materia de reportabilidad no financiera y una comparativa de memorias de sostenibilidad de otras compañías de ámbito nacional e internacional (benchmark).

nibilidad de otras compañías de ámbito nacional e internacional (benchmark).

5. Análisis de la presencia de Banco Guayaquil en los medios de comunicación durante el año a reportar, mediante las referencias aparecidas en prensa.
6. Estudio de documentación interna del Banco, incluyendo el análisis de su Misión, Visión, enfoque (Temática de Servicio) y el Plan Estratégico.

A partir de las diferentes fuentes analizadas se identificó un listado de aspectos potencialmente relevantes. Éste fue sometido a un análisis para su ponderación, considerando la opinión expresada por los grupos de interés en las consultas efectuadas y la perspectiva interna del Banco, esto es, su relación con la estrategia de la compañía. Como resultado, se obtuvo el listado de aspectos materiales, sometido a validación por parte de la Presidencia Ejecutiva - Gerencia General, máximos responsables de la memoria de sostenibilidad. Estos aspectos determinan el contenido de la memoria y foco de la información reportada.

Ciertos aspectos materiales se presentan también para otras entidades externas a la organización, por ser parte de los impactos que se generan en la cadena de valor de la organización.

Aspectos materiales

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		
ASPECTO	LÍMITES INTERNOS	LÍMITES EXTERNOS
Apoyo al empresariado	Banco Guayaquil	---
Banca responsable		Bancos del Barrio Organizaciones colaboradoras en programas de educación financiera
Capacitación y desarrollo de carrera		---
Compromiso y clima laboral		Organización sindical
Continuidad y eficiencia operacional		---
Cumplimiento regulatorio		---
Desempeño económico		Sistema bancario del país
Ética y anticorrupción		---
Gestión ambiental		---
Gestión de riesgos		---
Gobierno corporativo		---
Inversión social		Organizaciones colaboradoras
Relacionamiento con clientes		---



BANCO
GUAYAQUIL

Índice de contenidos GRI G4 y Pacto Global

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	SECCIÓN	PÁGINAS	PRINCIPIO GLOBAL COMPACT ASOCIADO
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G4-1	Carta del Presidente Ejecutivo	6	-
G4-2	Carta del Presidente Ejecutivo	6	-
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	Perfil de Banco Guayaquil	14	-
G4-4	Perfil de Banco Guayaquil; Productos y servicios	14, 17	-
G4-5	Contraportada	Contra-portada	-
G4-6	Perfil de Banco Guayaquil	14	-
G4-7	Perfil de Banco Guayaquil	14	-
G4-8	Perfil de Banco Guayaquil; Productos y servicios	14, 17	-
G4-9	Principales cifras	10	-
G4-10	Descripción de la plantilla	82	PRINCIPIO 6
G4-11	Descripción de la plantilla	82	PRINCIPIO 3
G4-12	Gestión de la cadena de suministro	56	-
G4-13	Gestión de la cadena de suministro	56	-
G4-14	Gestión de riesgos	31	-
G4-15	Membresías y adhesiones	44	-
G4-16	Membresías y adhesiones	44	-
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-17	Perfil de Banco Guayaquil	14	-
G4-18	Definición de los aspectos materiales y cobertura	103	-
G4-19	Definición de los aspectos materiales y cobertura	103	-
G4-20	Definición de los aspectos materiales y cobertura	103	-
G4-21	Definición de los aspectos materiales y cobertura	103	-
G4-22	Definición de los aspectos materiales y cobertura	95, 102	-
G4-23	Definición de los aspectos materiales y cobertura	103	-

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	SECCIÓN	PÁGINAS	PRINCIPIO GLOBAL COMPACT ASOCIADO
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4-24	Relacionamiento con nuestros grupos de interés	42	-
G4-25	Relacionamiento con nuestros grupos de interés	42	-
G4-26	Relacionamiento con nuestros grupos de interés	42	-
G4-27	Relacionamiento con nuestros grupos de interés	42	-
PERFIL DE LA MEMORIA			
G4-28	Parámetros Generales	102	-
G4-29	Parámetros Generales	102	-
G4-30	Parámetros Generales	102	-
G4-31	Parámetros Generales	102	-
G4-32	Parámetros Generales; Índice de contenidos GRI y Pacto Global	102, 106	-
G4-33	Parámetros Generales	102	-
GOBIERNO			
G4-34	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	22	-
G4-35	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	22	-
G4-36	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	22	-
G4-37	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	22	-
G4-38	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	22	-
G4-39	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	22	-
G4-40	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	22	-
G4-41	Ética y transparencia	30	-
G4-42	Misión, Visión y Valores	15	-
G4-43	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	22	-
G4-44	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	22	-
G4-45	Gestión de riesgos	31	-
G4-46	Ética y transparencia; Gestión de riesgos	30, 31	-
G4-47	Gestión de riesgos	31	-
G4-48	Parámetros Generales	102	-
G4-49	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	22	-
G4-50	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	22	-
G4-52	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	22	-
G4-53	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	22	-
ÉTICA E INTEGRIDAD			
G4-56	Misión, Visión y Valores; Ética y transparencia	15,30	PRINCIPIO 10
G4-57	Ética y transparencia	30	PRINCIPIO 10
G4-58	Ética y transparencia	30	PRINCIPIO 10

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECIFICOS

ASPECTOS MATERIALES	DMA/ INDICADORES	SECCIÓN	OMISIONES	PÁGINAS	PRINCIPIO GLOBAL COMPACT ASOCIADO
Apoyo al empresariado	DMA	Apoyo al empresariado	-	60	-
	G4-EC8	Apoyo al empresariado		60	-
	FS6	Apoyo al empresariado		60	-
Banca responsable	DMA	Banca responsable	-	60	-
	G4-EC8	Inclusión financiera; Educación financiera		62, 64	-
	FS7	Inclusión financiera		62	-
	FS13	Inclusión financiera		62	-
	FS14	Inclusión financiera		62	-
	FS15	Inclusión financiera		62	-
Capacitación y desarrollo de carrera	DMA	Capacitación y desarrollo de carrera	-	89	PRINCIPIO 6
	G4-LA9	Capacitación y desarrollo de carrera		89	PRINCIPIO 6
	G4-LA10	Capacitación y desarrollo de carrera		89	-
	G4-LA11	Capacitación y desarrollo de carrera		89	PRINCIPIO 6
Compromiso y clima laboral	DMA	Descripción de la plantilla; Compromiso y clima laboral	-	82, 84	PRINCIPIO 3 PRINCIPIO 6
	G4-LA1	Compromiso y clima laboral		84	PRINCIPIO 6
	G4-LA10	Descripción de la plantilla		82	PRINCIPIO 6
	G4-LA11	Descripción de la plantilla		82	PRINCIPIO 6
	G4-LA12	Descripción de la plantilla		82	PRINCIPIO 6
	IP04	Compromiso y clima laboral		84	-

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECIFICOS

ASPECTOS MATERIALES	DMA/ INDICADORES	SECCIÓN	OMISIONES	PÁGINAS	PRINCIPIO GLOBAL COMPACT ASOCIADO
Continuidad y eficiencia operacional	DMA	Continuidad y eficiencia operacional	-	77	-
	IP03	Continuidad y eficiencia operacional		77	-
Cumplimiento regulatorio	DMA	Cumplimiento regulatorio	-	37	-
	G4-SO7	Cumplimiento regulatorio		37	-
	G4-SO8	Cumplimiento regulatorio		37	-
	G4-PR4	Cumplimiento regulatorio		37	-
	G4-PR7	Cumplimiento regulatorio		37	-
	G4-PR8	Cumplimiento regulatorio		37	-
	G4-PR9	Cumplimiento regulatorio		37	-
Desempeño económico	DMA	Desempeño económico	-	48	-
	G4-EC1	Valor económico generado y distribuido		54	-
	IP01	Desempeño económico: Principales indicadores		48	-
Ética y anticorrupción	DMA	Ética y transparencia	-	30	PRINCIPIO 1 PRINCIPIO 2 PRINCIPIO 3 PRINCIPIO 4 PRINCIPIO 5
	G4-SO3	Ética y transparencia		30	PRINCIPIO 10
	G4-SO4	Ética y transparencia		30	PRINCIPIO 10
	G4-SO5	Ética y transparencia		30	PRINCIPIO 10
Gestión ambiental	DMA	Gestión ambiental	-	95	PRINCIPIO 7 PRINCIPIO 8 PRINCIPIO 9
	G4-EN3	Gestión ambiental		95	PRINCIPIO 7 PRINCIPIO 8 PRINCIPIO 9
	G4-EN6	Gestión ambiental		95	PRINCIPIO 8
	G4-EN15	Gestión ambiental		95	PRINCIPIO 7 PRINCIPIO 8
	G4-EN16	Gestión ambiental		95	PRINCIPIO 7 PRINCIPIO 8
	G4-EN19	Gestión ambiental		95	PRINCIPIO 8 PRINCIPIO 9

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECIFICOS

ASPECTOS MATERIALES	DMA/ INDICADORES	SECCIÓN	OMISIONES	PÁGINAS	PRINCIPIO GLOBAL COMPACT ASOCIADO
Gestión ambiental	G4-EN23	Gestión ambiental	-	95	PRINCIPIO 8 PRINCIPIO 9
	G4-EN24	Gestión ambiental		95	PRINCIPIO 8 PRINCIPIO 9
	IP07	Gestión ambiental		95	-
	IP08	Gestión ambiental		95	-
Gestión de riesgos	DMA	Gestión de riesgos	-	31	-
	G4-EC2	Gestión de riesgos		31	PRINCIPIO 7
	G4-SO3	Ética y transparencia		30	-
Gobierno corporativo	DMA	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	-	22	-
	G4-LA12	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo		22	-
Inversión social	DMA	Aporte a la comunidad	-	94	-
	IP05	Aporte a la comunidad		94	-
	IP06	Aporte a la comunidad		94	-
Relacionamiento con clientes	DMA	Experiencia del cliente	-	71	-
	G4-PR3	Experiencia del cliente		71	-
	G4-PR5	Experiencia del cliente		71	-
	IP02	Experiencia del cliente		71	-

DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES PROPIOS

CODIFICACIÓN	CONTENIDO
IP01	Principales índices de la situación económica de la compañía
IP02	Programas e iniciativas para el relacionamiento con clientes
IP03	Programas e iniciativas para mejorar la eficiencia y eficacia operacional
IP04	Mecanismos de evaluación del clima laboral y principales resultados
IP05	Programas comunitarios de inversión social
IP06	Programas a iniciativas de voluntariado corporativo
IP07	Programas e iniciativas para la reducción del consumo de materiales y de energía
IP08	Programas e iniciativas para la reducción y/o mitigación de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)



