

Memoria de Sostenibilidad 2017 Banco Guayaquil

Desarrollada de conformidad con los *GRI Standards*



BANCO
GUAYAQUIL

Banco Guayaquil S.A.
Memoria de Sostenibilidad 2017

Econ. Angelo Caputi Oyague
Presidente Ejecutivo

Créditos fotográficos: Cristhián Avilés,
Shirley Balladares, Tere Briones, Jean Claude Verdú,
Archivo Banco Guayaquil, Archivo Trama

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

Hecho en Quito, Ecuador, octubre 2018

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

Contenido

Carta del Presidente Ejecutivo	5
Principales cifras	8
 1. Acerca de Banco Guayaquil	
1.1 Perfil	11
1.2 Productos y servicios	12
1.3 Plan Estratégico	12
 2. Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos	
2.1 Estructura y funcionamiento.....	14
2.2 Ética y Transparencia	19
2.3 Seguridad Integral	20
2.4 Gestión de riesgos	22
2.5 Cumplimiento regulatorio	24
 3. Enfoque en Sostenibilidad	
3.1 Estrategia	26
3.2 Relacionamiento con los grupos de interés	28
3.3 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	31
 4. Desempeño Económico	
4.1 Datos financieros relevantes	34
4.2 Distribución del valor económico	39
4.3 Gestión de la cadena de suministro.....	41
 5. Contribución al Desarrollo Económico y la Sostenibilidad	
5.1 Apoyo al empresariado	44
5.2 Evaluación Ambiental y social de clientes	46
 6. Finanzas para todos	
6.1 Inclusión financiera	48
6.2. Educación financiera	49
 7. Relacionamiento con los Clientes	
7.1 Innovación	54
7.2 Experiencia del cliente	56
7.3 Continuidad y eficiencia operacional	60
 8. Equipo	
8.1 Descripción de la plantilla	62
8.2. Capacitación y desarrollo de carrera	63
8.3 Compromiso y clima laboral	66
 9. Desempeño comunitario y ambiental	
9.1 Aporte a la comunidad	72
9.2 Gestión ambiental	72
 10. Acerca de esta memoria	
10.1 Parámetros generales	76
10.2 Determinación de los temas materiales	76
 Índices de contenidos GRI y de Pacto Global	80



Carta del Presidente Ejecutivo

(102-14, 102-15)

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

Estimados lectores:

Me es grato presentar nuestra Memoria de Sostenibilidad, la misma que da cuenta de la gestión económica, social y ambiental en 2017. Fue un año en el que obtuvimos excelentes resultados y un crecimiento significativo en nuestros negocios, lo que fortalece nuestra posición como una de las instituciones financieras líderes en Ecuador, además de haber sido reconocidos en diversos ámbitos.

Durante 2017 la economía ecuatoriana creció en un 3% frente a una contracción en el 2016 del 1.6%, lo que se traduce en mejores perspectivas de crecimiento para los próximos años. En este contexto, Banco Guayaquil obtuvo una utilidad neta de US\$ 43.2 millones, cifra que significa un crecimiento del 63% frente a los resultados del ejercicio anterior. Cabe destacar asimismo la rentabilidad sobre el capital (ROE) del 10.51%, 3.81 puntos base más alta que la obtenida en 2016, y 0.14 puntos por encima del promedio del sistema financiero. El Índice de Solvencia, también conocido como el indicador de Patrimonio Técnico, fue de 16.17%, manteniendo niveles similares en relación con el año anterior, que supera los límites establecidos internamente por la Institución, así como los fijados por la Superintendencia de Bancos.

En relación a la calificación de riesgo, seguimos manteniendo la calificación AAA, que es la más alta en el sistema financiero ecuatoriano.

El valor de la acción del Banco Guayaquil en el mercado bursátil reflejó un avance, mismo que hemos ido consolidando gracias a la confianza de nuestros accionistas e inversionistas. El precio de la acción cerró el 2017 con un máximo histórico a esa fecha, lo que se tradujo en rentabilidad anual, incluyendo un dividendo del 55%.

Como en años anteriores, estas cifras económicas fueron el resultado de una adecuada gestión y de los cambios introducidos en nuestras diferentes divisiones de banca.

Creemos en la transformación digital, tanto a nivel global como local, y es por eso que deseamos llevarlo a todo ámbito del negocio, así como el de nuestros clientes, quienes desean un servicio cada vez más ágil, seguro y eficiente. Luego que iniciamos en el 2016 el cambio de nuestro core bancario, con el objetivo de seguir entregando una experiencia diferente a nuestros clientes, potenciamos nuestra capacidad de administración de datos para ofrecer un servicio acorde a las necesidades de cada cliente, en definitiva un servicio más personalizado.

El desarrollo de la tecnología no está exento de riesgos de seguridad y el Banco trabaja para mantenerse a la vanguardia, a través del desempeño coordinado de diferentes áreas de la compañía bajo el paraguas y coordinación de la Unidad de Seguridad Integral; esta gestión incluye tanto los riesgos de fraude, corrupción y lavado de activos, como los de la propia seguridad de la información y la física de colaboradores y clientes.

En la relación con nuestros clientes, buscamos estar disponibles en todo momento, ser su aliado estratégico, y continuamos diversificando nuestros canales de atención y las plataformas de operación. De este modo, ampliamos además el alcance del público que tienen a su disposición nuestros productos y servicios, beneficiándose de darle una gestión a sus recursos financieros. En cuanto a nuestra red de corresponsales, en 2017 alcanzamos 4.375 Bancos del Barrio, con quienes seguimos trabajando en diversificar los productos y servicios a disposición del usuario.

Por otra parte, en términos de banca empresas, la Institución apoya el

Hemos querido reforzar la cercanía con las comunidades, con quienes trabajamos especialmente en materia de educación financiera, para ampliar así las instancias de apoyo y progreso para todos.

desarrollo de la economía ecuatoriana, mediante la entrega de créditos al sector productivo, que en el año alcanzaron los US\$ 1,872,078M.

En cuanto al talento humano, durante 2017 se abordó un plan de gestión de cambio, con el objetivo de movilizar el compromiso de nuestros colaboradores para lograr un desarrollo con mayor rapidez y crear una convicción compartida transversalmente. Nos llena de orgullo haber recibido el tercer lugar en la evaluación de Great Place to Work de los mejores lugares para trabajar en el Ecuador con más de 500 colaboradores, destacando aspectos como la comunicación interna.

Creemos en el valor de la diversidad, que promovemos desde los lineamientos establecidos en el Código de Ética, y hacemos extensivo también la creación de valor para nuestros clientes, facilitando la accesibilidad a los servicios financieros.

Hemos querido reforzar la cercanía con las comunidades, con quienes trabajamos especialmente en materia de educación financiera, para ampliar así las instancias de apoyo y progreso para todos. Ejemplo de ello es el trabajo que hemos empezado con mujeres recicladoras de algunos mercados de la ciudad de Quito, con jóvenes emprendedores y con autoridades locales, escuchando sus preocupaciones y sugerencias al sistema bancario. Gracias a ello, hemos podido ver lo que todos ellos necesitan, para ir más allá de la educación financiera, en el planteamiento de productos y servicios que contribuyan especialmente a su desarrollo.

Banco Guayaquil está comprometido con la implementación de los 10 Principios de Pacto Global, en las diferentes dimensiones de derechos humanos, condiciones laborales, desempeño ambiental y prácticas anticorrupción. Nuestro respaldo se complementa con el apoyo a la consecución de Objetivos de Desarrollo

Sostenible establecidos en la agenda del planeta a 2030, de manera propia por parte del Banco y respaldando iniciativas colectivas. Cabe destacar al respecto la premiación de dos de nuestros programas por su contribución a los ODS, en el marco de un reconocimiento de Pacto Global Red Ecuador, en concreto de Bancos del Barrio por su contribución al ODS 8 de empleo y crecimiento económico y el programa Interno de Salud para colaboradores "Me cuido" por su aportación al ODS 3, de salud y bienestar.

En materia ambiental, continuamos trabajando en la promoción de una operación responsable por parte del cliente para la recepción de crédito, así como en el desarrollo del marco de finanzas responsables. Al respecto, Banco Guayaquil se adhirió a UNEP-FI, la iniciativa sectorial del Programa de la ONU para el Medio Ambiente.

Me gustaría cerrar remarcando nuestro objetivo de seguir aportando al desarrollo de la sociedad en su conjunto, y teniendo al cliente como el centro de toda nuestra gestión.

Estoy seguro que los éxitos seguirán aumentando, pero por sobre todo espero que mantengamos nuestro propósito, que es estar un paso adelante para que nuestros clientes cumplan sus sueños, así como mantener nuestros valores y cultura corporativa, los cuales nos han identificado durante estos 94 años. Todo esto nos permite seguir diciendo con orgullo que *Lo mejor está por venir*.

Angelo Caputi Oyague
Presidente Ejecutivo

Vicepresidentes Ejecutivos - Gerentes Generales



Sr. Víctor Alcívar Alava, Vicepresidente Ejecutivo; Econ. Julio Mackliff Elizalde, Vicepresidente Ejecutivo; Econ. Ángelo Caputi Oyague, Presidente Ejecutivo; Econ. Guillermo Enrique Lasso Alcívar, Vicepresidente Ejecutivo

Principales cifras (USD en miles)

(102-7)

Desglose de las principales cifras para Banco Guayaquil en 2017, incluyendo las tendencias respecto a 2016.

USD 420,009M de ingresos	USD 3,061,844M Depósitos del público	USD 2,677,205M Total Crédito entregado	USD 1,872,078M Crédito entregado al sector productivo
6to año consecutivo calificación de riesgo AAA	4,375 Bancos del Barrio	2,199,787 clientes	74.1% Índice de satisfacción de clientes
2,817 colaboradores	56% de mujeres en la plantilla	44% de hombres en la plantilla	13.24 Promedio de horas de capacitación por colaborador

Participación de mercado por segmento

	12.29% Mercado Global	
12.37% Segmento Corporativo	12.41% Segmento personas	15.80% Segmento Empresarial
	9.18% Segmento PYME	

**ACERCA
DE BANCO
GUAYAQUIL** | **1**



**BANCO
GUAYAQUIL**



1.1. Perfil

(102-4, 102-5, 102-10, 102-45)

Banco Guayaquil es uno de los mayores bancos del Ecuador, el mismo que cuenta con diferentes segmentos de negocio para brindar propuestas bancarias y financieras de valor, con soluciones integrales y cobertura en el 99,99% del territorio nacional.

La Corporación MultiBG S.A., empresa de capital ecuatoriano, es la dueña del 78,87% de las acciones, seguidas por otras sociedades y accionistas individuales de representación minoritaria.

Propósito y Visión

(102-16, 102-26)

El Propósito y Visión reflejan el entendimiento que Banco Guayaquil tiene del negocio bancario y de la generación de valor para sus grupos de interés, sobre la base de más de 94 años de trayectoria.

El Directorio de la Institución participó de su planteamiento, correspondiendo el más reciente al Propósito, como parte de la nueva estrategia corporativa del Banco.

Propósito

“Estar un paso adelante para que nuestros clientes cumplan sus sueños”.

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.

1.2. Productos y Servicios

(102-2, 102-6)

Banco Guayaquil desarrolla una oferta de productos y servicios orientados a satisfacer las necesidades tanto de personas como de empresas, que canaliza a través de una red de oficinas a nivel nacional y un conjunto de plataformas, incluyendo cajeros automáticos, cajeros multifunción, página web, aplicaciones móviles y call center.

Personas

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



Empresas

- Depósito de Cheques
- Cuenta Corriente
- Comercio Exterior: Garantías
- Servicios: Pagos y recaudaciones
- Servicios transaccionales
- Créditos: Autofácil, Casafácil
- Créditos nómina, créditos agrícolas, Confirming*



Microfinanzas

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



1.3. Plan estratégico

(102-26)

El Banco tuvo sus principales avances en el crecimiento de los diversos segmentos, así como la aplicación sistemática comercial adecuada para cada uno de ellos. Se continuó además con las mejoras de calidad de servicio, así como también de la infraestructura de oficinas, con la finalidad de hacer vivir a los clientes la mejor experiencia.

Durante el año, la Institución trabajó en el planteamiento de su nueva estrategia corporativa, que verá la luz en 2018, proceso en el que se encuentran trabajando las diferentes áreas y la alta dirección. Con el nuevo plan que resulte de los esfuerzos, el Banco busca continuar su trayectoria de éxito, atento a las megatendencias empresariales, el contexto del sector financiero, la evolución de los clientes y sus necesidades y la innovación como enfoque transversal de la compañía.

Banco Guayaquil desarrolla una oferta de productos y servicios orientados a satisfacer las necesidades tanto de personas como de empresas, que canaliza a través de una red de oficinas a nivel nacional y un conjunto de plataformas

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

2.1. Estructura y funcionamiento

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

El gobierno corporativo es entendido por la Institución como el conjunto de reglas que guían la gestión y la transparencia, con base en una clara separación de roles entre la Junta de Accionistas, el Directorio y la Alta Administración, para garantizar la toma de decisiones más adecuadas para la estabilidad del Banco, su crecimiento y el valor que busca entregar a sus grupos de interés¹.

Junta General de Accionistas

Constituye el órgano a cargo de la aprobación de la los Estados Financieros, el Informe de los Auditores Externos, el informe del Comisario, el destino de las utilidades y pago de

dividendos del ejercicio económico. Se convoca ordinariamente una vez al año y permite a los accionistas participar de manera directa del gobierno de la compañía.

Directorio

El gobierno corporativo de Banco Guayaquil es liderado por el Directorio, que es responsable de la definición de los objetivos estratégicos, la aprobación de las principales políticas y procedimientos de la Institución, la estrategia de desarrollo comercial, las políticas financiera y crediticia, de la calidad del servicio y las que establecen las condiciones laborales de los colaboradores,

¹ El Código de Gobierno Corporativo se encuentra disponible en: <https://www.bancoguayaquil.com/Institucional/Gobierno>





Junta General de Accionistas 2017

así como el presupuesto anual. Se encarga además de evaluar el desempeño del Banco y, por tanto, de la línea gerencial, a través del informe de gestión expuesto por el Presidente Ejecutivo. Sesiona de manera ordinaria una vez al mes y se reúne también de forma extraordinaria si la gestión así lo requiere.

El Directorio está conformado por cinco directores principales y cuatro suplentes. Esta designación la realiza la Junta General 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. La elección es por un período de dos años, al término del cual sus miembros pueden ser reelectos. Para el cargo de Presidente, la designación es realizada a su vez por los miembros del Directorio.

La composición actual del Directorio fue fijada en la Junta General Ordi-

naria de Accionistas del año 2016; la antigüedad promedio de los directores actuales en el cargo es de 15 años.

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

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

El gobierno corporativo es entendido por la Institución como el conjunto de reglas que guían la gestión y la transparencia, con base en una clara separación de roles entre la Junta de Accionistas, el Directorio y la Alta Administración.

Como principales temas tratados en las sesiones del Directorio, cabe destacar los siguientes:

- Examen de las operaciones financieras y de crédito relevantes.
- Revisión de las acciones necesarias para la implementación de cambios normativos legales y administrativos.
- Análisis de la situación de los sectores económicos del país y su evolución.
- Examen de los oficios enviados por la Superintendencia de Bancos y las acciones para dar cumplimiento a las observaciones.
- Aprobación del plan anual de sucursales y agencias, así como el traslado y cierre de oficinas.
- Examen y aprobación de resultados de balances mensuales.
- Revisión de materias analizadas previamente por los distintos comités: entre ellas aprobar operaciones.
- Aprobación de compras y ventas de inmuebles.
- Aprobación de políticas generales y las modificaciones relacionadas con riesgo de crédito y de mercado, riesgo operacional y establecimiento de límites en estas materias.
- Examen de la situación de sectores económicos y de empresas clientes del Banco.
- Revisión de los informes sobre la diversificación de cartera.
- Puesta en conocimiento de los resultados de los procesos de clasificación de riesgos de 2017.

Dentro del marco de las buenas prácticas de gobierno corporativo y de lo establecido en el capítulo VIII,

del título XIII del libro I “Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado” de la Superintendencia de Bancos, el Directorio participa anualmente de un proceso de actualización sobre la base de diversos aspectos vinculados al funcionamiento del Banco.

Los Directores y el Presidente Ejecutivo perciben una remuneración aprobada por la Junta General de Accionistas, previa propuesta del Comité de Retribuciones.

Alta Administración

La Alta Administración de Banco Guayaquil es responsable de poner en práctica la estrategia y las directrices aprobadas por el Directorio. Está conformada por el Presidente Ejecutivo y tres Vicepresidentes Ejecutivos- Gerentes Generales, cargos todos ellos designados por el Directorio, con mandatos de 5 años y posibilidad de reelección. A ellos se suman los Apoderados Generales, funcionarios que representan al Banco en actos de carácter tanto público como privado por designación del Directorio.

Directorio del Banco Guayaquil



Directorio del Banco Guayaquil 2017. No consta en la foto: Econ. Ricardo Rivadeneira Dávalos

Nombre	Cargo	Elegido
Econ. Danilo Carrera Drouet	Presidente	1995
Dr. José Ayala Lasso	Director Principal	2005
Dr. Galo García Feraud	Director Principal	1998
Dr. Marco Antonio Borja Barrezueta	Director Principal	1984
Ab. Raúl Gómez Ordeñana	Director Principal	2004
Alm. Fernando Donoso Morán	Director Suplente	2005
Econ. Elsa Romo-Leroux Chávez	Director Suplente	2010
Dr. Mario Jaramillo Paredes	Director Suplente	2012
Econ. Ricardo Rivadeneira Dávalos	Director Suplente	2016

ACCIONISTAS Y DIRECTORIO

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

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

DIRECTORIO

- Oficial de Cumplimiento
- Defensor del Cliente
- Auditor Interno

NIVEL ESTRATÉGICO

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

Presidente Ejecutivo

- Vicepresidente Ejecutivo Gerente General
- Vicepresidente Organización y Tecnología
- Vicepresidente Talento Humano
- Vicepresidente Riesgo Integral

Vicepresidente Legal

Vicepresidente Ejecutivo - Gerente General Banca Comercial

Vicepresidente Ejecutivo - Gerente General Finanzas

NIVEL EJECUTIVO

- Vicepresidente Banca Personal y Pyme
- Vicepresidente de Banca de Empresas
- Vicepresidente de Mercado o Inteligencia Comercial
- Vicepresidente Banca Transaccional
- Vicepresidente Fábrica de Operaciones
- Vicepresidente Regional Norte
- Vicepresidente Regional Sur
- Gerencia Servicio de Atención al usuario financiero
- Gerente Servicios de Valor Agregado

- Vicepresidente Contraloría Financiera
- Vicepresidente Activos Fijos
- Gerente Administración
- Gerente Seguridad Integral
- Gerente Tesorería
- Gerente Gobierno Corporativo



2.2. Ética y transparencia

(102-16, 102-17, 102-25, 205-1, 205-2, 205-3, 412-2, 415-1)

El modelo de negocios de Banco Guayaquil se funda en féreos valores, por lo que en su enfoque siempre está presente la gestión ética. Ello se encuentra plasmado en el Código de Ética, aprobado por el Directorio y que es entregado a los colaboradores al momento de su incorporación, así como también se encuentra disponible en la página web de la Institución³. Además, la Institución trabaja en la vivencia de los valores y el desempeño conforme al Código por parte de los colaboradores, con un plan específico planteado desde el Área de Talento Humano.

Banco Guayaquil ha seguido fortaleciendo este compromiso corporativo en materia de ética y anticorrupción a través de tres mecanismos de acción:

Formación, con la contribución de charlas enfocadas en valores, las mismas que se imparten dentro de los programas de inducción general para nuevos colaboradores y en las denominadas Escuelas de Caja. Durante el 2017 participaron 147 nuevos colaboradores siendo 2,5 horas el número promedio de cada sesión.

Comunicación interna, incluyendo la difusión de cápsulas con mensajes relativos a las conductas de quiebre de valores, las cuales están también relacionadas con aquellas ya existentes sobre la prevención de lavado de activos.

Prácticas de gobierno, con la participación del Comité de Ética, a cargo de analizar los casos de incumplimiento, incluyendo los relativos a los conflictos de interés y prácticas de corrupción, y determinar las sanciones a aplicarse cuando corresponda. En concreto, en el caso de que los incumplimientos sean por parte de la Alta Dirección, toda la responsabilidad de evaluación y sanción recae en dicho Comité, para el resto de colaboradores intervienen

Comités

Tanto a nivel de Directorio como a nivel gerencial, la organización cuenta 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 Institución. Por lo tanto, existen Comités Normativos y Comités Gerenciales².

Cabe destacar que el Comité Ejecutivo, el Comité de Crédito, el Comité de Riesgos y el Comité de Auditoría realizan una presentación periódica de la gestión al Directorio. Adicionalmente, el análisis del resto de comités llega por la participación de los Directores como integrantes de éstos, así como a través de la información de gestión que se escala a la Alta administración del Banco y luego es presentada de manera consolidada al Directorio.

Adicional 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 anualmente reporta su desempeño a la Junta General de Accionistas.

² El detalle de las funciones de cada comité se encuentra disponible en: https://www.bancoguayaquil.com/Institucional/Gobierno#Tab_ModuleID_3833_TabID_214

³ https://www.bancoguayaquil.com/Institucional/Gobierno#Tab_ModuleID_3833_TabID_213

las respectivas Vicepresidencias y el Vicepresidente de Talento Humano, que está a cargo de la secretaría del Comité.

El Comité de Ética se reúne dos veces al año y cuenta con la participación de un representante del Directorio, así como del Presidente Ejecutivo del Banco.

Para la presentación de las denuncias de incumplimiento, Banco Guayaquil pone a disposición pública una Línea Ética, que suma a la identificación que pueda hacer la Ins-

titución como parte de su gestión diaria. En el año 2017 se presentaron siete casos que debieron ser tratados ante el Comité de Ética, no obstante todos los casos fueron resueltos satisfactoriamente y ninguno de ellos se relacionó con temas de corrupción.

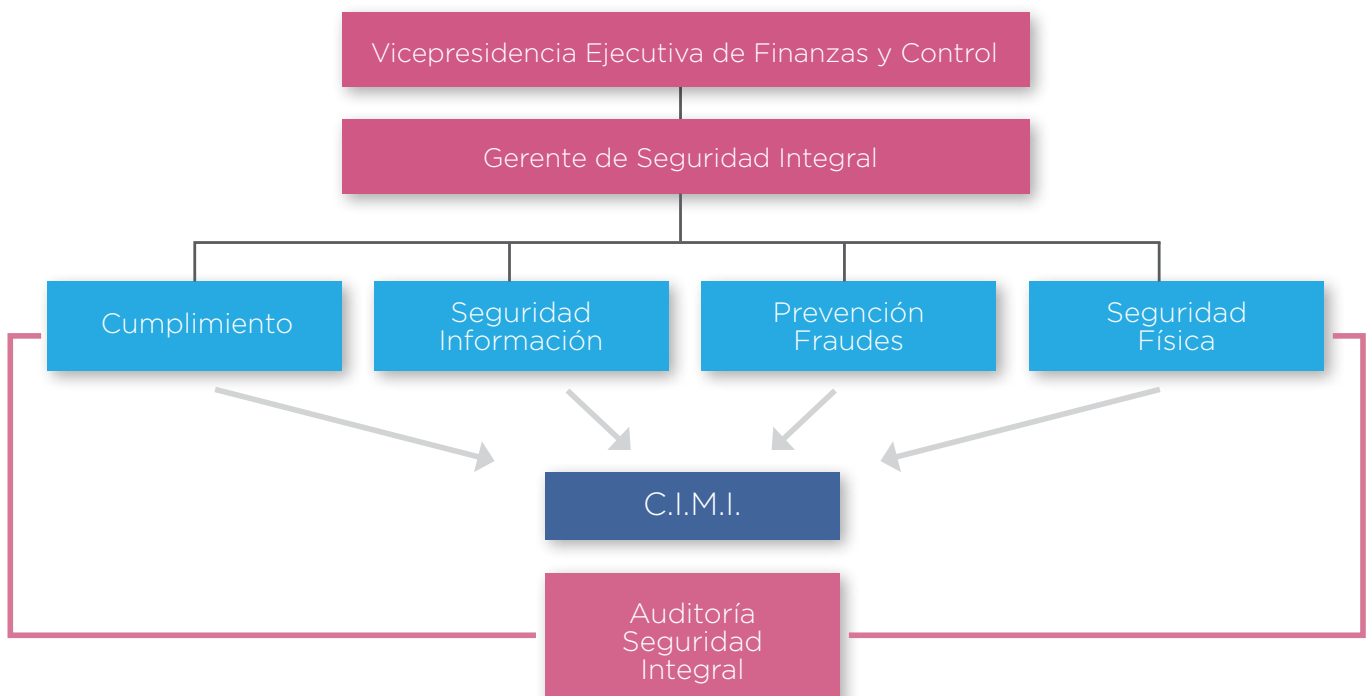
Además de los planteamientos del Código de Ética, la formación y gestión al respecto, Banco Guayaquil vela también por la ausencia de conflictos de interés o de prácticas de corrupción al no realizar contribuciones políticas.

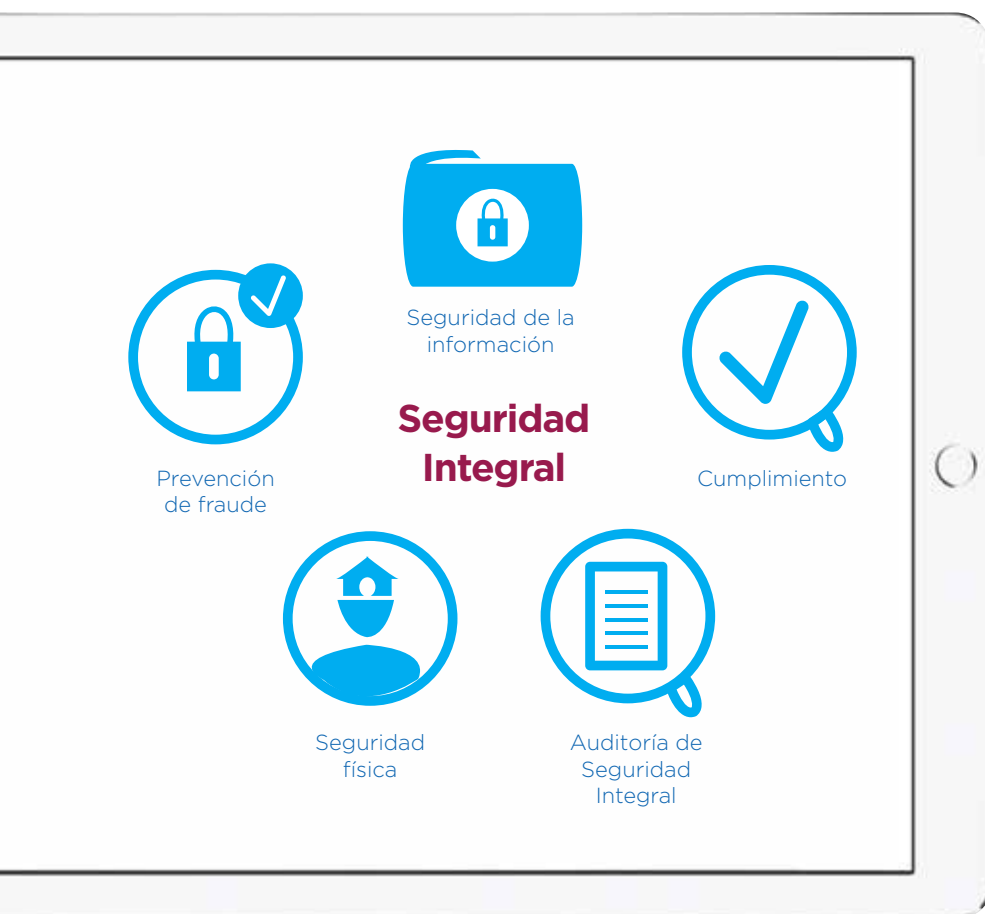
2.3. Seguridad integral

(205-1)

El constante cambio en un mundo cada vez más digitalizado, donde se ha globalizado el vandalismo, la delincuencia, el narcotráfico, los ataques informáticos, crea la necesidad de que las entidades del sistema financiero se encuentren a la vanguardia. Banco Guayaquil, siempre un paso adelante, ha crea-

do la Unidad de Seguridad Integral para reunir funciones y áreas que tienen como misión velar por la imagen y rentabilidad de la Institución, así como por la integridad de los clientes y colaboradores. Se integraron las áreas de Prevención de Fraudes, Cumplimiento, Seguridad de la Información, Seguridad





Física y Auditoría de Seguridad Integral. Además, la Institución ha trabajado también en la consolidación operacional de los procesos de evaluación y monitoreo, de dichas áreas en el Centro Integrado de Monitoreo Inteligente (CIMI). De este modo, y mediante plataformas tecnológicas, se fortalece la detección de comportamientos inusuales e incidentes críticos que pudieran impactar a los clientes, colaboradores, proveedores y la infraestructura tecnológica del Banco.

La Seguridad Integral no se alcanza con esfuerzos aislados, por el contrario, exige el auténtico compromiso de todos quienes componen el Banco, adoptando una cultura y comportamiento que permita distanciarse de todo tipo de riesgo o amenaza, bajo un enfoque de responsabilidad integral. La Institución anima asimismo a sus colaboradores a que conozcan y presenten señales de alerta, ideas y sugerencias que contribuyan a robustecer la gestión al respecto⁴.

⁴ Pone a disposición de los colaboradores la cuenta: prevenirdependedet@bancoguayaquil.com

Cumplimiento

Su responsabilidad incluye la detección, monitoreo y reporte de operaciones inusuales o sospechosas que pudieran estar vinculadas a posibles casos de lavado de activos o de financiamiento del terrorismo, y reporta su actividad de manera directa al Comité de Cumplimiento y al Directorio.

Con un enfoque preventivo, esta área vela por el cumplimiento de la Ley Orgánica de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos (PLAFD), Normas PLAFD, Ley FATCA (*Foreign Account Tax Compliance*), estándares internacionales y de la aplicación del Programa de Cumplimiento. La Oficial de Cumplimiento ejerce también como Director del Comité de Oficiales de Cumplimiento de la Asociación de Bancos del Ecuador.

Durante el 2017, el Banco realizó una actualización a la plataforma RCSA (*Risk Control Service Advanced*), cuya versión web brinda mayor facilidad en la parametrización de *score* de búsqueda, mayor número de listas de revisión, entre otros. En lo que respecta a Sentinel C&R, se realizaron ajustes importantes en las reglas y factores de riesgo, adicionalmente se trabajó en un proceso de certificación de la réplica de información en la herramienta de monitoreo.

Prevención de fraudes

Se enfoca en la optimización de mecanismos de monitoreo, análisis y detección de transacciones inusuales en tarjetas de crédito y débito, cuentas y comercios afiliados, incluyendo el establecimiento de controles anti-fraude. En 2017, sólo el 1% del total de transacciones presentaron características inusuales que llevaron a su análisis, y de las constatadas se recuperó más del 87% del monto total expuesto.

Es importante destacar que en este año contaremos con avanzadas actualizaciones a las herramientas tecnológicas de monitoreo Sentinel Prevention y Monitor Plus, lo que per-

Durante el 2017, el Banco realizó una actualización a la plataforma RCSA (*Risk Control Service Advanced*), cuya versión web brinda mayor facilidad en la parametrización de score de búsqueda, mayor número de listas de revisión, entre otros.

mitirá a más de la mitigación de transacciones fraudulentas, la reducción de costos operativos en la gestión de transacciones reclamadas; así como versatilidad en la creación de reglas o condiciones y optimización de información para la gestión del área.

Seguridad de la información

Está a cargo de identificar y proponer controles para salvaguardar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información y los recursos tecnológicos del Banco; durante el año participó activamente en la migración del core bancario, su aseguramiento y la protección de los datos de los clientes.

Asimismo, avanzó en el diseño de un Centro de Operaciones de Seguridad (iSOC), que entrará en funcionamiento en 2018 y refuerza los controles, incluyendo los del funcionamiento de la plataforma tecnológica que soporta los canales de atención a clientes.

Banco Guayaquil cuenta con procedimientos y una operativa que garantizan el resguardo a la seguridad de la información, con un sistema de gestión certificado de conformidad con la norma ISO 27001.

Seguridad física

Es el área responsable de proteger los bienes, instalaciones, valores y especialmente a las personas que laboran para el Banco, así como también, la protección *in situ* de los clientes.

Durante el año, se continuó trabajando junto con los proveedores en la capacitación del personal de seguridad, con renovados protocolos y procedimientos. Asimismo, se mantuvo el rigor del Banco en la generación de los esquemas de seguridad al momento de la instalación de cada nueva agencia, ventanilla de extensión de servicios y ATM, para obtener los certificados de seguridad que avalan las autoridades.

Auditoría de seguridad integral

Está a cargo de la obtención de evidencias en los procesos de control interno. Con la finalidad de mitigar situaciones similares se ha iniciado la esquematización del monitoreo de prevención interna a través de la herramienta Sentinel C&R.

Así mismo, se trabajó en la coordinación anual en temas de capacitación institucional impulsando la actualización del Curso Virtual de Seguridad Integral, coordinando las tutorías y casos prácticos de la estación de Seguridad Integral en los Programas de Formación Comercial: PFC, así como coordinando las capacitaciones presenciales del Área a nivel nacional.

2.4. Gestión de riesgos

(102-11, 102-15, 102-29, 102-30, 102-31)
(ODS 16.4)

La prevención y manejo de riesgos en Banco Guayaquil recae en una sólida estructura, liderada por el propio Directorio, con la participación de comités y diferentes áreas del Banco.

El Directorio define el marco de gestión global de riesgos y efectúa mensualmente el seguimiento de los mismos. Además, analiza de manera integral los riesgos a los cuales se encuentra expuesto el Banco y establece los niveles de suficiencia de provisiones o provisiones adicionales.

En el Comité Ejecutivo se define y aprueba la tolerancia y políticas de riesgo, y se decide sobre créditos de montos significativos, dependiendo de su complejidad. El objetivo es contribuir a la maximización de la relación rentabilidad-riesgo.

El Comité de Administración Integral de Riesgos, compuesto por un vocal del Directorio, el Presidente Ejecutivo y el Vicepresidente res-

ponsable de la unidad de Riesgos, tiene como principal función, 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.

El área de **Auditoría Interna** está a cargo de evaluar los sistemas de control; asesora además a la Alta Gerencia en el desarrollo de los mismos. Forma parte del área personal sujeta a estrictos atributos de independencia y objetividad.

Además, el conjunto de colaboradores del Banco recibe capacitación en gestión de riesgos, reforzando la cultura corporativa.

Respecto de los principales riesgos identificados por el Banco:

- **Riesgo de Crédito**, la gestión depende del segmento al que pertenezcan los clientes (Banca Empresarial o Banca de personas).

Para la Banca Empresarial, se analizan los ratios financieros y cualitativos, que son complementados por el criterio de los analistas. En el caso de la Banca de Personas, se aplican sistemas de *scoring* y modelos paramétricos, que son reforzados por el análisis de la “Fábrica de Crédito”.

- **Riesgo de Liquidez**: La institución utiliza reportes para ver las brechas de liquidez, en diferentes escenarios contractuales, y se cumple con los requerimientos establecidos por el Banco Central.

- **Riesgo de Mercado**: que comprende el riesgo de tasa de interés, el



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.).



riesgo bursátil y el riesgo de tipo de cambio. En lo que concierne al riesgo de tasa de interés, se utilizan indicadores que miden la sensibilidad del margen financiero y la sensibilidad del valor patrimonial, medidos como un porcentaje del patrimonio técnico. El riesgo bursátil se controla mediante la gestión que se realiza al portafolio local e internacional de inversiones. El riesgo de tipo de cambio se monitorea mediante metodologías que establecen la potencial exposición por variaciones de la cotización de las monedas.

- **Riesgo Operacional:** con una gestión que se sirve del modelo de colaboración OPRisk-CMBG (Collaborative Model - Banco Guayaquil). Esta herramienta de gestión puede identificar, medir y evaluar el riesgo operacional de forma objetiva con las mejores prácticas internacionales y estándares regulatorios (Basilea, Superintendencia de Bancos) y establecer niveles de tolerancia al riesgo. El Banco también puede realizar un seguimiento continuo de las exposiciones de riesgo operacional e implementar medidas de mitigación que minimicen este tipo de riesgo. Adicionalmente, esta herramienta también permite concientizar al personal de la Institución respecto al modelo de gestión de este tipo de riesgo.

2.5. Cumplimiento regulatorio

(206-1, 416-2, 417-2, 417-3, 418-1, 419-1)

Banco Guayaquil procura escuchar a sus clientes a través de los diferentes canales habilitados para tal efecto destacándose la entrega de información transparente y efectiva.

Por otra parte para el tema de personas vinculadas, el Departamento de Talento Humano se contactó con funcionarios y colaboradores del Banco, para poder actualizar y verificar el listado de personas vinculadas tal como lo estipula el Código Orgánico Financiero.

Conforme a los esfuerzos del Banco en la implementación y monitoreo del cumplimiento del Código Orgánico Monetario y Financiero, en el año 2017 no se presentaron sanciones monetarias por incumplimiento del mismo o de cualquier otra normativa. En el mismo año tampoco se presentaron casos de arbitraje.

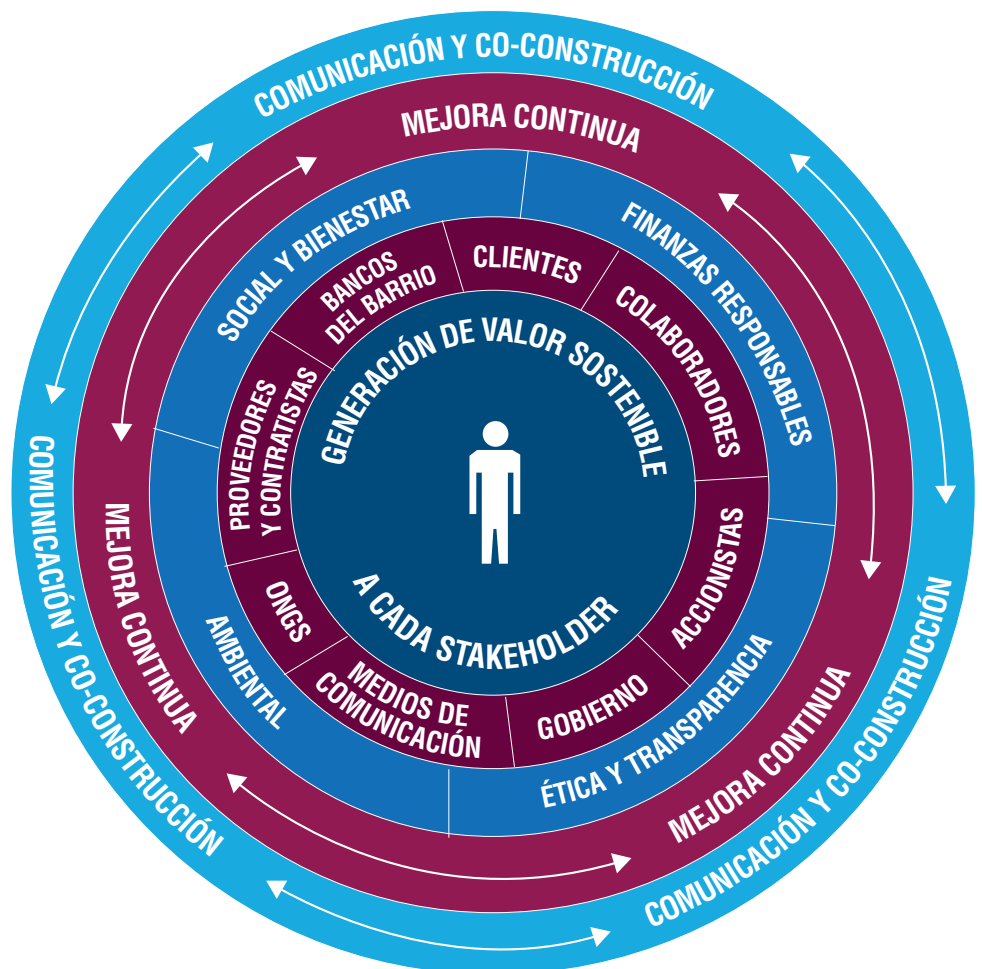
**ENFOQUE EN
SOSTENIBILIDAD | 3**

3.1 Estrategia

(102-16, 102-26)

Banco Guayaquil entiende la responsabilidad social como la expresión del compromiso con la sociedad y la aceptación de su rol en ella. La Institución cuenta con un Modelo de Sostenibilidad, basado en el triple eje: social, ambiental y económico, diseñado e implementado en estrecho diálogo con sus grupos de interés.

Modelo de Sostenibilidad



La Institución cuenta con un Modelo de Sostenibilidad, basado en el triple eje: social, ambiental y económico, diseñado e implementado en estrecho diálogo con sus grupos de interés.

A partir de dichos ejes, se han establecido una serie de líneas de trabajo, especialmente vinculadas a cada grupo de interés. Como base, se consideró el contexto de la banca en el Ecuador y se incluyeron indicadores de monitoreo que guardan relación con el *balanced scorecard* general de la Institución.

El Modelo de Sostenibilidad de Banco Guayaquil busca generar valor en cada uno de sus grupos de interés, y en base a una estrategia fundamentada, así como tomando de referencia los tres ámbitos de la responsabilidad social, se establecieron cuatro pilares: Ética y Transparencia; Ambiental; Finanzas Responsables; Social y Bienestar.

El **Comité de Responsabilidad Social** se reúne periódicamente para analizar los avances del Modelo de Sostenibilidad y los programas en este ámbito, que generan valor para los clientes, colaboradores, proveedores, bancos del barrio, comunidad, etc., así como para monitorear el cumplimiento de los KPIs establecidos por la Institución al respecto. En 2017, se sucedieron 4 reuniones del Comité.

Los principales avances de responsabilidad social se dan a conocer semestralmente al Directorio.

Ética y Transparencia	Finanzas Responsables	Ambiental	Social y Bienestar
Código de Ética y Cumplimiento	Programa de Educación Financiera	Evaluación de riesgos ambientales y sociales	Evaluación del desempeño
Memoria de Sostenibilidad	Bancos del Barrio	Gestión con organismos multilaterales	Desarrollo de carrera
Prácticas de Gobierno Corporativo	Cuenta Amiga	Programas de Reducción y Compensación de emisiones ("Yo Cuido", Certificación Carbono Neutro)	Voluntariado corporativo
Diálogo con proveedores	Capacitación para Microempresarios y PYMES		Apoyo a la comunidad
	Alianzas Estratégicas		



Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



3.2 Relacionamiento con los grupos de Interés

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

5 Para mayor detalle, consultar el capítulo "Acerca de esta memoria".

Junto con los mecanismos de diálogo que forman parte de la gestión diaria de las operaciones de Banco Guayaquil, los grupos de interés también han sido consultados en el marco de los procesos de diseño del Plan Estratégico 2018 - 2022 y de la actualización de los temas materiales para la presente memoria⁵.

Los grupos de interés de la Institución son todos los agentes que inciden y que son afectados por la actividad de la compañía. Banco Guayaquil cuenta con diferentes canales para el diálogo con sus grupos de interés, que permiten un estrecho vínculo y fortalecen la confianza.



Diálogo con los grupos de interés

GRUPO DE INTERÉS	PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN	EXPECTATIVAS
Colaboradores	- Evaluación de clima laboral - Canal de denuncias - Resúmenes semanales y correo corporativo interno "Comunicándonos" - Intranet - Briefing - Reuniones generales y de área - Grupos focales y encuestas (Memoria de Sostenibilidad)	- Inclusión financiera y contribución al desarrollo socioeconómico - Seguridad de la información - Resultados económicos y estabilidad de la Institución - Ética y transparencia con el conjunto de grupos de interés - Innovación, tecnología y eficiencia operacional - Desarrollo de carrera y capacitaciones - Diversidad
Accionistas	- Junta de Accionistas - Apartado específico en la web - Informe de Accionistas - Oficina de Atención al Accionista	- Resultados económicos y estabilidad de la Institución - Gestión de riesgos, incluyendo la fortaleza de los procesos de análisis de crédito - Seguridad de la información - Ética y prácticas anticorrupción - Prácticas de gobierno corporativo
Proveedores y contratistas	- Talleres - Canal de denuncias	- Resultados económicos y estabilidad de la Institución - Prácticas de aprovisionamiento y relación con la cadena de suministro - Fidelización de colaboradores y confianza en los interlocutores en la Institución. - Innovación, tecnología y eficiencia operacional - Relación del Banco con los clientes y las implicaciones operacionales
Clientes	- Oficinas - Canales remotos (web, teléfono) - Defensor del Cliente - Redes sociales - Estudios de satisfacción - Estados de cuenta - Grupos focales y encuestas (Memoria de Sostenibilidad).	- Innovación, tecnología y eficiencia operacional - Gestión ágil de reclamos y sugerencias - Diversidad de productos y servicios - Educación financiera - Información de productos y servicios, incluyendo mercadeo - Plataformas de atención y operación - Seguridad de la información
Bancos del Barrio	Grupos focales y encuestas (Memoria de Sostenibilidad)	- Relación de la Institución con los clientes, satisfacción y confianza en Banco Guayaquil - Innovación, tecnología y eficiencia operacional - Inclusión financiera: productos, servicios y programas - Seguridad de la información - Información de productos y servicios, incluyendo mercadeo
Gobierno	- Informes/documentación requerida - Auditoría gubernamental	- Cumplimiento regulatorio - Educación financiera - Gestión de riesgos - Resultados económicos y estabilidad de la Institución
ONGs	Encuestas (Memoria de Sostenibilidad)	- Apoyo a las comunidades - Educación financiera - Desempeño ambiental
Medios de comunicación	- Entrevistas - Sala de Prensa (Memoria de Sostenibilidad)	- Resultados económicos - Innovación - Educación financiera

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



Reconocimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Adhesiones

(102-12, 102-13)

Banco Guayaquil es miembro de diversas asociaciones sectoriales, así como de iniciativas locales que apoyan temas económicos, ambientales y sociales.

ÁMBITO	INSTITUCIÓN
Asociaciones	Asociación de Bancos del Ecuador
	Cámara de Comercio de Guayaquil
	Cámara de Comercio de Quito
	Cámara de Comercio de Cuenca
	Cámara de Industrias
Cámaras	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	Consortio Ecuatoriano para la Responsabiidad Social
	Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social
	Pacto Global Ecuador

3.3 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

(102-12)

Se establecieron los ODS y las metas correlacionados con esos temas diferenciales, es decir aquellos a los que Banco Guayaquil contribuye con la propia actividad del negocio e iniciativas de responsabilidad social

Banco Guayaquil actualizó en 2017 el análisis de su contribución a los ODS, a partir de la revisión de los temas materiales y considerando los avances que ha venido realizando la Institución en sus diferentes programas sociales y ambientales, así como en la gestión de los impactos de negocio.

Para el planteamiento del diagnóstico, se mantuvo la metodología del anterior ejercicio, considerando de entre todos los temas materiales aquellos que son más diferenciales de Banco Guayaquil por su modelo de negocio y actividad: Contribución al desarrollo y operación de empresas, diversidad (colaboradores), educación financiera, evaluación ambiental y social de clientes (para la entrega de crédito), inclusión financiera, innovación y tecnología, y seguridad de la información.

Se establecieron los ODS y las metas correlacionados con esos temas

diferenciales, es decir aquellos a los que Banco Guayaquil contribuye con la propia actividad del negocio e iniciativas de responsabilidad social (vinculadas a los impactos de la actividad de la empresa).

Dado que la aportación del sector empresarial a los ODS se debe construir con aquello que es más específico de cada compañía, lo que mejor saben hacer, serán esos ODS y metas lo que focalicen la contribución de Banco Guayaquil a la Agenda 2030.

Cabe señalar que, dado que la esencia del negocio de Banco Guayaquil no ha cambiado, habrá continuidad en términos generales en la materialidad y la relación con los ODS y metas.

En ese sentido, Banco Guayaquil contribuye principalmente a los siguientes ODS:

OBJETIVO	METAS
ODS 1	Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo. 1.4, 1.5
ODS 8	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.10
ODS 9	Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación. 9.2, 9.3, 9.4, 9.7





Encuentro Regional de Redes de Pacto Global



De manera secundaria, la Institución también contribuye a:

OBJETIVO		METAS
ODS 4	Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos	4.3, 4.4
ODS 5	Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas	5.1, 5.5
ODS 10	Reducir la desigualdad en y entre los países	10.2

A lo largo de la Memoria se referencia la contribución a estos ODS y metas en aquellas partes donde se describen las iniciativas y desempeño relacionado. La descripción de las diferentes mesas de los ODS y el contexto de cada Objetivo se encuentran disponibles en la web de las Naciones Unidas: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>

4.1 Datos financieros relevantes

(FS6, IP01)

El año 2017 la economía tuvo una recuperación frente al año anterior, pasó de una contracción del -1.6% a un incremento del 2.4%. La mejora de la economía en el año se debió principalmente al incremento en el consumo de los hogares y del propio gobierno, así como a un aumento en las exportaciones.

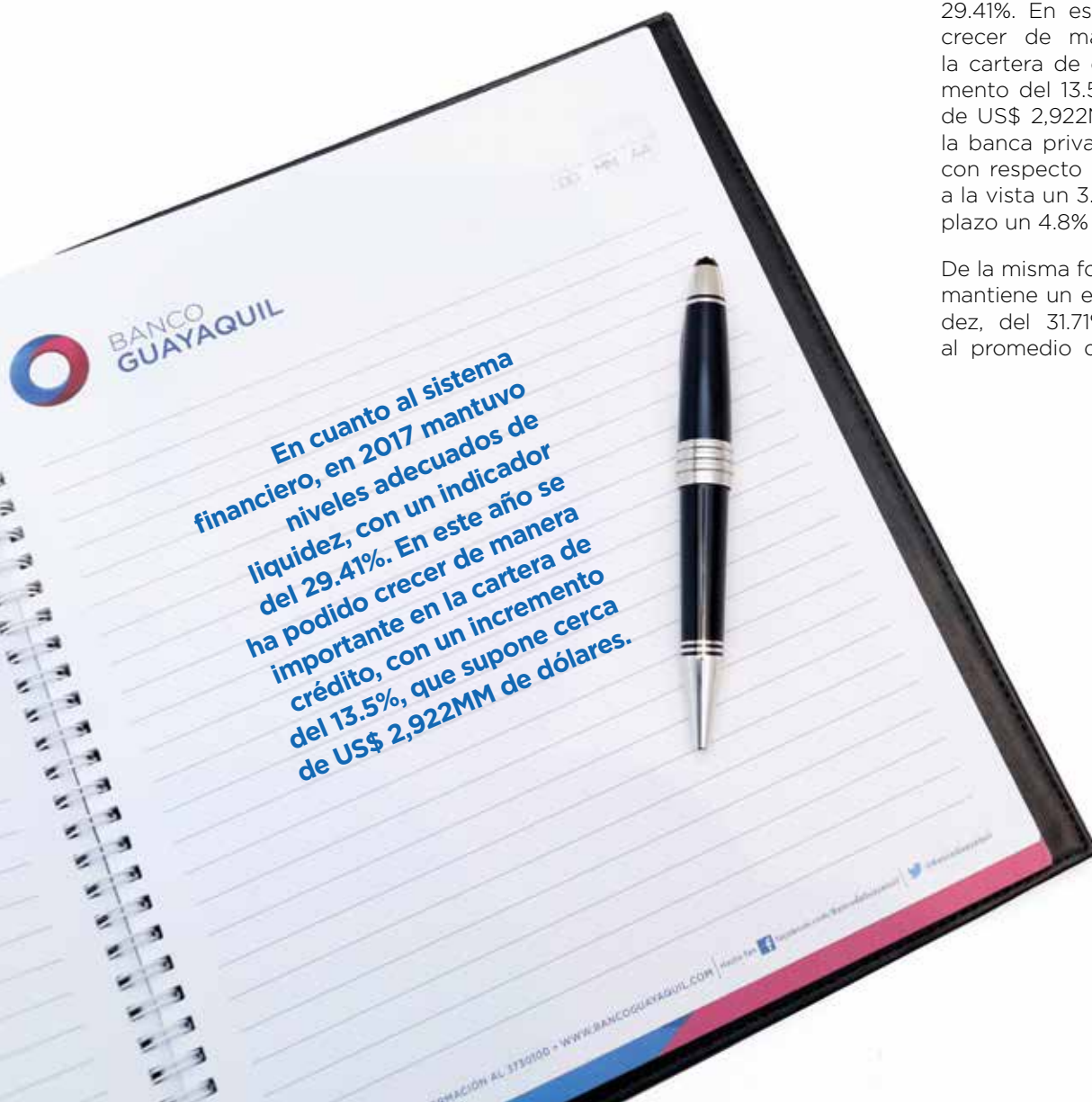
Respecto del consumo en los hogares, éste registró un incremento del 3.7% frente al decrecimiento del -3.6% en 2016, asociado al aumento de los créditos bancarios en el segmento de consumo y al mejoramiento de la actividad económica.

El gasto gubernamental creció en un 3.8% frente a una caída de -1.7% en 2016, esto asociado a la adquisición de bienes y servicios para el área de salud, que tuvo un crecimiento del 20% respecto al año anterior.

Las exportaciones crecieron en un 0.7% en comparación al 2016. Dentro de este rubro los productos de mayor crecimiento fueron: cacao en grano (20.7%), camarón elaborado (18.14%), rosas (12.9%), banano y plátano (6.69%); entre otros.

En cuanto al sistema financiero, en 2017 mantuvo niveles adecuados de liquidez, con un indicador del 29.41%. En este año se ha podido crecer de manera importante en la cartera de crédito, con un incremento del 13.5%, que supone cerca de US\$ 2,922MM. Los depósitos en la banca privada crecieron un 4.3% con respecto al 2016, los depósitos a la vista un 3.87% y los depósitos a plazo un 4.8% anual.

De la misma forma, Banco Guayaquil mantiene un elevado índice de liquidez, del 31.71%, indicador superior al promedio del sistema financiero.



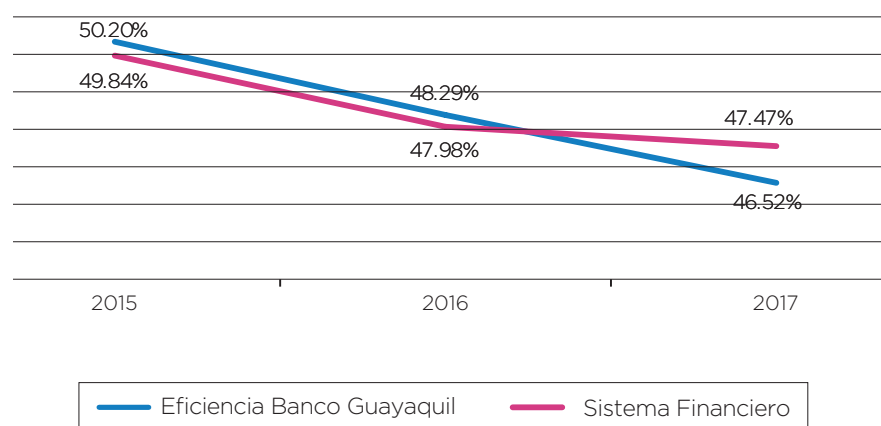
Existe un crecimiento sostenible en la cartera de crédito de US\$ 306MM, incremento del que el 82% se canalizó al segmento comercial, impulsando al sector productivo y empresarial nacional mediante el otorgamiento de nuevos créditos al sector. Por el lado de los depósitos, aumentaron en US\$ 101MM, siendo el 69% depósitos a la vista y el 31% a plazo.

Por otro lado, las utilidades de Banco Guayaquil fueron de US\$ 43MM, con un notable incremento del 63%,

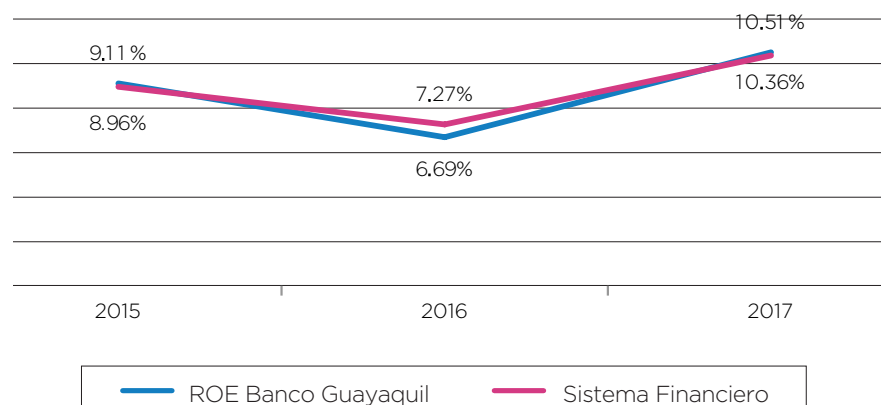
resultado del crecimiento de las ventas y mayor eficiencia en los costos.

El índice de eficiencia operacional del banco durante el 2017 fue de 46.52%, frente al 47.47% promediado por el sistema financiero. Este índice establece la relación entre los ingresos de una entidad con sus costos operativos, por lo que entre más bajo sea el índice, mayor es la eficiencia de la entidad y, por ende, la rentabilidad.

Eficiencia de Banco Guayaquil e IFIS

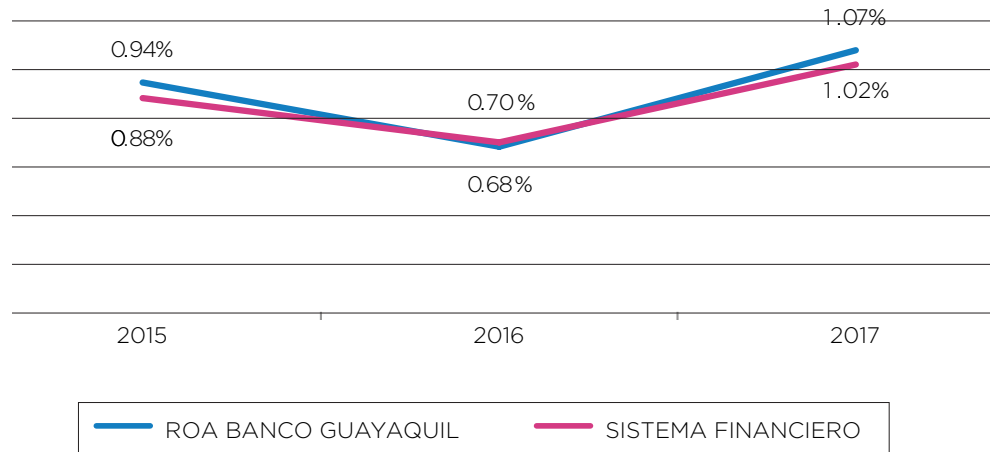


ROE Banco Guayaquil e IFIS



Dos ejemplos importantes de la eficiencia y rentabilidad del banco son los indicadores de rendimiento sobre el capital (ROE) y rendimiento sobre activos (ROA). Al cierre de 2017 Banco Guayaquil tuvo un ROE del 10.51% y un ROA del 1.07%, ambos superiores al promedio del sistema financiero, que tuvo un ROE del 10.36% y un ROA del 1.02%. El ROE y el ROA miden la rentabilidad de la empresa, el primero como función del patrimonio y el segundo como función de los activos totales.

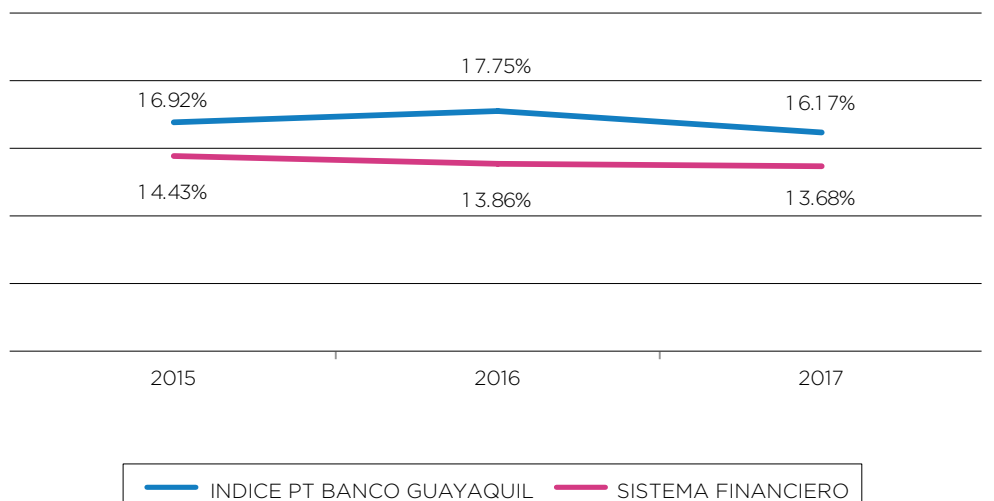
ROA Banco Guayaquil e IFIS



El índice de Patrimonio Técnico del Banco, a diciembre 2017, fue de 16.17%, representando un superávit de patrimonio de US\$ 207,538 M, un 7.17% sobre el requerimiento legal, siendo el segundo más alto del sistema financiero ecuatoriano.

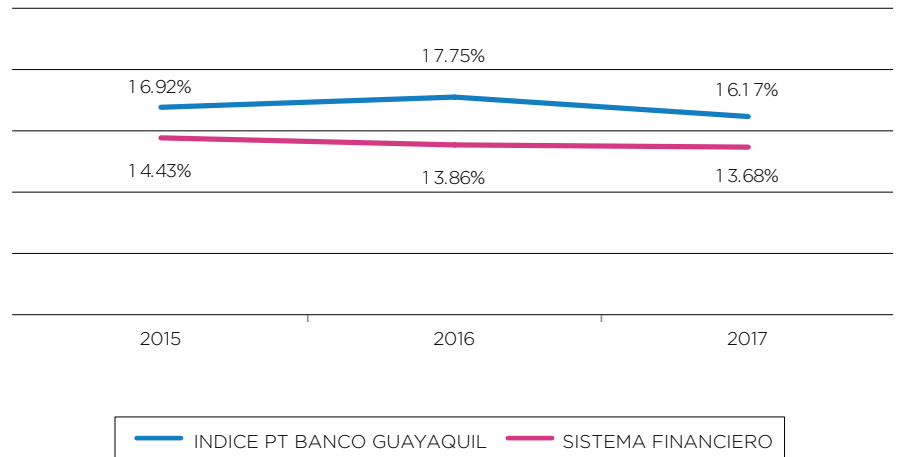
Además de ser rentable, Banco Guayaquil también es un banco altamente solvente, demostrado por medio del Patrimonio Técnico. Este indicador está conformado por la suma del capital pagado, reservas, total de las utilidades del ejercicio corriente, las utilidades acumuladas de ejercicios anteriores, aportes a futuras capitalizaciones, obligaciones convertibles menos la deficiencia de provisiones, amortizaciones y depreciaciones requeridas, desmedros y otras partidas que la institución financiera no haya reconocido como pérdidas y que la Superintendencia de Bancos las catalogue como tales. El índice de Patrimonio Técnico del Banco, a diciembre 2017, fue de 16.17%, representando un superávit de patrimonio de US\$ 207,538M, un 7.17% sobre el requerimiento legal, siendo el segundo más alto del sistema financiero ecuatoriano.

Patrimonio Técnico Banco Guayaquil e IFIS



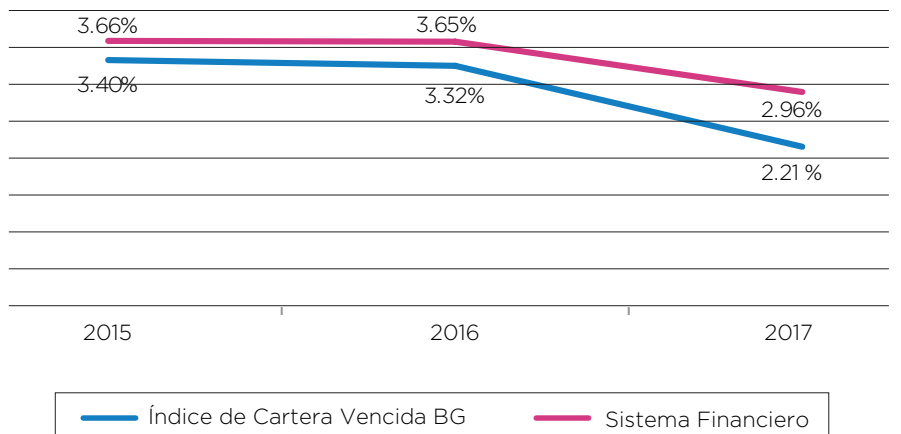
El monto del portafolio de crédito, que incluye cartera de crédito, deudores por aceptación, cartas de crédito y avales, ascendió a US\$ 2,677,205M al 31 de Diciembre de 2017. Cabe destacar que la cartera se incrementó en 14.2% en relación al 2016.

Portafolio de Crédito de Banco Guayaquil e IFIS (miles de dólares)



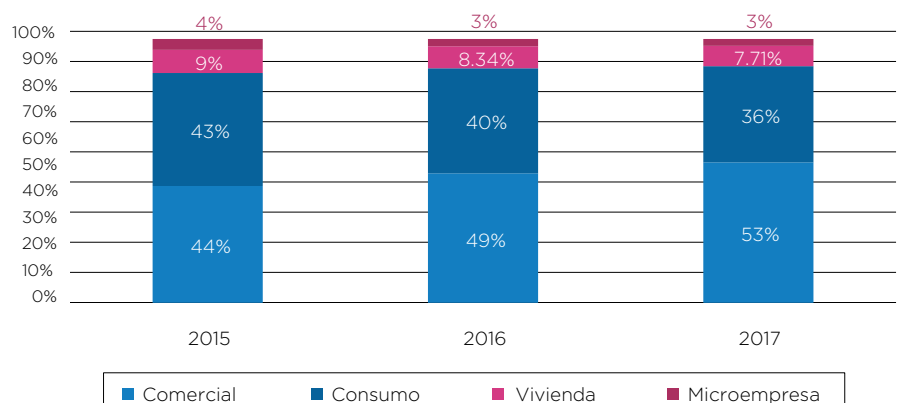
A pesar del aumento en el volumen de crédito durante el 2017, la calidad crediticia del Banco fue superior a la del 2016. La cartera vencida frente al portafolio total de créditos y contingentes fue del 2.21% frente al 3.32% de 2016. Este índice también fue menor al del sistema financiero, que registró un 2.96% en su cartera vencida.

Índice de Cartera Vencida BG e IFIS



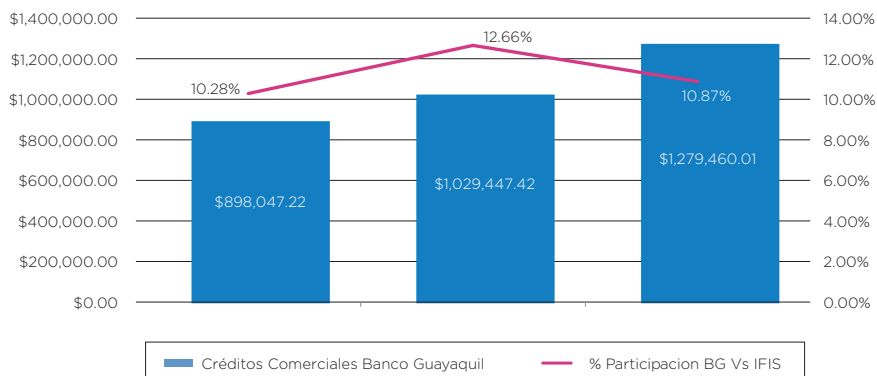
Durante el 2017 la cartera bruta de crédito se comportó de una manera similar a años anteriores. Se presentó una disminución en la cartera de consumo, la cual pasó de representar el 40% de la cartera total en 2016 a representar el 36% en 2017. Las carteras de vivienda y microempresa se mantuvieron en términos similares a 2016. Por el contrario, la cartera comercial experimentó un crecimiento, pasando de ser el 49% del total de la cartera de crédito del Banco a representar el 53% este año.

Cartera Crédito BG



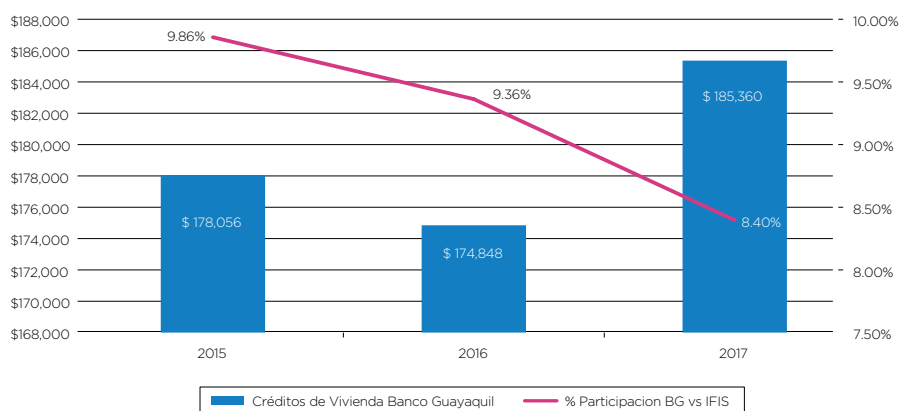
La distribución de las colocaciones de Banco Guayaquil se mantuvo igual a la registrada en años anteriores, siendo el crédito comercial prioritario, el cual se enfoca a los clientes corporativos, empresariales y la pequeña y mediana empresa con US\$ 1,279,380M; esto representa un crecimiento del 24.28% respecto del 2016.

Créditos Comerciales Banco Guayaquil e IFIS (miles de dólares)



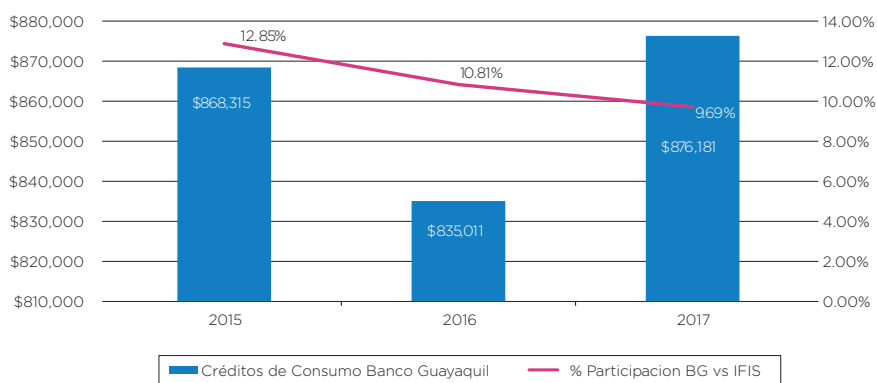
Al 31 de diciembre del 2017, el portafolio de vivienda alcanzó los US\$ 185,360M, superior en un 6% al de 2016. Este segmento representó el 6.92% del portafolio de crédito total del Banco.

Créditos de Vivienda Banco Guayaquil e IFIS (miles de dólares)



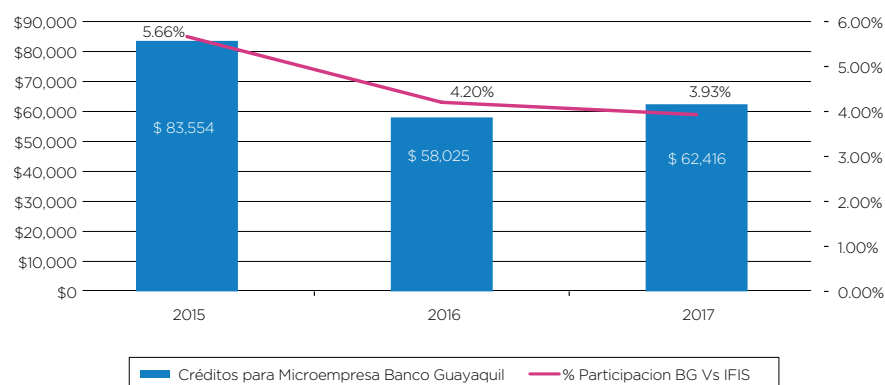
Al cierre del 2017, la cartera de consumo ascendió a US\$ 870,543M representando así el 35% del total del portafolio de crédito del Banco.

Créditos de Consumo Banco Guayaquil e IFIS (miles de dólares)



El segmento de la Banca de Microempresa representa el 2.6% del portafolio total del Banco. Al 31 de diciembre del 2017 el portafolio de microcrédito asciende a US\$ 62MM.

Créditos para Microempresa Banco Guayaquil e IFIS (miles de dólares)



4.2 Distribución del valor económico

(201-1, 201-4)

Banco Guayaquil entiende su actividad como generadora de valor para el conjunto de grupos de interés, incluyendo la distribución de los ingresos conforme a las partidas requeridas para la operación; se incluye asimismo la aportación a las comunidades y otros grupos de interés mediante las iniciativas de inversión social y responsabilidad social.

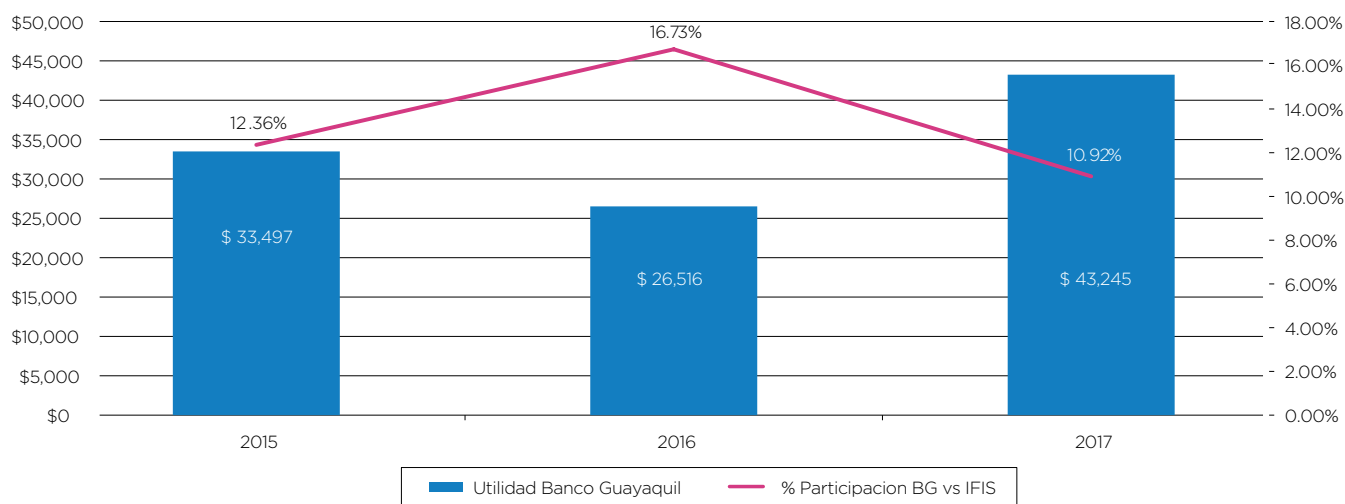
VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (en miles de dólares americanos)

	2015 USD	2016 USD	2017 USD	Variación 2017-2016	
Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)	423,606	419,585	420,009	424	0.10%
Gastos (Valor Económico Distribuido, VED)	395,109	403,798	400,114	-3,684	-0.91%
Gastos de funcionamiento	254,656	259,590	243,352	-16,238	-6.26%
Sueldos y prestaciones	78,947	73,489	74,819	1,330	1.81%
Pago a los proveedores de capital	14,573	22,818	35,652	12,834	56.24%
Pagos al Estado (impuestos y contribuciones)	46,631	47,727	46,146	-1,581	-3.31%
Programas comunitarios	302	175	145	-30	-17.00%
Retenido (VEG-VED)	28,497	15,786	19,895	4,109	26.03%

En 2017, el Banco registró utilidades por US\$ 43,244M, representando un 63.09% de crecimiento respecto al 2016. Este incremento se debió principalmente a una mayor eficiencia en el manejo de los costos y a un incremento en la cartera de crédito, que pasó de US\$ 2,097,330M en 2016 a US\$ 2,403,338M en 2017. En este año también se realizó un incremento de capital de US\$ 13,120M, aumentando el capital suscrito del Banco de US\$ 341,450M a US\$ 354,570M.

Por otra parte, en relación a los accionistas, si bien el precio nominal de la acción de Banco Guayaquil es de US\$ 1, el valor de mercado estuvo entre US\$ 0.30 y US\$ 0.40.

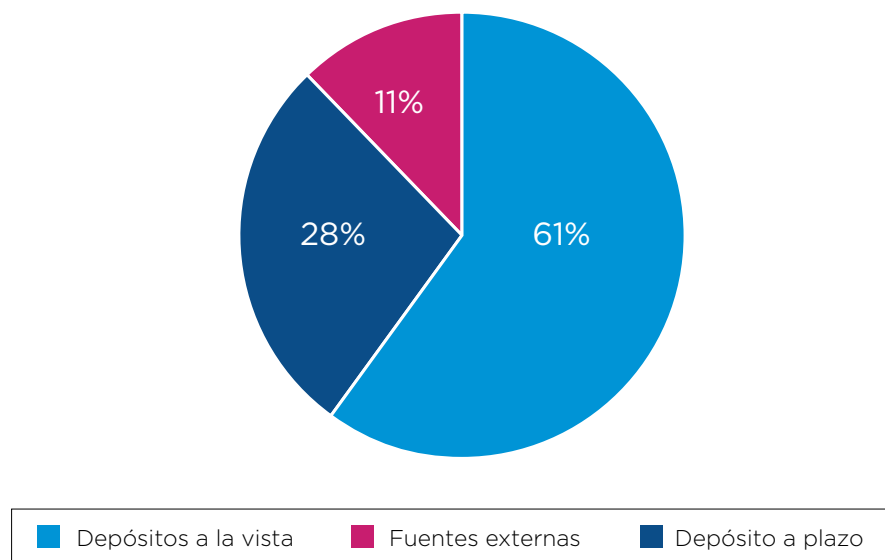
Utilidad de Banco Guayaquil (miles de dólares)



Cabe destacar que Banco Guayaquil es una entidad bancaria que se financia principalmente a través del aporte de sus accionistas, depositantes y otras fuentes de origen financiero; la Institución no recibe aportes de organismos gubernamentales.

Fuentes de financiamiento

Fuentes de fondeo locales y externas



Impuestos y contribuciones

Con respecto a los aportes al Estado de Banco Guayaquil, a través de impuestos y contribuciones, se registró una disminución del 3.31%, si bien la cantidad aportada en el año representó el 108% del total de las utilidades del Banco. La institución contribuye principalmente a través de su aporte a la Corporación del Seguro de Depósitos (COSEDE) y del impuesto de la renta, que suponen respectivamente más del 38 y 27% del total de los impuestos y contribuciones.

IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES (USD M)			
	2015	2016	2017
COSEDE	17,356	16,401	17,616
Impuesto a la Renta	12,395	14,013	12,596
Superintendencia de Bancos	4,614	4,444	4,673
Impuesto a los activos en el exterior	9,468	8,991	8,020
Otros	2,798	3,877	3,241
Total	46,631	47,726	46,146

4.3 Gestión de la cadena de suministro

(102-9)

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

Considerando lo anterior, el Banco consolida y robustece la relación con sus proveedores, por medio de un modelo de confianza, en el que se apunta a la eficiencia, calidad y servicio. Esto se debe a que la Insti-

tución considera a sus proveedores como aliados estratégicos, con los que desea mantener una relación de largo plazo.

El Banco contaba en 2017 con 357 proveedores, agrupados en las categorías indicadas en la siguiente tabla. El incremento de aquellos extranjeros se debe a los proveedores de tecnología, principalmente por temas del cambio del core bancario, así como los proveedores en temas de tecnología e innovación y los participantes de la remodelación del edificio matriz del Banco.

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



Una cadena de suministro eficiente es uno de los pilares fundamentales para poder garantizar la entrega de un buen servicio a los clientes.

TIPO DE PRODUCTO / SERVICIOS	2015	2016	2017	2017-2015
Tecnología	26,665,545	17,459,644	19,258,617	-28%
Servicios generales	24,660,634	35,743,839	37,732,775	53%
Mercadeo	10,083,099	12,956,145	10,941,284	9%
Construcción de oficinas	11,701,503	13,148,358	8,946,489	-24%
Equipamiento oficinas	7,176,490	3,613,309	2,331,976	-68%
	80,287,271	82,921,295	79,211,141	

PROVEEDORES CLASIFICADOS			
	2015	2016	2017
Tipo de producto/servicio			
Tecnología	89	69	67
Construcción de oficinas	35	47	38
Equipamiento de oficinas	35	23	24
Mercadeo	27	44	48
Servicios generales	138	163	180
Procedencia/ubicación			
Nacionales	313	339	334
Extranjeros	11	7	23
TOTAL	324	346	357

**CONTRIBUCIÓN
AL DESARROLLO
ECONÓMICO Y LA
SOSTENIBILIDAD**

5

5.1. Apoyo al empresariado

(203-2, FS6)

Para 2018, el Banco Central del Ecuador prevé que el crecimiento sea del 2%, debido a un aumento del 3.6% en los niveles de inversión y del 3.5% en la exportación de los principales productos no petroleros.

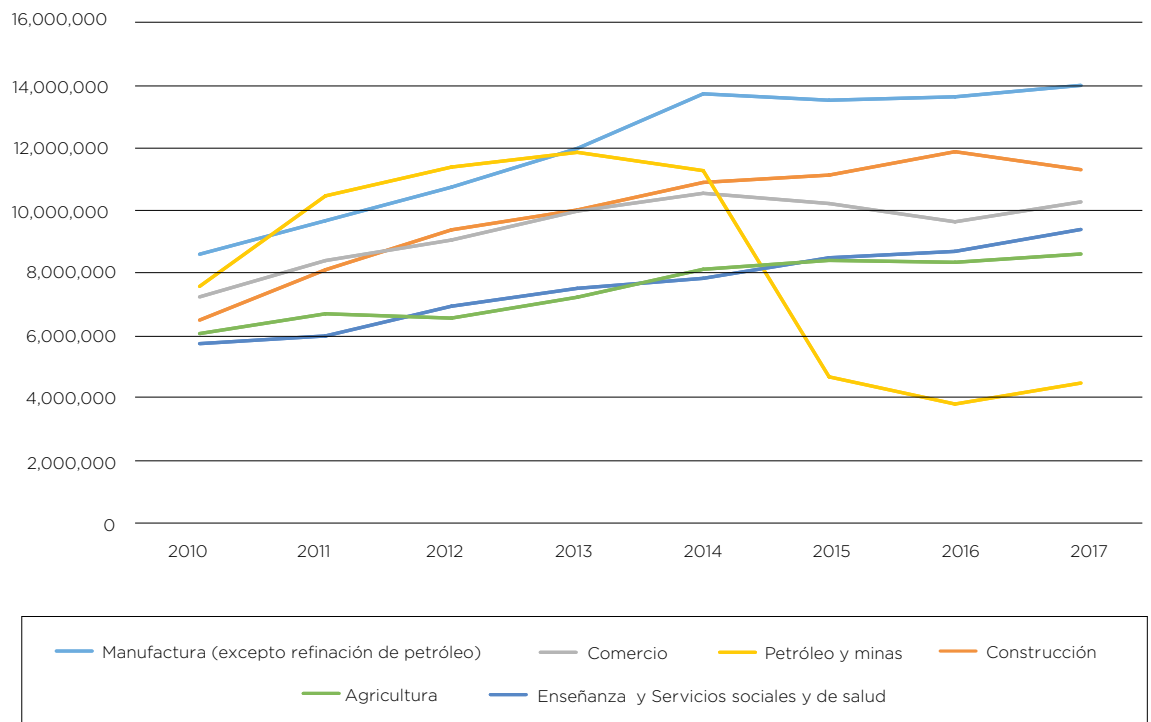
El escenario de actividad económica en el Ecuador en 2017 se benefició de la mejora en los ingresos por exportación de petróleo, dado el mayor precio, con un comienzo de año por encima de los US\$50 por barril. Sin embargo, el escenario político generó incertidumbre en la economía nacional debido a las elecciones presidenciales y al panorama posterior a las mismas. Con todo ello, la economía experimentó durante el año un crecimiento del 3%.

Por sectores de actividad, las cuentas nacionales evidencian el crecimiento en los ingresos anuales del

sector petróleo y minas, que a finales de 2016 significó para la economía nacional US\$ 3,824,236M mientras que a finales de 2017 fue de US\$ 4,493,627M. También se produjo un incremento en otras industrias, tales como la de manufactura y comercio.

Para 2018, el Banco Central del Ecuador prevé que el crecimiento sea del 2%, debido a un aumento del 3.6% en los niveles de inversión y del 3.5% en la exportación de los principales productos no petroleros.

Valor Agregado Bruto por Industria (miles de USD)



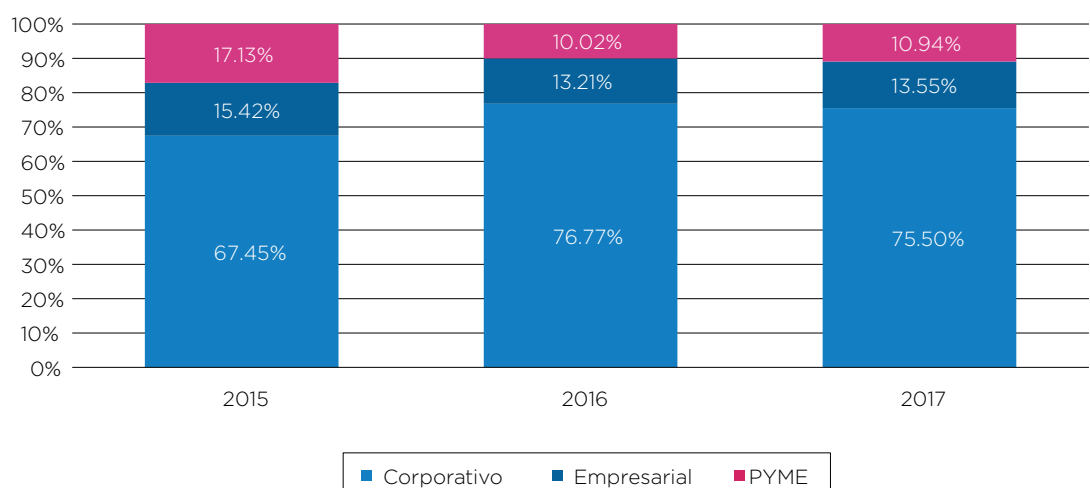
Fuente: Boletín 102 de Cuentas Nacionales Trimestrales, Banco Central del Ecuador

En este contexto, Banco Guayaquil, con el objetivo de promover el desarrollo de la economía ecuatoriana, continuó otorgando créditos al sector productivo, el mismo que incluye los segmentos corporativo, empresarial y PYME. La colocación de crédito en el año para este sector productivo fue de US\$ 1,872,078M.



Visita a HOLCIM Ecuador

Volumen de crédito otorgado al Sector Productivo



Además de la promoción de proyectos de negocios y emprendimiento a través de las líneas de crédito, Banco Guayaquil también apoya a los emprendedores por medio de su Portal de Negocios⁶. Éste ofrece charlas magistrales a quienes estén interesados en emprender un negocio o deseen reforzar sus conocimientos en temas como: exportaciones, ventas, digital marketing, fidelización de clientes, entre otros.

⁶ Portal de Negocios BG:
<http://www.portaldenegociosbg.com/web/>

5.2. Evaluación ambiental y social de clientes

(201-2, FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS9)

El objetivo de Banco Guayaquil es identificar los riesgos con el fin de evitarlos, mitigarlos, reducirlos o compensarlos, de manera que la Institución tenga la seguridad de que cada operación financiada podrá ser atendida sin verse afectada por algún tipo de riesgo ambiental o social.

Banco Guayaquil aborda el impacto socioambiental que genera como resultado de la operación de aquellos clientes empresariales y proyectos a los que entrega crédito. La institución busca la consideración por los solicitantes de criterios respetuosos con el entorno, profundizando más allá del requerimiento de que cumplan la normativa operacional que corresponda en cada caso. Respecto a los requerimientos ambientales, se incluyen específicamente en una Política de Gestión de Riesgo Ambiental.

Tanto los riesgos ambientales como los sociales son gestionados por la Unidad de Riesgos del Banco, mediante un proceso de análisis que se estructura en tres fases: 1) Conocimiento del entorno de desarrollo de las actividades del cliente; 2) Identificación y medición del impacto de riesgo ambiental y social; 3) Evaluación de riesgos ambientales y sociales.

En el caso particular de los riesgos e impactos ambientales, el Banco requiere que el potencial cliente complete un formulario elaborado de manera coordinada por el Área Comercial y la Unidad de Riesgos. A continuación, tomando dicha información como base, son los oficiales de riesgo quienes se encargan de la medición del nivel de complejidad ambiental de las solicitudes de crédito, realización de informes al respecto y de la revisión de los informes de evaluación de impacto ambiental de que disponga el solicitante, requeridos desde el Banco. Además, en el caso de clientes calificados con riesgo ambiental alto, se solicita a consultores seleccionados por el Banco informes de auditoría ambiental y un plan de manejo ambiental. Para estos clientes, desde la Unidad de Riesgos se evalúa también la necesidad de solicitar colaterales por riesgo ambiental.

El personal del área de Riesgos recibe una capacitación compartida con

el área de Responsabilidad Social y que incluye la impartición de cursos de especialistas externos.

El objetivo de Banco Guayaquil es identificar los riesgos con el fin de evitarlos, mitigarlos, reducirlos o compensarlos, de manera que la institución tenga la seguridad de que cada operación financiada podrá ser atendida sin verse afectada por algún tipo de riesgo ambiental o social.

El análisis se efectúa a las operaciones de crédito o inversión de los segmentos corporativo, empresarial y PYME (préstamos medianos y pequeños) con líneas de crédito aprobadas por un valor superior a US\$ 500,000. Su aplicación se efectúa tanto a personas naturales como jurídicas.

Particularmente respecto a los riesgos asociados al cambio climático, Banco Guayaquil enfoca su análisis principalmente en el sector agrícola, el cual es el más vulnerable. Ello implica criterios por parte de la Unidad de Riesgos de la Institución, relacionados con la ubicación de las plantaciones, tipos de siembra y el nivel de aseguramiento que tenga el cliente. Al respecto, el objetivo del Banco es robustecer gradualmente el monitoreo de estos riesgos. Este control permitirá el análisis de otros impactos, además de los cambios en los ciclos y la intensidad de las lluvias, tales como la posibilidad de sequías, mayores intensidades en los vientos, y las afectaciones en la flora y fauna. Este tema es importante para la Institución, ya que además de su afectación al sector productivo también impacta al bienestar de las personas.

En relación a la implementación de créditos ambientales, se trabaja en un convenio de cooperación técnica para el desarrollo de dichas líneas.

6.1 Inclusión financiera

(102-10, 203-2, FS7, FS13, FS14)

El Banco ofrece la Cuenta Amiga, la misma que se abre con un único requisito, el cual es presentar la cédula de identidad y que permite el depósito de fondos y transacciones. Además la Institución está apostando por el crecimiento de su área de microcrédito.

En estos últimos años, Banco Guayaquil ha identificado las diversas necesidades de aquellos que se encuentran en comunidades un tanto lejanas, para que puedan acceder a los productos y servicios de la Institución y contar con los beneficios que entrega la bancarización, como las posibilidades de ahorro y la disponibilidad de crédito, conforme a los historiales que vayan desarrollando como clientes de la entidad.

Banco Guayaquil fue pionero en la creación de corresponsales no bancarios, denominados “Banco del Barrio”, hace ya 10 años, que permiten acercar los productos y servicios a través de las redes de pequeños co-

mercios en las poblaciones. En 2017, la Institución contaba con 4.375 puntos corresponsales. La iniciativa fue premiada en el Reconocimiento a las buenas prácticas otorgados por especialistas internacionales en convocatoria de la Red de Pacto Global en Ecuador, por su contribución al ODS 8 de trabajo decente y crecimiento económico.

Por otra parte, el Banco ofrece la Cuenta Amiga, la misma que se abre con un único requisito, el cual es presentar la cédula de identidad y que permite el depósito de fondos y transacciones. Además la Institución está apostando por el crecimiento de su área de microcrédito.



La educación financiera que desarrolla la Institución se extiende también a jóvenes y niños, preparando de esta manera a las siguientes generaciones.



6.2 Educación financiera

(203-2, FS16)

Para Banco Guayaquil, la Educación Financiera va más allá de cumplir con la obligatoriedad existente al respecto en Ecuador, significa brindar a los ciudadanos las herramientas necesarias que les permitan estar informados sobre sus derechos y obligaciones dentro del sistema financiero, teniendo un conocimiento claro sobre los costos y riesgos que conlleva el adquirir un producto o servicio, para que puedan tomar una mejor decisión financiera.

Educación financiera a la comunidad

Comprometidos con la comunidad, Banco Guayaquil ha empezado a

dictar talleres gratuitos de educación financiera a personas en estado de refugio que buscan poder en algún momento abrir sus propios negocios. También como parte de la capacitación a adultos, Banco Guayaquil ha respaldado el Programa "Quito a Reciclar" de la Agencia de Promoción Económica (CONQUITO), impartiendo un taller de conocimientos financieros a 45 recicladoras, en las instalaciones de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo de Quito (EMASEO).

Pero la educación financiera que desarrolla la Institución se extiende también a jóvenes y niños, preparando de esta manera a las siguientes generaciones. Con jóvenes, Banco Guayaquil imparte talleres a los par-



Semana Mundial del Dinero, hijos de colaboradores

ticipantes de los programas de la Fundación de las Américas (FUDELA), Institución especialista en procesos de inclusión positiva a través del fútbol.

Además, el Banco ha desarrollado el programa “Compañeros de Banca”, dirigido a jóvenes y también a adultos. Para atender a los niños, la Institución cuenta con el programa “Pequeños Ahorradores”, con la participación de maestros de prima-

ria de las instituciones educativas, a quienes previamente se capacitó en la temática del programa y se les hizo llegar de manera gratuita un material pedagógico desarrollado por Banco Guayaquil y *Junior Achievement*. Mediante estos programas se capacitó a alrededor de 12.500 personas, con la participación de 140 colaboradores voluntarios del Banco, que dan el acompañamiento de instructores. Los talleres que se dictan son a nivel nacional, en em-

Para atender a los niños, la Institución cuenta con el programa “Pequeños Ahorradores”, con la participación de maestros de primaria de las instituciones educativas, a quienes previamente se capacitó en la temática del programa y se les hizo llegar de manera gratuita un material pedagógico desarrollado por Banco Guayaquil y Junior Achievement.



Para el público en general, el Banco cuenta con el portal web especializado: www.programaeducacionfinanciera.com, donde se puntualizan conceptos financieros de utilidad.

presas, instituciones, colegios y escuelas. Los temas principales a tratar incluyen los beneficios del ahorro, la elaboración de un presupuesto familiar, el sistema financiero ecuatoriano, el rol de la Superintendencia de Bancos, la prevención de fraudes cibernéticos, así como la utilización de medios de pago electrónicos.

Alineados con la iniciativa de *Child and Youth Finance International*, que busca fortalecer los conocimientos sobre el ahorro en niños y jóvenes para que sean capaces de tomar decisiones financieras responsables, el Banco celebró por tercer año consecutivo la “Global Money Week”,

espacio desde el cual se pudieron realizar actividades con 150 hijos de colaboradores del Banco y 70 niños de las ciudades de Guayaquil y Durán, esto último por el apoyo de la organización *Children International*; también en el marco de la iniciativa, 35 jóvenes de la misma organización asistieron a una jornada en la Bolsa de Valores de Guayaquil sobre negociación bursátil.

Para el público en general, el Banco cuenta con el portal especializado: www.programaeducacionfinanciera.com, donde se puntualizan conceptos financieros de utilidad.



Seminario de Cesantía de la Policía Nacional

Educación financiera a clientes

Como valor agregado a la íntegra gestión que realiza Banco Guayaquil en beneficio de los clientes, mensualmente se dictan charlas magistrales en temas financieros y económicos.

En 2017, se efectuaron 240 charlas en total, la mayoría de ellas orientadas a temas de emprendimiento, innovación, endeudamiento responsable, asuntos hipotecarios e inversiones, y beneficiando a alrededor de 6.000 clientes que asistieron de forma presencial o vía streaming.



Colaboradores Banco Guayaquil

Educación financiera a colaboradores

Banco Guayaquil tiene implementado un curso en formato e-learning sobre educación financiera, dirigido a todos los colaboradores de la entidad, el mismo que busca todos los años sensibilizar sobre la importancia del buen manejo de los productos bancarios, incluyendo la correcta administración del crédito. A dicho curso se ha incorporado recientemente un módulo de canales electrónicos de pago. En 2017 participaron el 97% de los colaboradores del Banco.

7.1 Innovación

(203-1, FS15, IP02) (ODS 8.10, 9.7)

Con la innovación, se empezaron a lanzar diferentes plataformas que permiten a los clientes y colaboradores del Banco interactuar con el sistema de la Institución de una manera más fácil, rápida y eficaz.

“Renovación” es la palabra clave que define el desempeño de Banco Guayaquil en 2017 respecto a su propuesta de innovación. Fue un año especial para el Banco ya que marcó el inicio de una nueva era en términos de la plataforma tecnológica, denominada Neo-Core. Este cambio significa para la Institución la posibilidad de agilizar su capacidad de innovación tecnológica.

El cambio del core del Banco se dio después de un proceso que tomó algunos años, tal y como se mencionó en las memorias de sostenibilidad anteriores, debido a la necesidad de preparar previamente al sistema de la Institución y de tal manera poder evitar errores o conflictos de hardware y software, y pudiendo asegurar que la transición se realizara sin afectar a la operatividad del Banco. Finalmente, el cambio de plataforma se realizó el 1 de Mayo de 2017. La puesta en marcha fue un proyecto institucional que involucró 32 áreas del Banco, más de 25 canales y operaciones de clientes. Se probaron más de 100 transacciones del sistema HOST, con la participación de 150 colaboradores.

Este cambio permitió a Banco Guayaquil salir de una plataforma *main-frame* a una más moderna en arquitectura abierta. O sea, la Institución pudo pasar de una plataforma propietaria a una que les da más libertades, lo que significa más soporte, escalabilidad y un ecosistema más administrable. A la vez, a nivel de

costos representó un importante hito ya que redujo los de mantenimiento y crecimiento de la plataforma alrededor de un 30%. Se rehicieron 6.000 programas y se instalaron aplicaciones de automatización que hoy garantizan tareas de respaldo de información, ejecución de procesos y el sistema transaccional del Banco.

Como resultado de esta renovación, se empezaron a lanzar diferentes plataformas que permiten a los clientes y colaboradores del Banco interactuar con el sistema de la Institución de una manera más fácil, rápida y eficaz. Un ejemplo de esto fue la habilitación del Chat BG, un *bot*⁷ en Facebook destinado a atender a clientes, resolviendo consultas de información, saldos y movimientos de productos sin intervención de un agente.

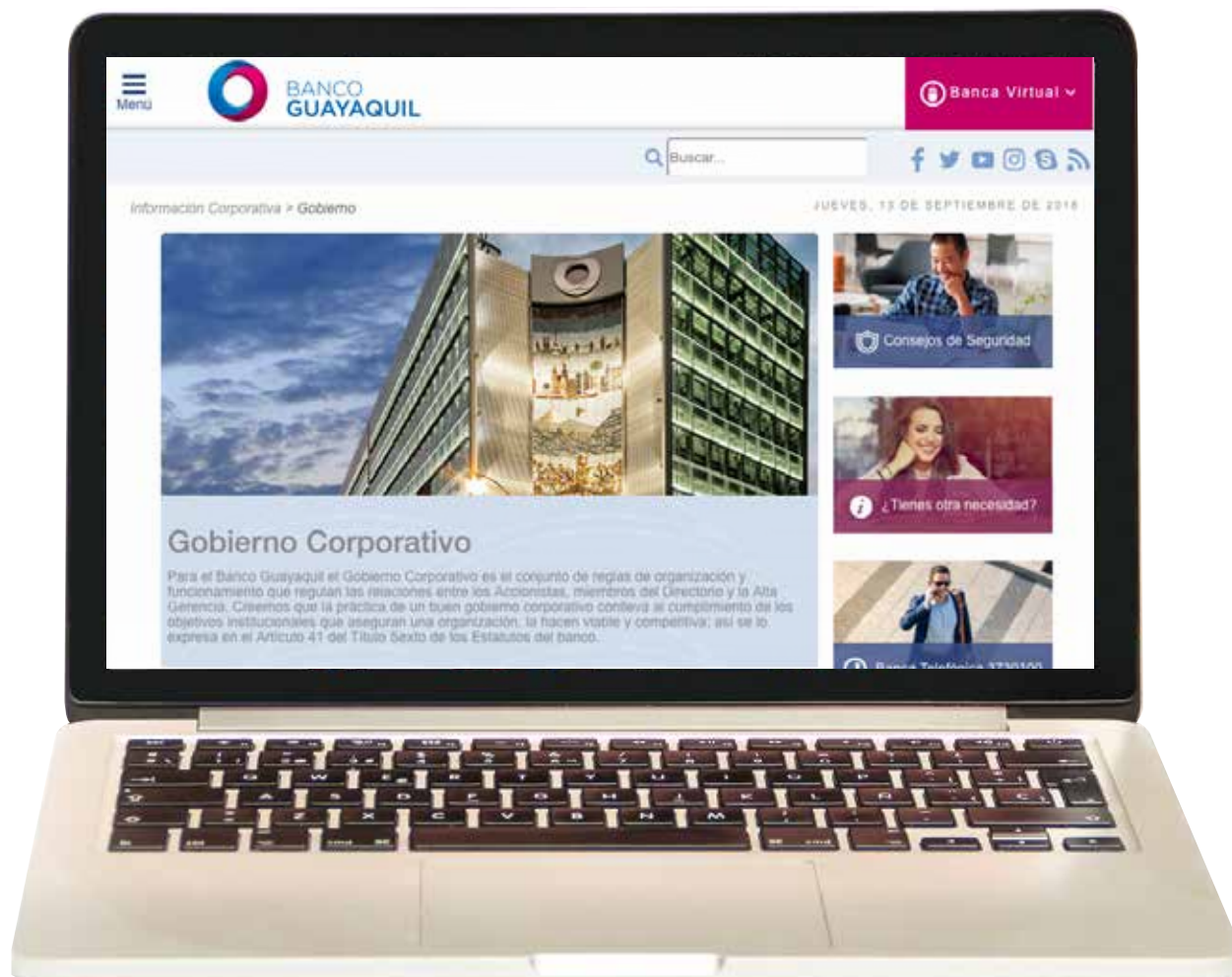
También se ha creado canales que facilitan y agilitan las gestiones de los clientes con otras instituciones. Por ejemplo: Neo Auto es una plataforma de venta de vehículos que permite a los clientes en las concesionarias calificarse y contratar un vehículo. El Banco también ofrece una plataforma de comprobantes electrónicos, que permite la interacción con el Servicio de Rentas Internas para la aprobación de facturas, comprobantes de retención y otros comprobantes electrónicos.

Para los clientes empresa, se elaboró una nueva app para teléfonos móviles que agiliza la gestión tran-

HITOS EN INNOVACIÓN

2015	2016	2017
• Efectivo Móvil • Neo Teller • Neo Comercial	• Reconocimiento Facial en Banca Virtual Móvil • Consolidación de brecha tecnológica, por medio de procesos para la renovación del core Bancario	• Chat BG • Neo Auto • Multicash • Redichecke • Neo Track

⁷ Un bot es un programa informático con capacidades autónomas que puede realizar tareas específicas e imitar el comportamiento humano.



La web del Banco tiene una imagen renovada y ofrece mayor funcionalidad y facilidad de navegación para sus usuarios, sean o no clientes de la Institución; la página sirve como punto de integración de todas las aplicaciones web del Banco.

saccional empresarial denominada MultiCash BG. Este aplicativo permite hacer consultas, pagos y transferencias para los usuarios de las empresas de una manera más rápida y segura.

Así mismo, el Banco ha desarrollado una aplicación de cobranza móvil llamada Redicheck, que permite realizar recaudos y cobrar con cheque mediante la captura de la imagen del cheque y su procesamiento en línea. Para los clientes de tarjetas de débito, el Banco habilitó los servicios de On/Off de las tarjetas en los canales transaccionales como Banca Web, Banca Virtual Móvil y Chat BG. Esto les permite a los clientes, por seguridad, apagar las tarjetas cuando no las utilicen para evitar consumos no deseados y poder activarlas cuando las necesiten. Otro beneficio para este segmento fue la activación de Compra Segura por Internet, a través de la plataforma Alignet, para todas las tarjetas de débito y crédito emitidas por la institución.

Por otra parte, la web del Banco tiene una imagen renovada y ofrece mayor funcionalidad y facilidad de navegación para sus usuarios, sean o no clientes de la Institución; la página sirve como punto de integración de todas las aplicaciones web del Banco, las cuales anteriormente dependían de soporte adicional para su actualización, pero que ahora pueden ser modificadas inmediatamente por los departamentos autorizados para hacerlo.

Continuando con innovación para la operativa interna del Banco, se implementó Neo Track, un sistema de seguimiento de gestión comercial, con georreferenciación y reporte de actividades en línea de los dispositivos móvil. Éste permite a la institución conocer diariamente cómo se cubren las diferentes áreas geográficas en cuanto a venta de productos y servicios.

7.2 Experiencia del cliente

(102-48, 203-1, 416-1, 417-1, 418-1, IP02) (ODS 4.4)

Durante 2017, Banco Guayaquil trabajó en varios de sus proyectos y plataformas ya existentes, con el objetivo de robustecerlas o readaptarlas para que se ajusten a las necesidades de los clientes. El objetivo sigue siendo brindar un servicio que entregue las mayores facilidades posibles, que haga que los clientes se sientan siempre cercanos al Banco y que pueden contar con su respaldo en cualquier momento del día.

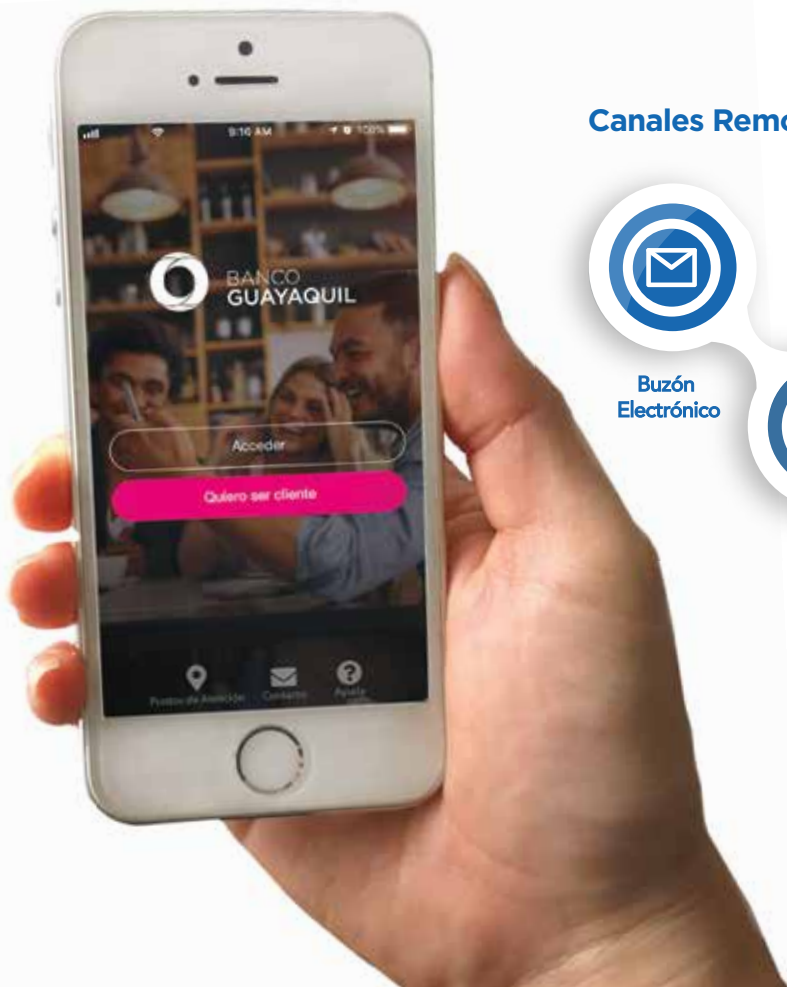
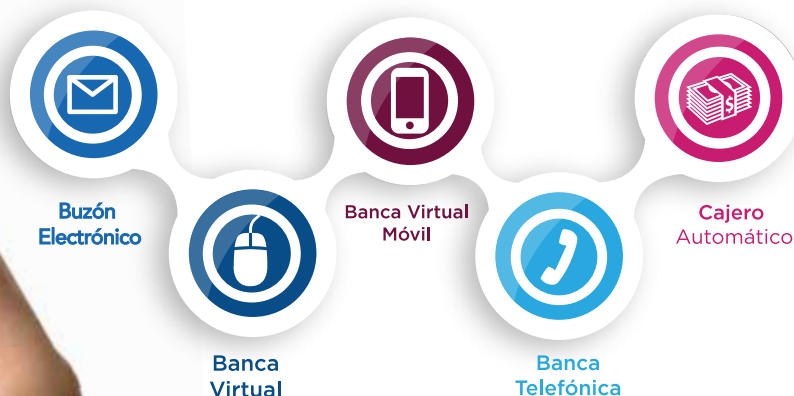
Otro aspecto importante a mencionar es la incorporación de canales de mensajería, como Facebook Messenger y WhatsApp. Durante 2017, Banco Guayaquil lanzó al mercado su asistente virtual Ada, la cual

por medio de Facebook Messenger es capaz de atender preguntas de clientes como las consultas de saldo. Además, a finales del año, se inició con el plan piloto de atención de consultas por WhatsApp. El servicio funciona agregando como contacto al número del canal de atención del Banco. Con estos nuevos canales se busca facilitar y agilizar la comunicación con los clientes, y surge como respuesta a los cambios en las formas de comunicarse de las personas, particularmente las más jóvenes. A la fecha, el conjunto de canales de atención a clientes del Banco incluye el siguiente enfoque multiplataforma:

Canales Presenciales



Canales Remotos



PUNTOS DE ATENCIÓN			
Tipo	2015	2016	2017
Bancos del Barrio	5,200	4,910	4,375
Cajeros Automáticos	868	861	875
Oficinas Bancarias	213	201	196
Total	6,281	5,972	5,446

INVERSIÓN EN RENOVACIÓN DE OFICINAS			
	2015	2016	2017
Inversión en Edificios Corporativos (dólares)	US\$ 7,618,078.13	US\$ 15,249,630.03	US\$ 8,436,511.46
Inversión en sucursales y oficinas (dólares)	U\$ 4,638,956.48	US\$ 3,843,882.84	US\$ 2,617,587.93
Número de nuevas sucursales	7	3	1
Número de sucursales remodeladas	2	6	3
Número de edificios intervenidos	3	1	2
Total de intervenciones (oficinas, agencias, sucursales y edificios corporativos)	12	10	6

El Banco busca seguir facilitando la comunicación con sus clientes, y ampliando su oferta de servicios de manera remota. Estos canales de atención se seguirán desarrollando y robusteciendo durante los próximos años.

Estas novedades van de la mano con la idea de que Banco Guayaquil pueda estar siempre disponible a sus clientes, y de esta manera poder seguir posicionándose como un aliado estratégico. El Banco busca seguir facilitando la comunicación con sus clientes, y ampliando su oferta de servicios de manera remota. Estos canales de atención se seguirán desarrollando y robusteciendo durante los próximos años.

La Institución sigue invirtiendo en la renovación y remodelación de sus oficinas, en donde se ha pasado de lo transaccional a lo relacional.

Más allá de los canales, en la operativa de crédito, el Banco ha apostado por sus clientes, por ayudarles a cumplir sus objetivos y metas. Durante 2017, la institución logró aumentar su cartera de créditos durante los 3 últimos meses, de USD \$2,098MM en el último trimestre de 2016 a USD \$2,367MM en el último trimestre de 2017, lo que significó un aumento del 12.82%. Esto se debió a una política de aumento en colocaciones, debido a los pasivos acumulados desde el 2015. Esta necesidad de crecer en activos se tradujo en metas tangi-

bles y medibles, como lo fue el "Desafío 100" que implicó en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2017, aumentar los activos del Banco en 150 millones y los pasivos en 100 millones, ello enfocado en los segmentos caracterizados del Banco que son: Avanti, Preferente, PYME Preferente, Empresarial y Corporativo. Esta meta se vio reflejada en un aumento en las colocaciones, con un incremento por ejemplo del 33% en los Multicréditos en comparación al 2016, y en 41% en CasaFácil.

A pesar de haber vuelto a una política de mayores colocaciones, la situación económica nacional todavía era delicada por lo que el Banco tenía que velar por el nivel de endeudamiento de sus clientes. Para tal efecto, Banco Guayaquil en su política de crédito indica los límites máximos de endeudamiento de los clientes según su segmento. Estas políticas son aprobadas por el Directorio.

Todos los créditos de consumo solicitados son analizados, por el área de Riesgos de la Institución, en relación a la capacidad de pago del cliente. Para esto, el solicitante debe

No se puede hablar del lado comercial del Banco sin mencionar la calidad de servicio que busca entregar a sus clientes. Para poder velar por el nivel de atención que brinda, la institución realiza encuestas diarias de todos los clientes que son atendidos por la red, ya sea para ventas, requerimientos o en recepción de reclamos.

presentar toda la documentación que justifique el ingreso que ha declarado. Luego de pasar una serie de filtros y de score, un analista determina la capacidad de pago del cliente. Esa capacidad de pago debe ajustarse a los límites indicados por las políticas de crédito previamente mencionadas.

Un aspecto importante en el área comercial fue la tarjeta American Express® AAdvantage, en sus líneas Elite y Platinum. Durante el 2017, estas tarjetas presentaron una facturación de USD \$43.5MM en Elite y USD \$53MM en Platinum, superando su nivel de facturación en 2016 en un 158% y 510% respectivamente. Además, según la consultora OnPoint Loyalty, en 2017 AAdvantage de American Airlines fue el segundo programa de viajero frecuente con mayor valor en el mundo, demostrando de esta manera la gran propuesta que presenta Banco Guayaquil a sus clientes a través de esta alianza estratégica.

No se puede hablar del lado comercial del Banco sin mencionar la calidad de servicio que busca entregar a sus clientes. Para poder velar por el nivel de atención que brinda, la Institución realiza encuestas diarias de todos los clientes que son atendidos por la red, ya sea para ventas, requerimientos o en recepción de reclamos. Esta documentación es recopilada en una base de datos, la cual es revisada de manera consolidada por el área encargada de la tabulación de datos, que después de haber validado los mismos, los envía a una consultora especialista en experiencia del cliente, que realiza encuestas adicionales vía correo electrónico y llamadas telefónicas.

8 <http://www.onpointloyalty.com/insights>

Toda esta información es cargada en una plataforma y es descargada el departamento a cargo de generar los indicadores de calidad, como el Índice Neto de Satisfacción, Indicadores de esfuerzo (CES - Customer Effort Score) y Recomendación (NPS - Net Promoter Score). La información de los indicadores puede ser analizada por región y agencia, entre otras opciones.

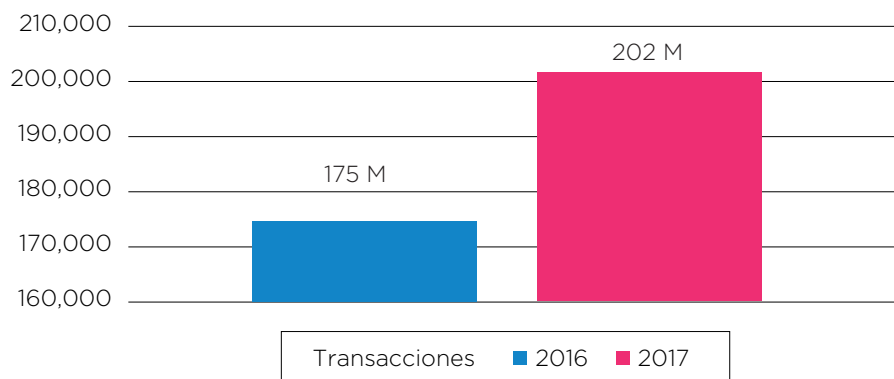
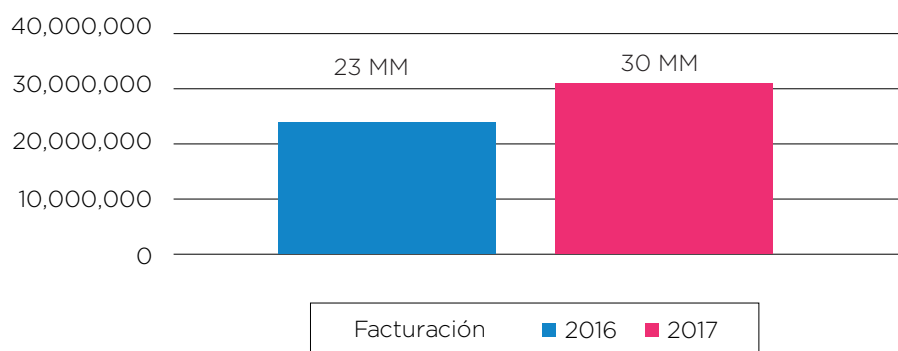
Como parte de su propuesta de entrega de valor agregado, Banco Guayaquil continuó potenciando su plataforma #ConMisTarjetasBG, que entrega descuentos en comercios adscritos, los cuales se multiplicaron, pasando de 35 a 150 en 2017. Esta iniciativa beneficia también a dichos establecimientos, ya que aumentan las transacciones y su facturación, que se han incrementado respectivamente un 16% y 30% entre 2016 y 2017.

Considerando todos los servicios y beneficios anteriormente mencionados, es importante indicar que, en lo que a prácticas de comercialización concierne, el Banco está completamente comprometido con la transparencia de la información al cliente. Esto se encuentra delineado en el Código de Gobierno Corporativo de la Institución. De igual manera, Banco Guayaquil cuenta con dos políticas adicionales: 1) Política para el manejo de la información básica del cliente y solicitud de crédito y 2) Política para la atención de consultas, requerimientos y reclamos del cliente. Además, la institución se rige bajo las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero y las resoluciones de la Superintendencia de Bancos.

Con respecto a los reclamos, siendo congruente con su propuesta de calidad, Banco Guayaquil ha puesto varios canales a través de los cuales los clientes pueden dar a conocer sus inconformidades. Durante el 2017, se receptaron 2,832,221 trámites admisibles, un índice del 1.50% comparado con los 188,8 millones de transacciones comerciales generadas en el mismo periodo. De esos trámites admisibles, el 4.69% corresponden a reclamos, representando únicamente el 0.07% del total de transacciones comerciales efectuadas. Del total de los casos presentados

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Satisfacción neta ⁸	2016	2017
Índice neto de satisfacción (INS)	81.76%	74.1%
Índice de promotores netos (NPS)	66.21%	61.7%
Índice de esfuerzo del cliente (CES)	22.24%	32.3%

Transacciones #ConMisTarjetasBG**Facturaciones #ConMisTarjetasBG**

fueron resueltos el 98.64%, de los cuales el 94.28% presentaron un resultado a favor del cliente, lo que confirma los lineamientos de equidad y mejores prácticas, garantizando los intereses de los clientes, cumpliendo con las normas de transparencia y protección del cliente. Adicionalmente, el Banco resolvió el 96.78% de los casos entre 1 a 5 días, cumpliendo con los objetivos estratégicos de su Gobierno

Corporativo, como es la creación de una cultura orientada a la calidad de servicio, que permita la satisfacción plena de sus clientes y ofrecer al público un banco identificado con la prestación de servicios de alta calidad. Es importante mencionar que de los reclamos presentados por los clientes, ninguno se debió a problemas con respecto al resguardo de su información.

RECLAMOS

2015		2016		2017	
N° casos	% del volumen de transacciones	N° casos	% del volumen de transacciones	N° casos	% del volumen de transacciones
187,000	0.08%	187,584	0.09%	132,872	0.07%

7.3. Continuidad y eficiencia operacional

(203-1, IP03) (ODS 8.10)



Este proceso se realizó con la participación de diferentes áreas del Banco, demostrando el potencial de la coordinación de conocimientos y capacidades.

Para poder garantizar la operatividad de Banco Guayaquil durante el proceso de cambio del Core y, por ende, asegurar que el impacto a los clientes fuera nulo, el Banco entró en un proceso de estabilización del Neo-Core durante un período que duró de 1 a 2 meses con posterioridad a la implementación de esta nueva plataforma.

Durante el 1ero de Mayo del 2017 se estableció un procedimiento de 2 equipos de flujos exprés de atención a incidentes de estabilización del Core, realizado por varias áreas de la Institución, que involucraban a 20 personas, 10 en cada equipo, y que trabajaron en 3 turnos continuos para la resolución de los incidentes, dependiendo de su nivel de criticidad con el flujo de desarrollo, pruebas e implementación y producción.

Los equipos de los flujos exprés trabajaron en doble jornada para realizar recibir los reportes de los usuarios, categorizar los incidentes presentados por los mismos y darle a cada caso un nivel de prioridad que se clasificaban en: Alta, Media y

Baja. Estas jornadas duraron 2 meses, y en ese período de tiempo se reportaron 167 incidentes, los cuales fueron solucionados como parte de la estabilización del Core. La mayoría de los casos presentados fueron de categorías Baja y Media, correspondientes a situaciones tales como que ciertas combinaciones de teclas no funcionaban como solían hacerlo o que algunos colaboradores no podían acceder a ciertos aplicativos.

Este proceso se realizó con la participación de diferentes áreas del Banco, demostrando el potencial de la coordinación de conocimientos y capacidades. En concreto, se involucró a Tecnología, Seguridad de la Información, Riesgo Integral y Auditoría Interna, recibiendo soporte de las áreas de Métodos, Organización, Fábrica de Operaciones y los colaboradores de las áreas comerciales.

El proceso de estabilización del Neo-Core finalizó exitosamente en junio de 2017, sin presentar afectaciones a los clientes, gracias a todos los procesos detallados.



8.1 Descripción de la plantilla

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

Banco Guayaquil considera como parte integral de su estrategia la captación y retención del talento, además de la capacitación y el desarrollo del mismo.

En un contexto en el cual las tecnologías avanzan a un paso sin precedentes en la historia y en el que, año tras año, los clientes demandan mayores facilidades en su interacción con el Banco, mayor eficiencia en los procesos y de la calidad de servicio, el contar con un equipo de trabajo altamente calificado se ha vuelto algo imprescindible para cualquier empresa que busque estar a la vanguardia. Por tal motivo, Banco Guayaquil considera como parte integral de su estrategia la captación y retención del talento, además de la capacitación y el desarrollo del mismo.

La plantilla del Banco, a finales de 2017, estaba compuesta por un total de 2,817 colaboradores, representando un 2.66% menos que en el 2016, con la salida de 476 colaboradores durante el año y la generación por

otra parte de 399 nuevas plazas de trabajo. Esta variación corresponde a una rotación en la que, debido a un mayor grado de automatización en varios de los procesos del Banco no hace falta reemplazar ciertas posiciones. Esta es una acotación importante, que muestra la estabilidad en el empleo, que también refleja que el 99.9% de los colaboradores cuenta con un contrato de plazo indefinido. Finalmente, el 29.4% de los colaboradores están sindicalizados.

La composición del personal del Banco según los rangos de edades es el siguiente: el 45.4% son menores de 30 años, el 48.1% se encuentran entre los 30 y 50 años, el 6.5% son mayores a 50 años. Según el sexo, el 44.02% del personal son hombres y el 55.98% mujeres.

COLABORADORES POR CATEGORÍA PROFESIONAL			
	2015	2016	2017
Total Colaboradores	3,128	2,894	2,817
Ejecutivos ⁹	19	18	17
Gerentes	178	175	171
Mandos medios	802	741	735
Asistentes y auxiliares	2,129	1,960	1,894

PRESENCIA DE MUJERES			
Categoría profesional	2015	2016	2017
Ejecutivo	15.8%	11.1%	11.8%
Cargos gerenciales	52.2%	53.1%	53.8%
Mandos medios	58.1%	60.3%	58.1%
Asistentes y auxiliares	57.0%	56.1%	55.8%
Total	56.7%	56.7%	55.9%

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

DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR SEXO Y GRUPO DE EDAD 2017				
	<30	30-50	>50	TOTAL
Hombres	485	630	125	1,240
Mujeres	794	724	59	1,577
Total	1,279	1,354	184	2,817

8.2 Capacitación y Desarrollo de Carrera

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

Para Banco Guayaquil la capacitación de los colaboradores es de vital importancia en la consecución de su lema “Lo Mejor está por venir”, siendo quienes ejecutan la estrategia la Institución en su accionar diario. Por tal motivo, el Banco ha desarrollado un sistema de capacitación integral, que permite actualizar los conocimientos de la plantilla en temas pertinentes a sus funciones y a otros aspectos de su vida laboral en la institución.

Además de las capacitaciones brindadas, el Banco cuenta con un programa de becas para sus colaboradores, para estudios relacionados con su puesto de trabajo. El nivel de ayuda monetaria varía de acuerdo a la antigüedad en el Banco de la persona solicitante de la beca y de su nivel de ingresos; este segundo pun-

to es importante, ya que se busca dar más ayuda a aquellos con mayores necesidades. En 2017, Banco Guayaquil entregó 14 becas, las cuales fueron repartidas de la siguiente manera: 5 a personal operativo, 5 a personal táctico y 4 a personal ejecutivo.

Con respecto a los programas de formación internos, se pueden mencionar los siguientes: Escuela de Caja (programa destinado a cajeros nuevos), Programa de Formación Comercial (destinado a colaboradores que aspiren a cargos comerciales – Jefe de Agencia, Asesor Comercial o Ejecutivo Financiero), Inducción General (programa para nuevos colaboradores) y Formación de Auditor Interno Integrado (incluye las certificaciones de Auditoría Interna en: ISO 9001:2015, OHSAS 18001,

Además de las capacitaciones brindadas, el Banco cuenta con un programa de becas para sus colaboradores, para estudios relacionados con su puesto de trabajo.

CAPACITACIONES DE COLABORADORES DE BANCO GUAYAQUIL

Número de cursos ¹⁰			Número de colaboradores			Promedio horas/colaborador		
2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
311	183	225	3,001	2,358	2,791	17.20	7.65	13.24

CAPACITACIÓN 2017

Categoría profesional	Nº de asistentes	Nº total de horas	Cantidad de horas/ participante
Estratégico	19	644	33.87
Ejecutivo	181	1,385	7.65
Táctico	579	8,345	14.41
Operativo	864	11,378	13.17
	1,643	21,751	13.24

ISO 14001:2015). En particular, el Programa de Formación Comercial permitió que 150 colaboradores hayan sido capacitados y certificados para ocupar posiciones en el área comercial, permitiendo así que las contrataciones en esa área se realicen de manera interna, incremento significativo en comparación a los 127 capacitados en 2016, sin tener que recurrir a contratar personal nuevo y de esta manera brindando oportunidades de crecimiento dentro de la Institución.

Además de las capacitaciones brindadas, el Banco cuenta con un programa de becas para sus colaboradores, para estudios relacionados con su puesto de trabajo. El nivel de ayuda monetaria varía de acuerdo a la antigüedad en el Banco de la persona solicitante de la beca y de su nivel de ingresos; este segundo punto es importante, ya que se busca dar más ayuda a aquellos con mayores necesidades. En 2017, Banco Guayaquil entregó 14 becas, las cuales fueron repartidas de la siguiente manera: 5 a personal operativo, 5 a personal táctico y 4 a personal ejecutivo.

Un punto importante en temas de capacitación es que reflejando la manera holística en que el Banco conceptualiza a sus colaboradores, en que cada uno es visto como una persona con varios tipos de necesidades so-

ciales además del trabajo, se empezó la Escuela de Desarrollo Integral. En ella se brindan temas formativos para las familias de los colaboradores, como prevención de drogas, educación de adolescentes, comunicación en el matrimonio, comunicación en familia, entre otros temas. Todas estas charlas son completamente gratuitas.

Tal y como ocurrió en años anteriores, en 2017 se dio continuidad a las evaluaciones de rendimiento, incorporando mejoras en cuanto a los indicadores de gestión. Al respecto, se cambió la evaluación de desempeño para que no se midieran únicamente las habilidades y competencias sino también el nivel de productividad de los colaboradores.

Si bien las evaluaciones de rendimiento sirven como una referencia muy importante con respecto al desempeño de cada colaborador, los resultados no son considerados al momento de establecer las remuneraciones. Ello se debe a que éstas son avisadas con casi un mes de anterioridad, lo que podría llegar a presentar un sesgo en términos del nivel de productividad en vísperas de la evaluación.

A través de las capacitaciones el Banco empodera a sus colaboradores, cuyo desempeño es además evaluado. En base a ello, se potencia

¹⁰ Incluye los programas externos de capacitación



el talento interno al momento de cubrir vacantes, habiendo ocupado con personal ya en plantilla el 42% de las mismas en el año. Sin embargo, para los cargos que se encuentran en la base de la pirámide organizacional no se busca, por lo general, personal interno, sino que el objetivo es atraer nuevos integrantes. En relación a estos movimientos, se continuó con

el programa de entrenamiento para colaboradores que hayan empezado a desempeñar nuevos cargos. Un punto nuevo, respecto de este programa, fue la entrega de pines a los colaboradores en entrenamiento, para que puedan ser identificados. Además, se mantuvo el sistema de tutores por 45 días, en adición a las guías de entrenamiento.

INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN

Año	Curso Presencial	Curso Virtual	Diplomado	Capacitación Exterior	Total
2017	518,034	4,748	0.00	0.00	522,782
2016	244,894	33,794	0.00	3,241	281,929
2015	205,556	26,439	0.00	7,352	239,347
Total de inversión en capacitación					1,044,058

EVALUACIÓN DE RENDIMIENTO 2017

Categoría profesional	N° colaboradores total	N° colaboradores evaluados	% colaboradores evaluados	N° hombres evaluados	N° de mujeres evaluadas
Operativo	1,631	1,630	99.9%	729	901
Táctico	691	691	100.0%	279	412
Ejecutivo	171	171	100.0%	78	93
Estratégico	16	16	100.0%	14	2
TOTAL	2,509	2,508	100.0%	1,100	1,408

8.3 Compromiso y clima laboral

Banco Guayaquil trabaja de manera continua en el clima laboral al interior de sus equipos, apostando por ser considerado uno de los mejores lugares para trabajar, lo que fortalece la atracción y fidelización del talento.

Para cumplir con este objetivo, la Institución ha venido realizando innovaciones en su ambiente de trabajo en los últimos años, para que sus colaboradores puedan sentirse realizados personal y profesionalmente, así como se esfuerza en garantizar la igualdad de oportunidades y pone a su disposición beneficios pensados en la entrega de valor para atender las principales necesidades, como en materia de salud y ahorro.

Igualdad de oportunidades

(401-1, 406-1) (ODS 4.3, 5.1, 5.5, 8.5)

El Banco ha establecido lineamientos sobre igualdad de oportunidades y no discriminación, incluidos dentro

del Código de Ética. Cabe destacar la ausencia de casos de discriminación, resultado de los diferentes esfuerzos de la compañía y la actitud constructiva de los colaboradores al momento de constituir espacios y equipos inclusivos.

La Institución implementó durante el 2017 dos salas de lactancia en sus oficinas principales, así como también obtuvo el Sello Inclusivo Progresivo para la sucursal mayor Quito de parte de la Secretaría de Inclusión Social, lo que demuestra los compromisos e iniciativas en temas de igualdad de género e inclusión social respectivamente.

Con respecto a los procesos de selección, Banco Guayaquil realiza pruebas y prácticas que permiten encontrar las personas de mayor potencial por cargo. Esto se lo logra por medio de evaluaciones en las cuales se contrasta el perfil de los aplicantes con el buscado, de tal

Entrega del “Sello Inclusivo Progresivo” por parte de la Secretaría de Inclusión



INGRESOS Y EGRESOS (TOTAL DEL AÑO)

	2015	2016	2017
N° ingresos (altas)	568	287	399
N° egresos (bajas voluntarias e involuntarias)	629	521	476

TASA DE ROTACIÓN

2015	2016	2017
-1.9%	-7.5%	-2.7%



Remuneraciones y beneficios

(102-36, 102-37, 201-3, 401-2, 405-2)
(ODS 8.5)

En cuanto a los beneficios, Banco Guayaquil ofrece un conjunto de ellos a través del Contrato Colectivo. Es el caso del pago de las aportaciones al Seguro Social y del Impuesto a la Renta, o la aportación mensual al Fondo de Pertenencia, que es un fondo de pensiones de los colaboradores de la Institución. El Banco aporta asimismo el 65% del costo del seguro médico privado, que completa con campañas preventivas de salud (incluyendo vacunación). Además, la Institución desarrolla diferentes actividades culturales y deportivas para la integración de sus colaboradores.

manera que se pueda contratar a la persona que cuente con las habilidades y competencias que más se ajusten. Este proceso de selección es sumamente importante debido al nivel de rotación natural en cargos operativos, tales como cajeros y gestores, por lo que es necesario el poder cubrir esas posiciones con personal que sea el más adecuado a las necesidades del Banco.

Con respecto a las remuneraciones, Banco Guayaquil aplica la metodología HAY para definir sus escalafones salariales. De este modo, su busca exista equidad de los niveles salariales de la Institución con respecto a los del mercado y entre los colaboradores por cargo, considerando también la antigüedad. Además, durante los últimos años se ha trabajado para eliminar cualquier brecha salarial que exista dentro del Banco entre hombres y mujeres.

DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR SEXO Y GRUPO DE EDAD 2017

Remuneración total (fija + variable) (promedio anual) (USD)

Categoría profesional	2016			2017			Variación	
	Hombres	Mujeres	Ratio Salarial (H:M)	Hombres	Mujeres	Ratio Salarial (H:M)	Hombres	Mujeres
Ejecutivos	10,810	8,670	11:9	11,947	9,639	6:5	11%	11%
Gerentes	3,662	3,238	4:3	4,895	4,594	1:1	34%	42%
Mandos medios	1,197	1,282	2:3	1,497	1,448	1:1	25%	13%
Asistentes y auxiliares	679	580	1:1	687	610	1:1	1%	5%

Salud y seguridad

(401-2)

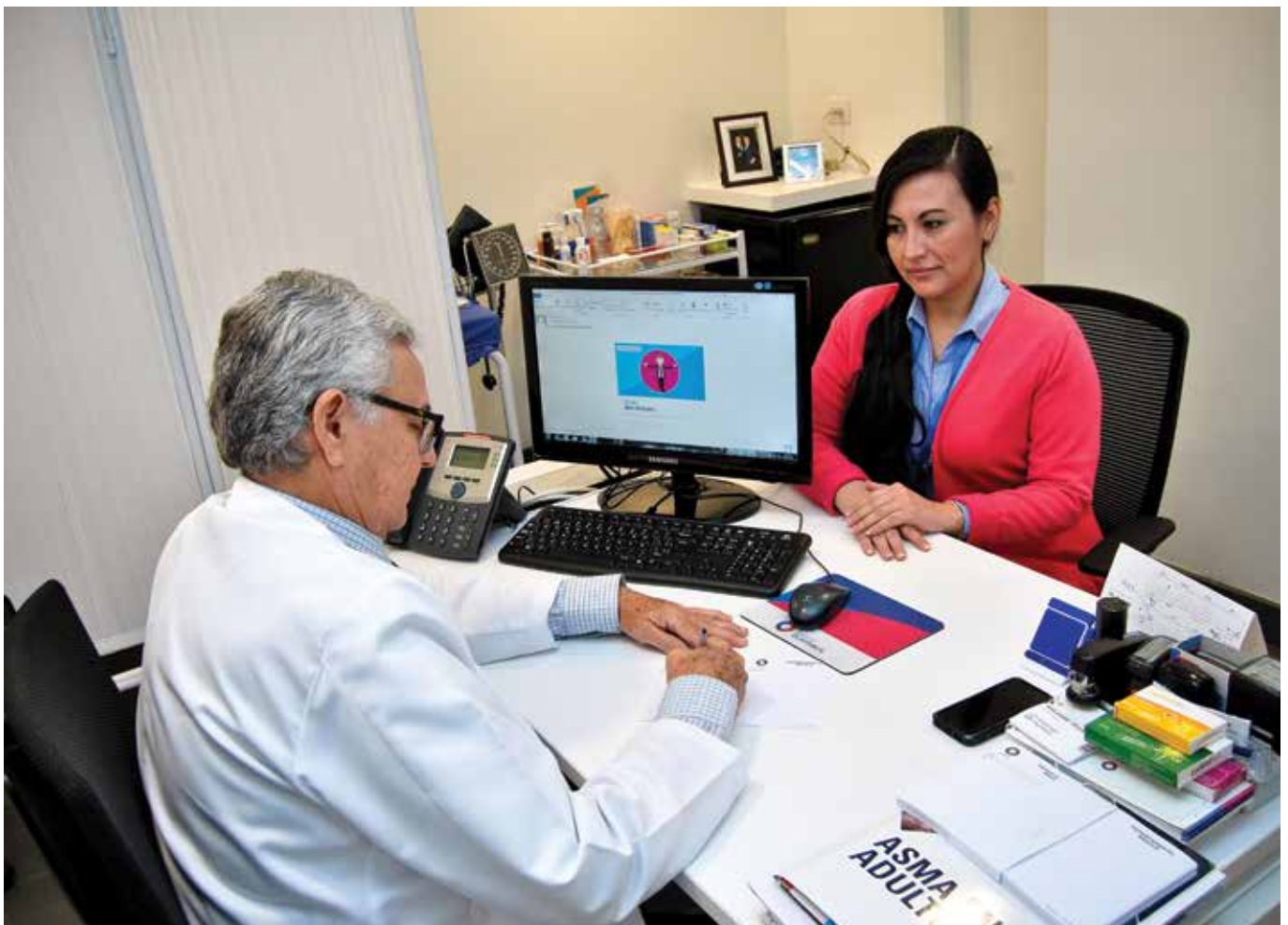
Banco Guayaquil cuenta con un plan estratégico llamado “Me Cuido”, el cual consta de varias aristas con el propósito de crear un lugar de trabajo sano, seguro y saludable, incluyendo la prevención de enfermedades y accidentes laborales. El Banco facilita a los colaboradores exámenes médicos gratuitos, de los que en 2017 participó el 90% de la plantilla.

Como parte de “Me Cuido”, durante 2017 se inició la iniciativa “Mi Meta Saludable”, con el objetivo de tener una población sana, bajando los índices de obesidad y trastornos alimenticios en el Banco. La iniciativa comenzó con un curso virtual, en el cual se les indicaba a los colaboradores cómo generar hábitos saludables por medio de una alimentación balanceada, hidratación, pausas ac-

tivas, actividad física y una actitud positiva. Posteriormente, brindó a los colaboradores asesoría personalizada, por parte de especialistas externos, que entregaban un plan de alimentación a seguir para los siguientes meses. Ello se reforzó con un seguimiento, mes a mes, para poder analizar la evolución de los participantes. En esta campaña participaron 680 colaboradores a nivel nacional.

Además, se crearon clubes con el objetivo de fomentar actividades físicas y culturales. En esta iniciativa se inscribieron 900 colaboradores.

Cabe destacar que el programa “Me Cuido”, incluyendo las diferentes iniciativas que lo componen, fue merecedor del Reconocimiento a las buenas prácticas respecto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), otorgado por especialistas internacionales en convocatoria de la Red de Pacto Global en Ecuador.





Comunicación interna y clima laboral

(IPO4)

Otro tema importante para Banco Guayaquil es la comunicación interna. Un buen desempeño al respecto permite a la Institución mantener al tanto a los colaboradores y al mismo tiempo les permite sentirse involucrados con el accionar del Banco. Para cumplir con esto, se cuenta con varios canales de comunicación interna tales como correos electrónicos, intranet y briefings. Estos últimos son unas reuniones semanales que realiza cada área, para discutir temas coyunturales de su gestión y del Banco en general.

Por otra parte, para la comunicación de los colaboradores con el Banco, incluyendo la denuncia por su parte de irregularidades e incumplimientos respecto de las regulaciones internas, éste pone a su disposición di-



versos canales, incluyendo el reporte directo a los superiores inmediatos y la denuncia anónima a través de la Línea Ética.

Para poder medir su clima laboral, Banco Guayaquil implementa la encuesta *Great Place to Work* (GPTW) cada dos años, que evalúa los atributos de credibilidad, respeto, imparcialidad, camaradería y orgullo, de los cuales se desprenden a su vez diferentes aspectos. El Banco realiza la evaluación cada dos años, habiendo obtenido en 2017 un 77.1% de satisfacción, por encima del 74.5% de 2015, y quedando posicionada en el 3er lugar de las mejores empresas para trabajar en Ecuador con más de 500 colaboradores. En esta edición, participó el 96.6% del personal del Banco y destacaron como fortalezas la información, la coordinación, visión, integridad, hospitalidad de las personas y el sentido de equipo. Para la próxima evaluación se planea trabajar en las oportunidades de mejora detectadas, que incluyen aspectos tales como equidad, fraternidad y desarrollo.



9.1 Aporte a la comunidad

(IPO4)

Banco Guayaquil apoya también el crecimiento de los emprendedores a través de charlas magistrales, incluyendo la explicación de herramientas prácticas que los ayuden en el desarrollo de su negocio, así como la experiencia y enseñanzas de expertos en distintas áreas.

Para Banco Guayaquil el logro de una educación universal inclusiva y equitativa es uno de los principales focos de actuación. Dentro de este marco y de acuerdo al compromiso con la sociedad, la institución ha invertido en programas que favorezcan el desarrollo educativo y la mitigación de la deserción escolar.

En este sentido, se ha buscado impulsar una formación completa de los estudiantes de la Unidad Educativa Montepiedra, en donde los jóvenes mantienen un programa de estudio basado en la formación humana e integral. Así mismo, continúa el programa de becas anuales para favorecer el acceso a la formación universitaria en convenio con la Universidad San Francisco de Quito (USFQ).

Con el involucramiento de los colaboradores, se ha contribuido a la lucha contra la exclusión financiera a través del voluntariado “Compañeros de Banca”, diseñado para niños, jóvenes y adultos con la finalidad de inculcar en ellos temas sobre el manejo del dinero y beneficios del ahorro. La cifra de capacitados ascendió a 19.500 personas. Banco Guayaquil apoya también el crecimiento de los emprendedores a través de charlas magistrales, incluyendo la explicación de herramientas prácticas que los ayuden en el desarrollo de su negocio, así como la experiencia y enseñanzas de expertos en distintas áreas.

Complementariamente, Banco Guayaquil también apuesta por el desarrollo cultural del país a través de un convenio firmado con el Teatro Sánchez Aguilar para dar un mayor impulso al arte y talento nacional.

Asimismo, el Banco colabora con organizaciones cívicas, comunitarias y no lucrativas, orientadas a favorecer el crecimiento personal e integral de jóvenes y adultos de sectores vulnerables a través de capacitaciones y actividades culturales que permitan erradicar los problemas sociales en las comunidades locales.

9.2. Gestión ambiental

(302-1, 302-4, 305-1, 305-2, 305-5, IPO3, IPO5, IPO6) (ODS 12.2)

Para garantizar el desarrollo sostenible, Banco Guayaquil mantiene su compromiso con una gestión operacional respetuosa con el medio ambiente, especialmente a través de la eficiencia energética y la reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEIs) y, de este modo, contribuye a la acción sobre el cambio climático.

En línea con el negocio bancario y de acuerdo a su actividad, la Institución ha impulsado el desarrollo de proyectos de eficiencia energética y digitalización, los cuales presentan un novedoso diseño de los procesos y de la operación de las instalaciones para la implementación y optimización de tecnologías limpias, que han generado un ahorro energético del 13% a nivel nacional.

La institución potenció una serie de mejoramientos en la gestión ambiental a través de iniciativas innovadoras que buscan la mejora de la eficiencia energética y la remodelación de sus instalaciones tomando en consideración criterios de sostenibilidad. De esta manera, los edificios se alinean hacia un consumo eficiente de los recursos mediante la instalación de luminarias LED en las oficinas y la implementación de sensores de movimiento que permiten el control automático del encendido y apagado de las luces.

Asimismo, se incentivó la adquisición de aires acondicionados con alta eficiencia, renovando toda su infraestructura tecnológica para contribuir con la estrategia del Banco de asumir prácticas más sostenibles que respondan a las necesidades empresariales y sociales.

Para el seguimiento de sus consumos, se cuenta con un programa de monitoreo energético que permite el control de las luminarias; así como también, con un software destinado al seguimiento del consumo de aires acondicionados de las agencias y



La institución potenció una serie de mejoramientos en la gestión ambiental a través de iniciativas innovadoras que buscan la mejora de la eficiencia energética y la remodelación de sus instalaciones tomando en consideración criterios de sostenibilidad.

sucursales, aumentando su cobertura a nivel nacional a medida que se realizan las remodelaciones de los edificios.

En cuanto a las emisiones de GEIs, reflejadas en la huella de carbono, la institución alcanzó una reducción del 27%. Las emisiones más significativas para el Banco son aquellas asociadas a la generación de la electricidad consumida para operar y es por ello que la estrategia de reducción se focaliza en la eficiencia energética.

Por otra parte, el Banco neutraliza las emisiones de GEIs que produce, a través de su Programa de Compensación de emisiones, que incluye el apadrinamiento de 700 hectáreas del Bosque Protector El Chamizo Minas, ubicado en la Provincia de Carchi, a manera de que permanezca como sumidero de carbono. De este modo, Banco Guayaquil continúa siendo reconocido como empresa Carbono Neutro, obteniendo nuevamente la Declaratoria de Verificación por parte de la Universidad EARTH de Costa Rica.

CONSUMO DE ENERGÍA

Año	Consumo energético	Ahorro energético	Ahorro
2015	13,734,716 kWh		
2016	12,439,644 kWh	1,295,072 kWh	10%
2017	10,816,149 kWh	1,623,495 kWh	13%



Además, la Institución continuó con el programa “Yo Cuido”, que busca involucrar a sus colaboradores en prácticas responsables con el medio ambiente desde su puesto de trabajo y que puedan asimismo extender a sus hogares.

Por otra parte, Banco Guayaquil trabaja por la promoción de buenas prácticas en el sector, especialmente en lo relativo a financiamiento responsable con el medio ambiente. Para ello, se convirtió en la cuarta institución financiera ecuatoriana en ser miembro signatario de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI). Se trata de un programa de colaboración a nivel mun-

dial entre las Naciones Unidas y el sector financiero global, desarrollando enlaces entre la sostenibilidad y el desempeño financiero. Su misión es identificar y promover la adopción de mejores prácticas al respecto en todos los niveles de operación de las instituciones financieras. Con la firma del compromiso para trabajar los principios de la alianza, el Banco da un paso más luego de la suscripción en 2016, junto a otros nueve bancos del Ecuador, del Protocolo de Finanzas Sostenibles, bajo el auspicio de la Asociación de Bancos Privados (ASOBANCA), CAF-Banco de Desarrollo para América Latina y la Corporación Financiera Internacional (IFC).

Alcance	2015	2016	2017
Alcance 1 - Emisiones Directas	671.10	755.76	798.57
Alcance 2 - Emisiones Indirectas	2,834.44	2,489.70	1,559.11
TOTAL	3,505.54	3,245.46	2,357.68



**ACERCA
DE ESTA
MEMORIA** | **10**

10.1 Parámetros Generales

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

En línea con su fuerte compromiso de transparencia y siguiendo la trayectoria hasta la fecha, Banco Guayaquil presenta su Memoria anual de Sostenibilidad correspondiente al desempeño durante 2017 en materia social, económica y ambiental.

Como resultado de la mejora continua, se comparan indicadores de actividad y resultados con los valores de años precedentes, a fin de mostrar la tendencia de la compañía. Con el conjunto de la información incluida en la presente publicación, el Banco busca acercar a los grupos de interés a su toma de decisiones.

Esta memoria representa además la Comunicación para el Progreso (COP) que el Banco publica anualmente en su condición de adherente al Pacto Global, para dar cuenta sobre los avances en la implementación de los 10 Principios que establece dicha iniciativa y que incluyen aspectos laborales, de derechos humanos, ambientales y anticorrupción.

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI. Adicionalmente se ha utilizado el Suplemento Sectorial de GRI para Servicios Financieros. No existe reexpresión de información respecto a memorias anteriores.

La información que se presenta en esta memoria fue recopilada por las diversas unidades de Banco Guayaquil, conforme a las técnicas y estándares de medición pertinentes en cada caso. También se tomaron en cuenta los lineamientos y exigencias de los organismos reguladores.

En esta oportunidad, el Banco optó por no someter la memoria a una verificación externa; sin embargo, se avanza en la gestión de la información para retomar la verificación en los próximos ejercicios.

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

10.2 Determinación de los temas materiales

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

Para la elaboración de la presente memoria de sostenibilidad, el Banco realizó un ejercicio de actualización de los temas materiales, esto es, aquellos que son claves en relación con la actividad de la compañía.

El enfoque estratégico de la compañía fue levantado mediante entrevistas a ejecutivos clave de la institución, incluyendo a vicepresidentes, así como a gerentes y subgerentes de áreas estratégicas del Banco.

Para conocer la perspectiva de los grupos de interés, se realizaron las siguientes actividades:

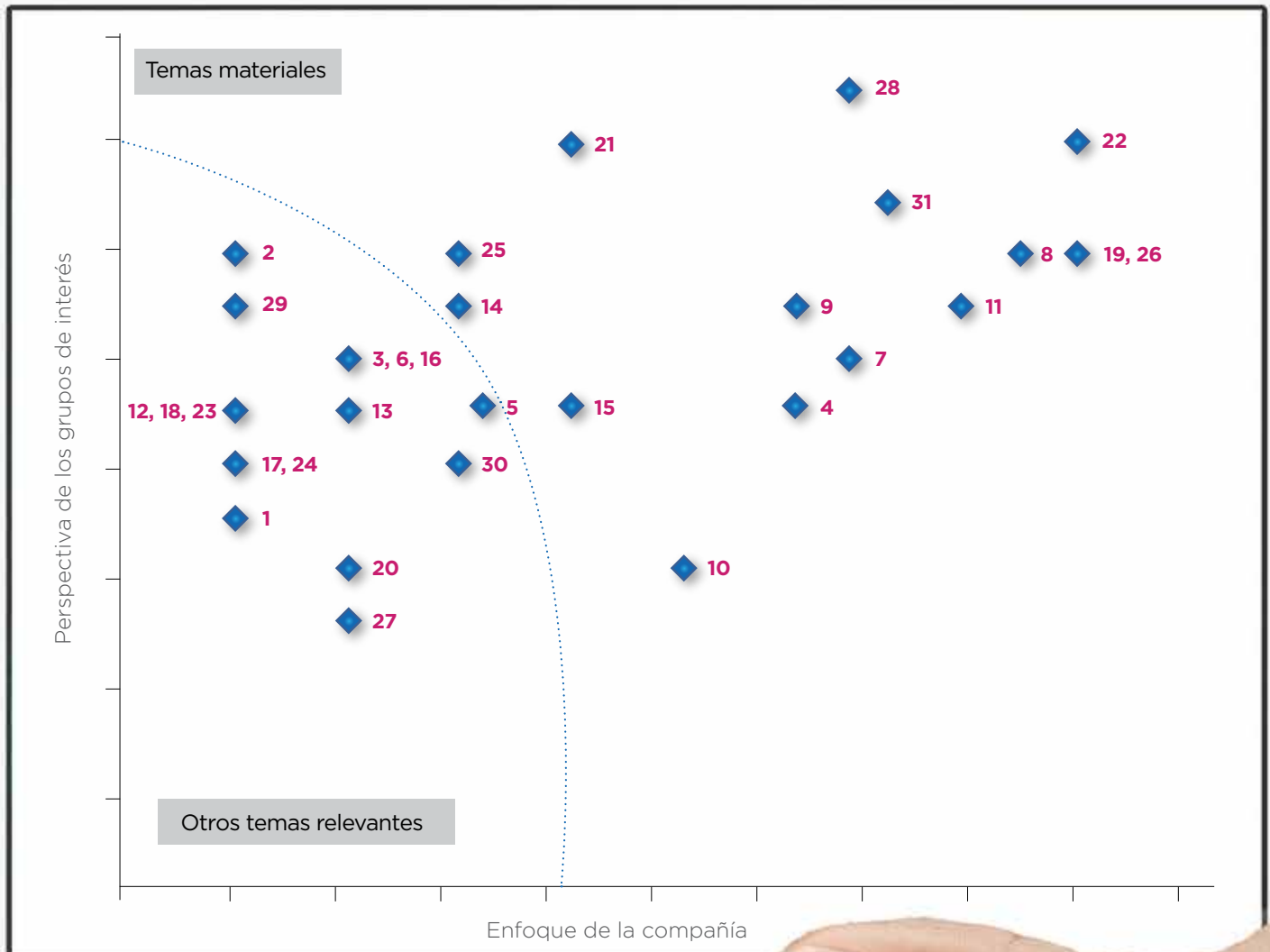
1. Análisis de las consultas que la compañía realiza a los grupos de interés como parte del desempeño de las diferentes áreas (ej. encuesta de clima laboral).
2. *Benchmark* de memorias de sostenibilidad e informes integrados de otras instituciones financieras tanto internacionales como de Ecuador.
3. Análisis de documentos internacionales de referencia en materia de riesgos, incluyendo sectoriales.
4. Estudio de la presencia del Banco y de la industria financiera en general en la prensa y los medios de comunicación nacional e internacional.

Entrevistas a representantes de organizaciones empresariales y del sector financiero.

A partir de las actividades anteriores se generó un listado de temas potencialmente relevantes, a partir de los cuales se identificaron aquellos significativos para la compañía: temas materiales. Esto fue posible mediante las entrevistas de alta dirección referenciadas anteriormente y la realización de consultas a los grupos de interés. En concreto, se efectuaron grupos focales con colaboradores, proveedores y contratistas, y banqueros del barrio.



El enfoque estratégico de la compañía fue levantado mediante entrevistas a ejecutivos clave de la institución, incluyendo a vicepresidentes, así como a gerentes y subgerentes de áreas estratégicas del Banco.



Matriz de materialidad

- | | | |
|---|--|--|
| 1. Accesibilidad (clientes) | 15. Evaluación ambiental y social de clientes (financiamiento responsable) | 25. Mercadotecnia e información de productos y servicios |
| 2. Acceso a la inversión | 16. Gestión ambiental corporativa | 26. Relacionamiento con el cliente |
| 3. Atracción y retención de talento | 17. Gestión climática/Cambio climático (riesgos y oportunidades) | 27. Remuneraciones y beneficios (colaboradores) |
| 4. Capacitación y desarrollo de carrera (colaboradores) | 18. Gestión de proveedores (socioambiental) | 28. Resultados económicos |
| 5. Comunicación interna y liderazgo (clima laboral) | 19. Gestión de riesgos | 29. Salud financiera clientes |
| 6. Construcción sostenible | 20. Gobierno corporativo | 30. Salud y seguridad (colaboradores) |
| 7. Contribución al desarrollo y operación de empresas | 21. Inclusión financiera | 31. Seguridad de la información |
| 8. Cumplimiento regulatorio | 22. Innovación y tecnología | |
| 9. Diversidad (colaboradores) | 23. Inversión responsable | |
| 10. Educación financiera | 24. Inversión social | |
| 11. Eficiencia operacional | | |
| 12. Emisiones GEIs (portafolio de crédito) | | |
| 13. Emisiones GEIs (propias) | | |
| 14. Ética y anticorrupción | | |

Para ciertos temas materiales, además de incluir al Banco, se presenta información de la relación con entidades externas, por ser parte de los impactos que se generan en la cadena de valor de la Institución.

TEMAS MATERIALES Y LÍMITES EXTERNOS	
Capacitación y desarrollo de carrera	Proveedores externos de capacitación Academia
Contribución al desarrollo y operación de empresas	Organizaciones sectoriales y gremios
Cumplimiento regulatorio	NA
Diversidad (colaboradores)	NA
Educación financiera	Autoridades Organizaciones colaboradoras en los programas
Eficiencia operacional	NA
Ética y anticorrupción	NA
Evaluación ambiental y social de clientes	Clientes Entidades internacionales de referencia (ej. ONU con UNEP-FI).
Gestión de riesgos	Inversionistas y otros proveedores de capital Clientes
Inclusión financiera	Bancos del Barrio
Innovación y tecnología	Proveedores de tecnología Prescriptores en innovación y tecnología
Mercadeo e información de productos y servicios	NA
Relacionamiento con el cliente	NA
Resultados económicos	Sistema bancario del país
Seguridad de la información	Proveedores de TI Clientes (protocolos de uso)

N/A: No Aplica, sin límite externo.

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

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

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI, PACTO GLOBAL Y ODS

Índice de Contenidos GRI, Pacto Global y ODS

(102-55)

A continuación se presenta la correlación de la memoria con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), incluyendo los diferentes objetivos a los que la empresa contribuye por su naturaleza como tal. Ello complementa la descripción de los principales ODS a los que contribuye estratégicamente Banco Guayaquil como entidad financiera y dado su contexto de operación, que fueron descritos en el apartado 3.3 de la presente memoria (Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible).

CONTENIDOS GENERALES DE LA MEMORIA				
ESTÁNDAR GRI	OMISIONES	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016				
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016				
Perfil de la organización				
102-1				Contraportada
102-2				12
102-3				Contraportada
102-4				11
102-5				11, Contraportada
102-6				12
102-7				8
102-8		Principio 6	8.5, 10.3	62
102-9				41
102-10				11, 48
102-11				22
102-12				30, 31
102-13				30
Estrategia				
102-14				5
102-15				5, 22
Ética e integridad				
102-16		Principio 10	16.3	11, 19, 26
102-17		Principio 10	16.3	19
Gobierno				
102-18				14
102-19				14
102-20				14
102-21			16.7	28
102-22			5.5, 16.7	14
102-23			16.6	14
102-24			5.5, 16.7	14
102-25			16.6	19

CONTENIDOS GENERALES DE LA MEMORIA				
ESTÁNDAR GRI	OMISIONES	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS
102-26				11, 12, 26
102-27				14
102-28				14
102-29			16.7	22
102-30				22
102-31				22
102-32				76
102-33				14
102-34				14
102-35				14
102-36				14, 67
102-37			16.7	14, 67
102-38	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.			
102-39	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.			
Participación de los grupos de interés				
102-40				28
102-41		Principio 3	8.8	62
102-42				28
102-43				28
102-44				28
Prácticas para la elaboración de informes				
102-45				11
102-46				76
102-47				76
102-48				56, 76
102-49				76
102-50				76
102-51				76
102-52				76
102-53				76
102-54				76
102-55				80
102-56				76

Nota: Se mantienen las razones por omisión respecto a la Memoria 2016 para los contenidos del estándar 102, ya que no han cambiado los lineamientos internos de la compañía en cuanto a confidencialidad.

CONTENIDOS ESPECÍFICOS POR TEMA

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	OMISIÓN	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS
Capacitación y desarrollo de carrera	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				76
		103-2				63, 66, 67, 68
		103-3				63, 66, 67, 68
	GRI 401: Empleo 2016	401-1		Principio 6	5.1, 8.5, 8.6, 10.3	62, 66
		401-2			3.2, 5.4, 8.5	67, 68
		401-3	No aplica. Banco Guayaquil no tiene impactos significativos al respecto	Principio 6	5.1, 5.4, 8.5	
	GRI 404: Capacitación y educación 2016	404-1		Principio 6	4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3	62, 63
		404-2			8.2, 8.5	63
		404-3		Principio 6	5.1, 8.5, 10.3	63
		IP04				69, 72
Contribución al desarrollo y operación de empresas	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				76
		103-2				44, 48, 56, 60
		103-3				44, 48, 56, 60
	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1			5.4, 9.1, 9.4, 11.2	54, 56, 60
		203-2			1.2, 8.2, 8.3, 8.5	44, 48, 49
Cumplimiento regulatorio	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				76
		103-2				24
		103-3				24
	GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1			16.3	24
	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1			16.3	24
Diversidad (colaboradores)	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				76
		103-2				62
		103-3				62

CONTENIDOS ESPECÍFICOS POR TEMA

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	OMISIÓN	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS
Diversidad (colaboradores)	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1			5.1, 5.5, 8.5	14, 62
		405-2			5.1, 8.5, 10.3	67
	GRI 406: No discriminación 2016	406-1			5.1, 8.8	66
Eficiencia operacional	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				76
		103-2				72
		103-3				72
	GRI 302: Energía 2016	302-1		Principios 7 y 8	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1	72
		302-2	No aplica. Banco Guayaquil provee productos y servicios financieros, que no requieren de un consumo significativo de energía para su uso y/u operación.	Principio 8	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1	
		302-3	No aplica. El consumo de energía de Banco Guayaquil se reparte entre las diferentes operaciones, no existiendo procesos y/o productos/ servicios especialmente demandantes.	Principio 8	7.3, 8.4, 12.2, 13.1	
		302-4		Principios 8 y 9	7.3, 8.4, 13.1	72
		302-5	No aplica. Banco Guayaquil provee productos y servicios financieros, que no requieren de un consumo significativo de energía para su uso y/u operación.	Principios 8 y 9	7.3, 8.4, 13.1	

CONTENIDOS ESPECÍFICOS POR TEMA

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	OMISIÓN	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS
Eficiencia operacional	GRI 305: Emisiones 2016	305-1		Principios 7 y 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2	72
		305-2		Principios 7 y 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2	72
		305-3	No aplica. Las operaciones de Banco Guayaquil no requieren de actividad especialmente emisora en su cadena de valor.	Principios 7 y 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2	
		305-4	No aplica. Las emisiones de GEIs de Banco Guayaquil se reparten entre las diferentes operaciones, no existiendo procesos y/o productos/ servicios especialmente emisores.	Principio 8	13.1, 14.3, 15.2	
		305-5		Principios 8 y 9	13.1, 14.3, 15.2	72
		305-6	No aplica. La actividad de Banco Guayaquil genera esencialmente emisiones de GEIs y no de otro tipo.	Principios 7 y 8	3.9, 12.4	
		305-7	No aplica. La actividad de Banco Guayaquil genera esencialmente emisiones de GEIs y no de otro tipo.	Principios 7 y 8	3.9, 12.4, 14.3, 15.2	
		IP03				60, 72
		IP05				72
		IP06				72

CONTENIDOS ESPECÍFICOS POR TEMA						
TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	OMISIÓN	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS
Ética y anticorrupción	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1		Principio 10		76
		103-2				19, 20
		103-3				19, 20
Ética y anticorrupción	GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1		Principio 10	16.5	19, 20
		205-2		Principio 10	16.5	19
		205-3		Principio 10	16.5	19
	GRI 415: Política pública 2016	415-1		Principio 10	16.5	19
Evaluación ambiental y social de clientes	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				76
		103-2				46
		103-3				46
		FS1				46
		FS3				46
		FS4				46
		FS5				46
		FS9				46
Gestión de riesgos	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1		Principios 1, 2, 4 y 5		76
		103-2				19, 22, 46
		103-3				19, 22, 46
		412-2		Principio 1		19
		FS2				46
Inclusión financiera	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				76
		103-2				48
		103-3				48
		FS6				34, 44
		FS7				48

CONTENIDOS ESPECÍFICOS POR TEMA

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	OMISIÓN	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS
Inclusión financiera		FS13				48
		FS14				48
Innovación y tecnología	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				76
		103-2				54
		103-3				54
Mercadeo e información de productos y servicios	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				76
		103-2				24, 49, 54, 56
		103-3				24, 49, 54, 56
	GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1			12.8	56
		417-2			16.3	24
		417-3			16.3	24
		FS15				54
		FS16				49
Relacionamiento con el cliente	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				76
		103-2				54, 56, 60
		103-3				54, 56, 60
	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1				56
		416-2			16.3	24
		IP02				54, 56
Resultados económicos	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				76
		103-2				39, 44, 67
		103-3				39, 44, 67
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1			8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5	39
		201-2		Principio 7	13.1	46
		201-3				67

CONTENIDOS ESPECÍFICOS POR TEMA						
TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	OMISIÓN	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS
Resultados económicos	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-4				39
		IP01				34
Seguridad de la información	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				76
		103-2				24, 56
		103-3				24, 56
	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1			16.3, 16.10	24, 56

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	Programas e iniciativas de voluntariado corporativo.
IP05	Programas e iniciativas para la reducción del consumo de materiales y de energía.
IP06	Programas e iniciativas para la reducción y/o mitigación de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

Notas:

Se reenumeran los indicadores propios de Banco Guayaquil respecto a Memorias anteriores, dado que varios se eliminan y para mantener la coherencia en la secuencia numérica (de IP01 a IP06).

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