



Memoria de Sostenibilidad 2016 Banco Guayaquil

Desarrollada de conformidad con los nuevos *GRI Standards*

Banco Guayaquil S.A.
Memoria de Sostenibilidad 2016

Créditos fotográficos: Tere Briones, Christian Avilés,
Jean Claude Verdú, Archivo Banco Guayaquil,
Archivo Trama

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

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

Hecho en Quito, Ecuador, octubre 2017

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

Contenido

Carta del Presidente Ejecutivo	4
Principales cifras	8
1. Acerca de Banco Guayaquil	
1.1 Perfil	10
1.2 Productos y servicios	12
1.3 Plan Estratégico	12
2. Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos	
2.1 Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	14
2.2 Ética y transparencia	19
2.3 Gestión de riesgos	20
2.4 Cumplimiento regulatorio	22
3. Enfoque en Sostenibilidad	
3.1 Estrategia	24
3.2 Relacionamiento con los grupos de interés	26
3.3 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	30
4. Desempeño Económico	
4.1 Datos financieros relevantes	32
4.2 Distribución del valor económico	36
4.3 Gestión de la cadena de suministro.....	38
5. Banca Responsable	
5.1 Apoyo al empresariado	40
5.2 Inclusión financiera	41
5.3 Educación financiera	42
6. Relacionamiento con los Clientes	
6.1 Innovación.....	46
6.2 Experiencia del cliente	47
6.3 Continuidad y eficiencia operacional	50
7. Nuestro equipo	
7.1 Descripción de la plantilla	52
7.2 Compromiso y clima laboral	54
7.3.Capacitación y desarrollo de carrera	57
8. Desempeño comunitario y ambiental	
8.1 Aporte a la comunidad	60
8.2 Gestión ambiental	61
8.3 Mejora en la eficiencia energética y construcción sostenible.....	61
8.4 Mejora en los procesos operativos.....	62
8.5 Sensibilización y comunicación.....	63
8.6 Programa de reducción y compensación de emisiones.....	63
9. Acerca de esta memoria	
9.1 Parámetros generales	66
9.2 Determinación de los temas materiales	66
Índices de contenidos GRI y de Pacto Global	69

Carta del Presidente Ejecutivo

(102-14, 102-15)

Estimados lectores:

Comparto con ustedes nuestra Memoria de Sostenibilidad, la cual reúne nuestro desempeño en los ámbitos social, económico y ambiental durante el año 2016.

La actividad económica del Ecuador experimentó, por segundo año consecutivo, una desaceleración debido a la caída de los precios de las materias primas, que afectó a países de América del Sur y a Rusia, resultando en una contracción económica del 0.6% y 0.8% respectivamente. Al respecto, el PIB nacional sufrió una contracción del 1.5%. Otro aspecto que afectó a la economía local fue el bajo crecimiento de la economía China. Sin embargo, las tendencias económicas al final del año fueron positivas, por lo que se espera una recuperación económica a principios del 2017.

Al finalizar el año, Banco Guayaquil sumaba activos por \$ 4.703.465M, colocaciones por \$2.344.262M, depósitos por \$2.960.160M y un patrimonio de \$422.613M. Durante este periodo alcanzamos la cifra de \$26.516M de utilidades, lo que equivale al 11.88% de participación de mercado.

El comportamiento bursátil estuvo marcado por un aumento en el nivel de las operaciones en un 29.7% respecto del 2015. Durante el 2016 la administración del Banco entregó dividendos en efectivo a sus accionistas por un monto de US\$ 10.7 millones.

La rentabilidad sobre el capital de Banco Guayaquil se ubicó en el 6.69% durante el último periodo, estando a la par del resto del sistema financiero, que alcanzó el 6.77%. La relación entre patrimonio y activos ponderados por riesgos experimentó un aumento del 16.97% del 2015 al 17.75% del 2016, principalmente debido al capital ya mencionado. Estos niveles nos permiten posicionarnos muy sobre el mínimo del 9% establecido por ley y demuestran el compromiso de nuestro crecimiento responsable.

Es importantísimo destacar que este crecimiento se ha realizado con un riesgo controlado y aquí vale la pena destacar el importante aporte de la Unidad Integral de Riesgos en la generación de activos de buena calidad

crediticia. La cartera vencida frente al portafolio total de créditos y contingentes fue del 3.32%, indicador que es inferior al 3.40% que se alcanzó en diciembre del 2015 y también frente al indicador del sistema financiero que ascendió a 3,66%.

El riesgo crediticio de la cartera improductiva al cerrar el año 2016 se encuentra cubierto con provisiones excedentarias en mayor proporción que el registro alcanzado en el año 2015. El índice de cobertura de riesgos crediticios (provisiones de cartera / cartera improductiva) es del 121.26% al cierre del año 2016 frente al 113,47% del ejercicio 2015. Adicionalmente, si se considera el excedente de patrimonio técnico registrado a diciembre 2016 por US\$ 223 millones, en adición a las provisiones constituidas para cartera y contingentes, el Banco alcanzaría una cobertura de riesgo global de la cartera improductiva del 434,73%.

Asimismo, continuamos manteniendo nuestra calificación de AAA y, por quinto año consecutivo, es la mejor calificación de la banca ecuatoriana.

Banco Guayaquil entiende la responsabilidad social como la expresión de compromiso con la sociedad y la aceptación de su rol en ella. Es por eso que durante el 2016, luego de realizar un análisis de líneas de trabajo en sostenibilidad y su relación con la estrategia corporativa, así como las fortalezas y oportunidades de mejora, el modelo de sostenibilidad fue actualizado.

En términos operativos, continuamos con los procesos de desarrollo y prueba de nuestro nuevo Core bancario, buscando culminar exitosamente este proceso en el 2017.

Debido a la aparición de nuevas tecnologías y modelos de negocio, Banco Guayaquil desea seguir con su proceso de transformación digital. La institución tuvo durante el 2016 importantes progresos en lo concerniente al desarrollo de nuevos productos digitales orientados a responder a nuestros clientes en agilidad, auto-atención y ahorro de tiempo en sus transacciones. En el año, lanzamos la aplicación del reconocimiento facial para nuestra banca electrónica, la cual fue acogida con beneplácito por nuestros clientes, los



Econ. Angelo Caputi Oyague / Presidente Ejecutivo

mismos que nos perciben como un banco innovador. Nuestra apuesta por la transformación nos ayuda no sólo a mejorar la calidad del servicio, sino también a la correcta administración de las bases de datos para mejorar la eficiencia. Para el 2017, continuaremos con este proceso innovador en los servicios por internet.

También en el ámbito de servicios, la Banca Personal siguió potencializando su propuesta de valor en cada uno de los segmentos que participa, complementándolo con la atención en modernas oficinas que brindan un servicio personalizado y a través de plataformas que cuentan con cajeros multifunción, banca telefónica, banca electrónica y aplicaciones móviles.

En cuanto a la Banca Corporativa, estuvo focalizada en la colocación de créditos y el crecimiento de la cartera, financiando proyectos y adquisiciones en todos los sectores tales como el agrícola, en la industria y

especialmente en negocios con impactos sociales positivos y que respetan el medio ambiente.

El crecimiento estuvo basado principalmente en el modelo de cercanía con los clientes, trabajando junto a empresas del sector en sus principales necesidades crediticias y generando plataformas nuevas para el segmento personas, como lo fue Mis Tarjetas BG. En este contexto, el equipo de profesionales que lo conforman apoyó a las áreas en la realización de los proyectos, sin descuidar que la toma de decisiones vaya también acompañada de las evaluaciones de riesgo y el desarrollo de propuestas de valor agregado para los clientes.

En términos de eficiencia, el indicador de 48.29% nos permite seguir entregando una adecuada oferta de beneficios a nuestros clientes y colaboradores, apalancada en el esfuerzo que se realizó en el plan de transformación digital del banco.

El año pasado, las captaciones totales de Banco Guayaquil crecieron en un 11.35%, y la expansión de nuestras colocaciones de crédito en un 3.31%.

En cuanto al Gobierno Corporativo, me gustaría destacar como hito importante las mejoras que se impulsaron gracias a las acertadas decisiones de los miembros del Directorio. Muchas de estas decisiones tienen que ver con aspectos vinculados a la administración del Banco y que se resuelven no sólo por la experiencia de ellos sino por el nivel de información con que cuentan para sus sesiones. Los temas se discuten en profundidad y se atienden por prioridades. Las inquietudes que manifiestan los Directores deben ser contestadas y esto demuestra lo muy involucrados que están en todos los temas de la institución.

La gestión hacia nuestros colaboradores estuvo principalmente focalizada en cerrar las brechas que nos dejó la última medición de clima laboral del Great Place to Work, efectuada en el 2015. Para el tercer trimestre de 2017 se realizará una nueva evaluación del clima laboral.

Podemos decir que avanzamos en la confianza de nuestros accionistas, clientes, colaboradores, proveedores y la comunidad. No obstante, redoblamos nuestro compromiso de seguir mejorando nuestro servicio, ya que nuestro propósito es hacer que nuestros clientes vivan experiencias memorables.

Estamos casi a las puertas de nuestros 95 años de vida institucional, es por eso que empezaremos a planificar adecuadamente la celebración. No son muchos los bancos que pueden alcanzar nueve décadas de trayectoria, siendo un actor importante del desarrollo económico de nuestro país y habiendo observado el paso de muchos gobiernos.

El año 2016 fue un año muy doloroso para los ecuatorianos a consecuencia del terremoto que tuvo lugar el 16 de abril, lo que motivó que el Banco y su voluntariado asistieran en ayuda a sus colaboradores afectados en las provincias de Manabí y Esmeraldas. También nos hicimos presentes con un contingente a nuestros Banqueros del Barrio para que continúen dinamizando la economía de las provincias afectadas.

Estoy seguro que seguiremos engrandeciendo a nuestros clientes, colaboradores y a toda la comunidad, ya que desde nuestros inicios hemos tenido a las personas en el centro de nuestra gestión a fin de satisfacer las diferentes necesidades que tengan y es por eso que seguimos innovando y adaptándonos a todos los cambios que demande la economía, la tecnología, la sociedad y cada comunidad de nuestro país.

Renovamos asimismo nuestro compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas, en la aplicación de sus 10 Principios. Desde Banco Guayaquil apostamos por el apoyo a iniciativas colectivas que, junto a nuestra propia actividad bancaria y las iniciativas de responsabilidad social, contribuyan además a la consecución de retos globales como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Seguimos trabajando con mucho ahínco porque Lo mejor está por venir.

Angelo Caputi Oyague
Presidente Ejecutivo

Vicepresidentes Ejecutivos – Gerentes Generales



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



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



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

“El Banco ve en cada colaborador a un ser humano y es por eso que nos preocupamos genuinamente por atender sus necesidades y la de sus familias. También por el crecimiento profesional y contamos con un plan de sucesión”.

“Este año empezamos a actualizar la estrategia del Banco con el objetivo de estar más próximos a nuestros clientes, seguir siendo el Banco de todos los ecuatorianos, e incorporar cada vez más la tecnología y seguir siendo un referente de innovación en el sector a nivel nacional e internacional”.

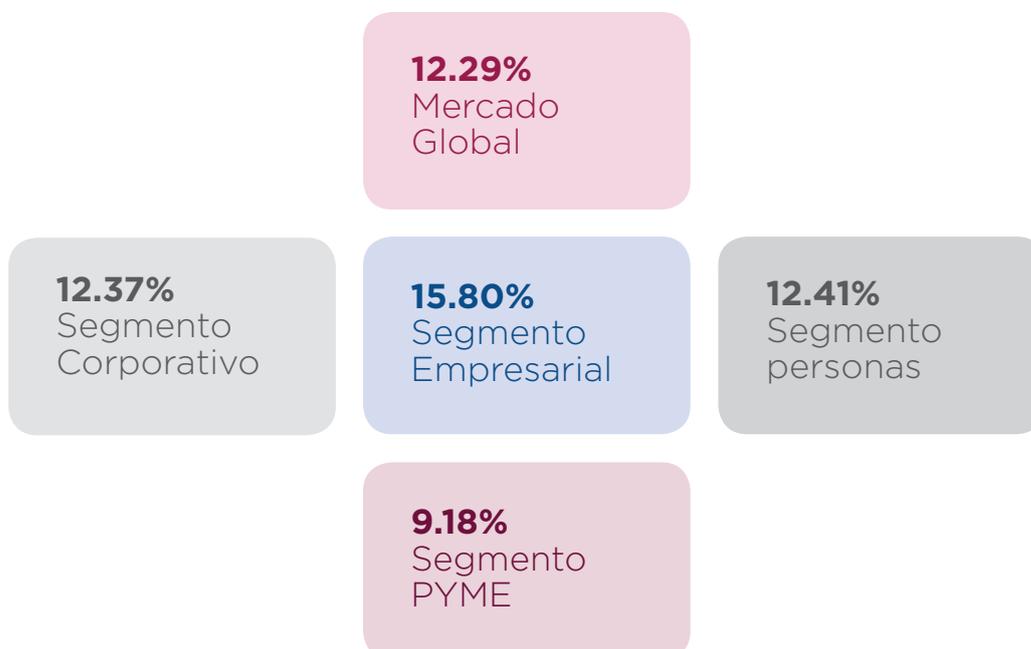
“Durante el 2016 Banco Guayaquil creció fuertemente en la concesión de créditos. Se otorgaron créditos a los diferentes sectores productivos, lo cual ayuda a la actividad económica del Ecuador. Por otro lado, el cambio de nuestro core bancario supuso mucha preparación pero que de cara a los clientes, ellos van a sentir una mejor atención y de cara al Banco tendremos mayor versatilidad para innovar”

Principales cifras (USD en miles)

(102-7)



Participación de mercado por segmento



**ACERCA
DE BANCO
GUAYAQUIL | 1**

1.1. Perfil

(102-4, 102-5, 102-10, 102-16, 102-26, 102-45)

Banco Guayaquil es uno de los mayores bancos del Ecuador, el mismo que cuenta con diferentes segmentos de negocio como: banca de personas, banca corporativa y microcréditos. Su principal objetivo es brindar propuestas bancarias y financieras de valor que permitan a todos sus grupos de interés satisfacer sus diferentes necesidades a través de soluciones integrales, y la cobertura alcanza el 99.99% del territorio nacional.

La Corporación MultiBG S.A., empresa de capital ecuatoriano, es la dueña del 78,87% de las acciones, seguida por otras sociedades y accionistas individuales de representación minoritaria. Banco Guayaquil cotiza en las Bolsas de Valores del país.

Misión, Visión y Valores

La Misión, Visión y Valores reflejan la gestión de Banco Guayaquil, la misma que ha sido coherente a lo largo del tiempo y que ha permitido a la entidad diferenciarse en el mercado. El Directorio de la institución participó en el establecimiento de su contenido y aprobación, así como en su más reciente actualización en 2015.

Misión

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

Visión

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

La Misión, Visión y Valores se refuerzan con la Temática del servicio y el Credo, que se encuentran disponibles en:

<http://www.bancoguayaquil.com/responsive/corporativo/conozcanos.asp>



Valores corporativos / Criterios de experiencia

Calidad



Desarrollar la experiencia BG, demostrando un compromiso con la excelencia, y promoviendo la innovación y el pensamiento creativo, contando con un nivel de apertura para escuchar todas las ideas y puntos de vista de colaboradores y clientes. Banco Guayaquil da especial atención a cada detalle.

Desarrollo del Talento Humano



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

Administración de riesgo



Ser una organización prudente, conocedora del entorno y de nuestros clientes para asumir, con la información adecuada, un riesgo razonable que brinde confianza a sus diferentes grupos de interés.

Confianza



Ir un paso adelante, dando lo mejor, para ser una institución confiable y un referente en el sector, considerando que el giro bancario se fundamenta en la confianza de sus clientes.

Disciplina



Realizar el trabajo con compromiso, constancia, integridad y profesionalismo. El Banco cuenta con un Gobierno Corporativo sólido y de vanguardia.

Orientación a los resultados



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

Orientación al cliente



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

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



*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.

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 las personas como de las empresas. Estos servicios son canalizados a través de la red de oficinas a nivel nacional y un conjunto de plataformas que incluye cajeros automáticos, cajeros multi-función, sitio web institucional y operativo, aplicación móvil y call center.

1.3. Plan estratégico 2013-2017

Los principales avances en cuanto al plan estratégico estuvieron en el crecimiento de los diversos segmentos del Banco, así como la aplicación sistemática comercial adecuada para cada uno de ellos. Se continuó con las mejoras en la calidad de servicio, así como también en el mejoramiento de infraestructura de oficinas, con el propósito de hacer vivir a los clientes una excelente experiencia.

A finales del año 2016, se empezó con un proceso denominado "reflexión estratégica", el mismo que buscaba definir cuáles son los nuevos objetivos del Banco antes de empezar con el nuevo plan estratégico que será para los años 2018 - 2022.



**GOBIERNO
CORPORATIVO
Y GESTIÓN
DE RIESGOS** | **2**

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 Gerencia¹.

Junta General de Accionistas

Año a año, Banco Guayaquil somete a la aprobación de la Junta General de Accionistas² 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.

Directorio

El Directorio es el máximo órgano de gobierno de Banco Guayaquil, responsable de definir las principales políticas y estrategias, así como velar por su cumplimiento. Entre estas directrices se encuentran los lineamientos de desarrollo comercial, administración y posición patrimonial, gestión de riesgos financieros, de crédito, operacionales y de los mercados internos y externos; diversificación de la cartera, rentabilidad, cobertura de provisiones; calidad de servicio y la atención a clientes, así como de las políticas que establecen las condiciones laborales de los colaboradores del Banco.

Miembros del Directorio y Principales Ejecutivos



Junta General de Accionistas realizada el 7 de febrero de 2017



¹ <http://www.bancoguayaquil.com/responsive/downloads/gobCorporativo/gobCorporativo.PDF>
² <http://www.bancoguayaquil.com/responsive/corporativo/accionistas.asp>



Directorio del Banco Guayaquil 2016. No consta en la foto: Dr. José Ayala Lasso

Los directores de Banco Guayaquil son elegidos por los accionistas en virtud de su conocimiento, experiencia y valores, siendo además personas que se han destacado en diferentes ámbitos de acción. A su vez, su presidente es designado por el conjunto de integrantes, no desempeñando otros cargos de gestión en el Banco.

La Junta General de Accionistas celebrada el 4 de febrero de 2016 designó a los nuevos directores, quienes permanecerán en sus cargos hasta febrero de 2018. Con una composición de 4 integrantes principales, a los que se suman 4 directores suplentes; la antigüedad promedio en el cargo es de 15 años.

Principales temas tratados por el Directorio

- 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 las cartas enviadas 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 los 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 diversificación de cartera.
- Puesta en conocimiento de los resultados de los procesos de clasificación de riesgos de 2016.

Miembros del Directorio del Banco Guayaquil S.A. - Año 2016

 Econ. Danilo Carrera Drouet Presidente Incorporación: 1995	 Dr. Galo García Feraud Director Principal Incorporación: 1998	 Dr. Marco Antonio Borja Barrezueta Director Principal Incorporación: 1994	 Ab. Raúl Gómez Ordeñana Director Principal Incorporación: 2004
 Dr. José Ayala Lasso Director Suplente Incorporación: 2005	 Alm. Fernando Donoso Morán Director Suplente Incorporación: 2005	 Econ. Elsa Romo-Leroux Chávez de Mena Directora Suplente Incorporación: 2010	 Dr. Mario Jaramillo Paredes Director Suplente Incorporación: 2012

Funcionamiento del Directorio

Dentro del marco de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo y de lo establecido en las Resoluciones No. JB-2011-2073, JB-2012-2238, y JB-2013-2692 de la Junta Bancaria del Ecuador, el Directorio participa anualmente de un proceso de actualización sobre la base de diversos aspectos vinculados al funcionamiento del Banco. Al respecto, las capacitaciones impartidas al Directorio durante el ejercicio 2016 fueron:

El Directorio recibe mensualmente un informe completo sobre la gestión y los resultados del Banco. Periódicamente se efectúan presentaciones de cada una de las vicepresidencias que reportan al Presidente Ejecutivo y también se le pone en conocimiento de las materias examinadas y aprobadas por los diferentes Comités, en los que a su vez hay además al menos un Director.

ACTUALIZACIÓN DE LA CAPACIDAD DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO
TEMAS
Situación Económica Nacional e Internacional
Legislación Ambiental Ecuatoriana: Estructura y aplicación
Metodología para la calificación de clientes
Situación económica general y proyecciones
Estrategia comercial del Banco

Vistos algunos de estos temas, el Directorio acordó fortalecer el formato y tiempo de entrega de la información, seguir profundizando en el análisis relativo a la planificación estratégica de mediano y largo plazo, así como continuar el análisis de tendencias, normas legales y resoluciones que puedan impactar a todo el negocio.

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

Secretaría General del Directorio

Dicha Secretaría General se preocupa por la cantidad y el nivel de información con que contarán los Directores en cada sesión, para abordar con debida profundidad los temas, la forma en que se atenderán sus inquietudes, así como las prioridades que se darán a las mismas ya que éstas se reflejaran en la gestión del Banco.

Asimismo, cabe destacar que este departamento maneja la relación del Directorio con la Alta Administración del Banco, ayudando a la revisión y seguimiento de la gestión respecto de la planificación estratégica, competencia, riesgos financieros, operacionales, legales, reputacionales, así como temas de prevención del delito y lavado de activos.

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 indefinida.

La institución busca que los resultados se obtengan contando con colaboradores muy comprometidos, que vivan una cultura corporativa de prácticas avanzadas y que propicien condiciones para el éxito.



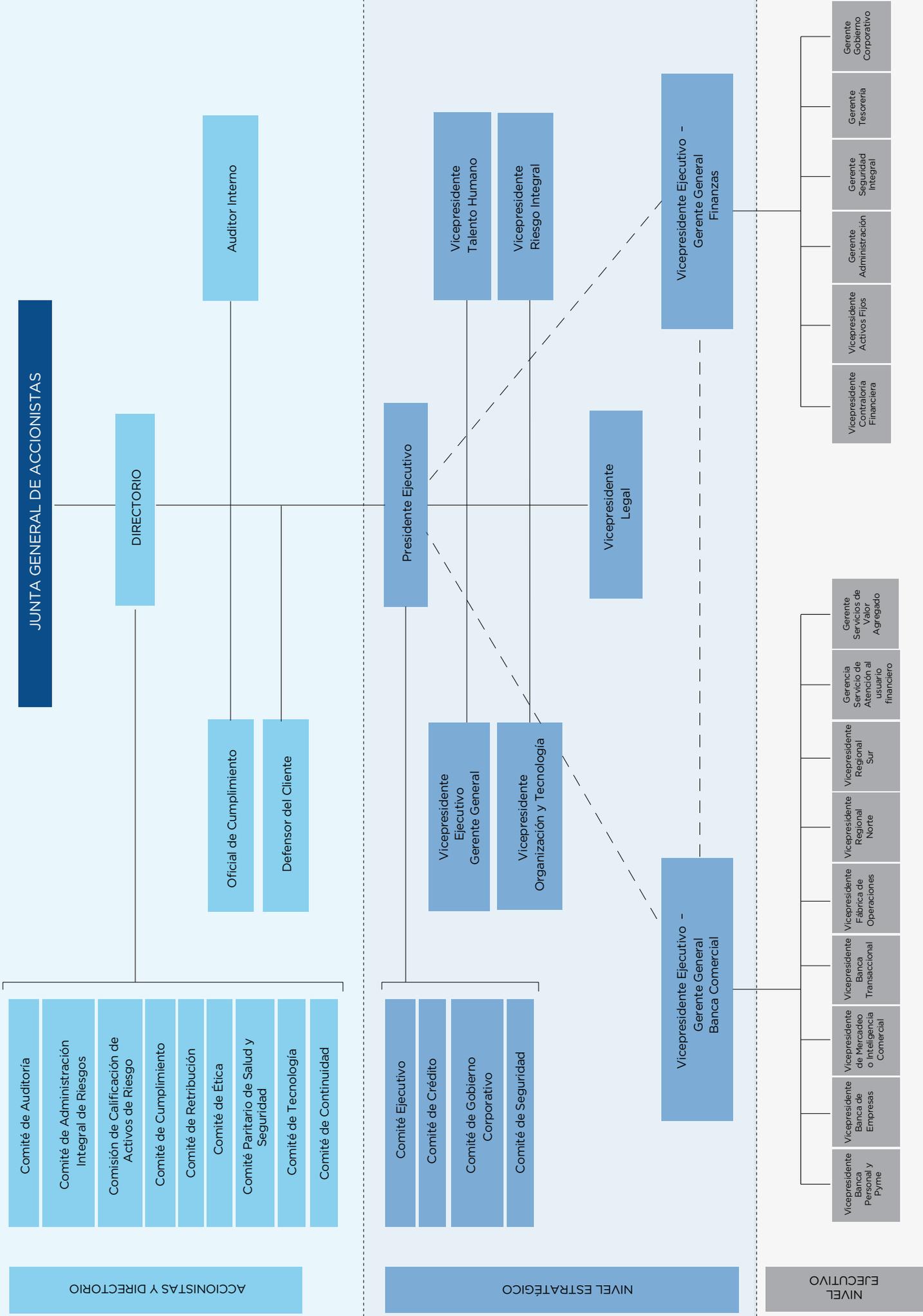
Comités

A finales del 2016 funcionaban de manera regular los siguientes Comités Normativos y Gerenciales.

El detalle de las funciones de cada comité se encuentra disponible en la sección de gobierno corporativo de nuestra página web: <http://www.bancoguayaquil.com/responsive/corporativo/gobiernocorporativo.asp>

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

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



2.2. Ética y transparencia

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

Desde su constitución, Banco Guayaquil elaboró un modelo de negocios fundamentándose en férreos valores, por lo que en su enfoque siempre está presente la gestión ética.

La cultura organizacional del Banco Guayaquil genera un sentido de orgullo y pertenencia entre los colaboradores. Se han definido tres mecanismos para seguir trabajando la Ética: formación, comunicación y prácticas de gobierno. Estos se encuentran cimentados 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 públicamente en la página web de la institución³.

Formación, con la incorporación de cursos de ética en los procesos de inducción de los colaboradores y en las denominadas Escuelas de Caja. Durante el 2016 participaron alrededor de 471 nuevos colaboradores, siendo dos horas el número promedio de cada sesión.

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

Prácticas de Gobierno, a través del Comité de Ética se conocen las diversas conductas que han sido sometidas a este estamento y así mismo cuáles son las que constituyeron infracciones a las disposiciones del Código, incluyendo las relativas a conflictos de interés y prácticas de corrupción. Este comité guarda la debida confidencialidad de los antecedentes o identidad de las personas que pusieron en conocimiento dichas actuaciones, para lo que cuentan con una Línea Ética de denuncia.

Dicho comité se reúne dos veces al año y cuenta con la participación de uno de los directores, así como del Presidente Ejecutivo del Banco.

Cabe destacar que durante el año no se presentaron casos que debieron ser tratados ante el Comité de Ética. No obstante, con un

enfoque precautorio, para 2017 se trabajará en un Programa de Cultura Ética, que permita además ir midiendo los avances en este importante tema. Por otra parte, cabe señalar que Banco Guayaquil no realiza contribuciones políticas.

En Banco Guayaquil la **Unidad de Cumplimiento** es la encargada de detectar, monitorear y reportar operaciones inusuales o sospechosas que pudieran estar vinculadas a posibles casos de lavado de activos o de financiamiento del terrorismo. Esta área forma parte de la Vicepresidencia Ejecutiva de Finanzas, de la Gerencia Nacional de Seguridad Integral y reporta al Comité de Cumplimiento y al Directorio.

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

En el marco de estas responsabilidades, la unidad de Cumplimiento busca fortalecer permanentemente los procedimientos y herramientas tecnológicas que permitan hacer un seguimiento de las transacciones, productos y servicios del Banco, así como analizar no sólo actividades de los clientes que se podrían considerar riesgosas sino también zonas geográficas de alto riesgo en el caso de la banca a empresas, entre otras.

Durante el año 2016, la Unidad de Cumplimiento ejecutó asimismo su plan anual de capacitación, bajo las siguientes modalidades:

Capacitación virtual sobre riesgos de cumplimiento. El curso se imparte para toda la institución y dura un mes. Contiene materias tales como: qué es el lavado de activos, las políticas, los factores de riesgo, la Ley FATCA y señales de alerta. El año pasado cumplieron con este curso 2.756 colaboradores los mismos que representaron el 98% de la nómina. También el Banco desarrolla un seguimiento sobre el mismo.

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



Capacitación presencial sobre cumplimiento, que se organizan a lo largo del año en función de un calendario previsto por áreas, zonas geográficas y según requerimientos específicos.

Difusión en las diferentes Escuelas, incluyendo en los Programas Gerenciales, en el Programa de Formación de Ejecutivos Comerciales, Escuela de Cajas y para el segmento de colaboradores que no tienen usuario o PC.

E-mailing sobre temas de cumplimiento. Consiste en un boletín semanal interno denominado "Prevenir depende de ti", que se distribuye entre los colaboradores e incluye casos mundiales con alertas de temas relacionados de prevención de lavado y financiamiento del terrorismo.

Por otra parte, el área de Finanzas y Tesorería también analiza posibles actividades de riesgo, conforme a lo señalado por legislación internacional.

2.3. Gestión de Riesgos

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

La responsabilidad del trabajo que se desarrolla en este ámbito reside en una estructura que lidera el Directorio y en la que también participan un conjunto de comités de la alta gerencia y 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. Esta labor está alineada con las mejores prácticas internacionales y considera el control integral para que todas las operaciones y actividades se realicen de conformidad con las normas internas y la regulación que sea aplicable.

La responsabilidad de expresar una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros la tiene el **Auditor Interno** y se lo realizó en base a los resultados de las auditorías practicadas durante el 2016. Las revisiones son efectuadas de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría y las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

La auditoría interna es una función independiente establecida dentro de Banco Guayaquil para examinar y evaluar los sistemas de control interno, incluyendo controles sobre los informes financieros. Asesora a la Alta Gerencia en el desarrollo de controles internos y está desempeñada por personal sujeto a estrictos atributos de independencia y objetividad, la pericia y el cuidado profesional que exigen las normas.

El **Comité de Administración Integral de Riesgos** está compuesto por: un vocal del Directorio, el Presidente Ejecutivo y el Vicepresidente responsable de la unidad de Riesgos. Este comité tiene como principal función diseñar, proponer estrategias, políticas, procesos y procedimientos de administración integral de riesgos o reformas, para que sean aprobadas por el Directorio. Por otra parte, el comité debe garantizar la correcta ejecución tanto de la estrategia, como de



la implantación de políticas, metodologías, procesos y procedimientos de la administración de riesgos.

En 2016, este comité sesionó en 17 oportunidades y se actualizaron 15 políticas que tienen por objetivo reforzar el control de riesgos.

Durante el año, el trabajo de la **Unidad de Riesgos** estuvo enfocado en atender los siguientes riesgos:

- **Riesgo de Crédito:** La gestión de riesgo de crédito depende del segmento al cual pertenezcan los clientes: Banca Empresarial o Banca de Personas.

Para la Banca Empresarial, que incluye clientes corporativos, empresariales y PYMEs, las evaluaciones se realizan a través de análisis

de los ratios financieros y cualitativos, los cuales 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”.

Para la evaluación del conjunto de la cartera de crédito del Banco, se realiza un análisis a tres niveles: 1) Macro sectores en los cuales se segrega la cartera según los sectores productivos (manufactura, comercio, agricultura, ganadería y pesca, construcción, servicios, minas/petróleos) 2) Exposición máxima por cliente, es decir que el riesgo está distribuido a lo largo de toda la cartera y no en un grupo pequeño de clientes, y 3) Diversificación geográfica, que comprende las regiones que ha establecido el Banco para su gestión empresarial.

- **Riesgo de Liquidez:** La institución utiliza reportes para ver las brechas de liquidez, en escenarios contractual, esperado y dinámico. También se aplican indicadores de liquidez estructural y se cumple con los requerimientos de liquidez establecidos por el Banco Central.

- **Riesgo de Mercado:** Este tipo de riesgo comprende el riesgo de tasa de interés, el 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:** Tiene como objetivo identificar, medir, controlar, mitigar y mo-

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.)

nitorear los riesgos que se producen en el Banco, mediante el 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.

Luego del terremoto ocurrido en Ecuador, en el mes de abril en las provincias de Manabí y Esmeraldas, hubo la incertidumbre de si se había perdido la conectividad con la oficina Matriz del Banco. Por otro lado también surgió la incógnita de si los equipos tecnológicos y los edificios del Banco habían resultado afectados por el evento telúrico. Sin embargo, luego de las revisiones pertinentes, se pudo constatar que en cuando a las edificaciones no sufrieron mayor percance y solo se tuvieron que realizar reparaciones mínimas en las dos sucursales del Banco; por el lado tecnológico, se pudo volver a operar con normalidad en la semana posterior al desastre. Esta inmediata capacidad de reacción se debió principalmente a los planes de contingencia, a los controles del Banco y a las medidas de seguridad implementadas que permitieron seguir los pasos previstos ante eventos de esa naturaleza.

Con respecto a la parte crediticia, Banco Guayaquil se volcó en apoyar a todos los clientes de las zonas afectadas y se llevó a cabo un procedimiento para verificar el nivel de afectación de cada uno. Se elaboró una matriz de las zonas geográficas afectadas, dentro de las cuales se categorizó el nivel de afectación. A los clientes afectados que tenían deudas con el Banco se les otorgó un plazo de pago entre 2 y 3 años. Al respecto, se continuará realizando un seguimiento y se apoyará a aquellos que en realidad no logren reactivar sus negocios.

La gestión del riesgo estuvo apoyada con las siguientes iniciativas:

- **Plan de capacitación de la Gestión de Riesgos:** Se trabajó en la incorporación del riesgo operacional como enfoque especial de este programa. Esta labor consideró el reforzamiento de la cultura operacional de la institución a través de cursos de capaci-

tación virtual para todos los colaboradores. Algunos de los temas que se incluyeron en el curso fueron relativos al riesgo operacional, riesgo legal, riesgo de liquidez y la continuidad del negocio.

- **Mayor relevancia al monitoreo del riesgo consolidado,** considerando el crecimiento de las operaciones y con el fin de hacer un seguimiento más detallado del funcionamiento diario.

- **Reforzamiento de la gestión y la cultura de riesgos** en ámbitos como la seguridad de la información, la ciberseguridad, el riesgo operacional y la continuidad en el negocio.

- **Revisiones de la tolerancia al riesgo** en dimensiones específicas, como el riesgo operacional.

- **Continuidad de la transformación de la Gestión de Riesgo** a fin de que acompañe la ejecución de la Transformación Digital de la institución.

2.4. Cumplimiento regulatorio

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

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 y Financiero.

Conforme a los esfuerzos del Banco en la implementación y monitoreo del cumplimiento del Código Orgánico Monetario y Financiero, en el año 2016 no se presentaron sanciones monetarias y no monetarias por incumplimiento del mismo o de cualquier otra normativa. En el mismo año tampoco se presentaron casos de arbitraje.



ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD | 3

3.1 Estrategia

(102-16, 102-26)

Banco Guayaquil entiende la Responsabilidad Social como la expresión de 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. A partir de dichos ejes, se ha 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 rela-

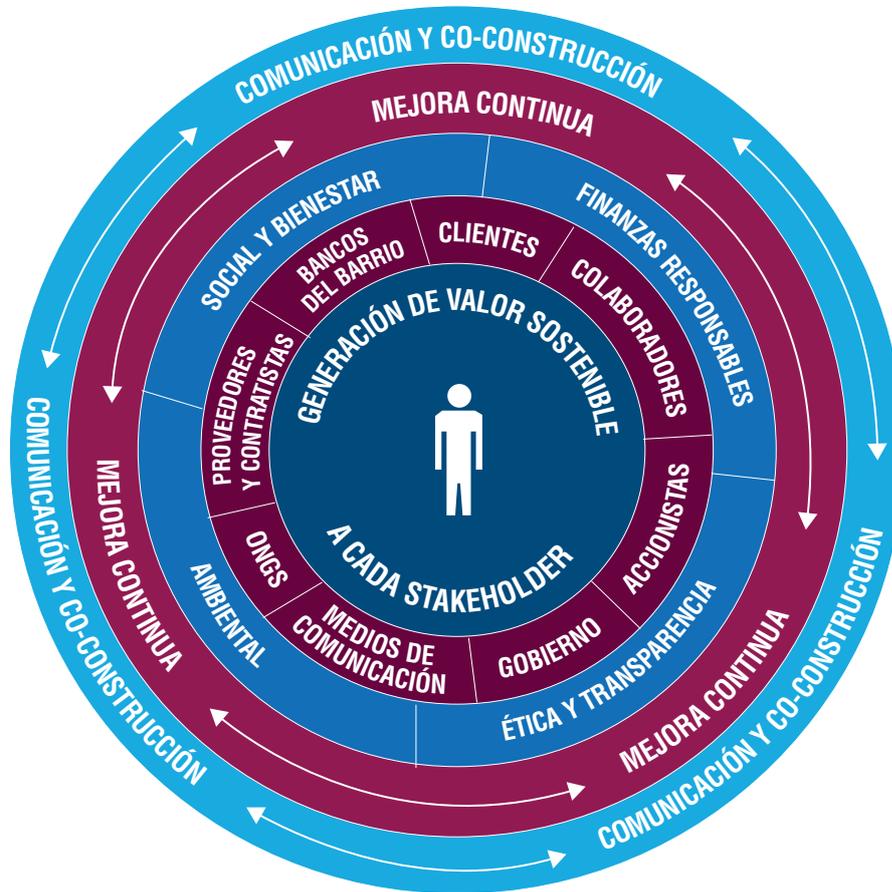
ción con el *Balanced Scorecard* general del Banco.

El Modelo fue actualizado en el 2016 y quedó organizado en 4 ejes de trabajo: finanzas responsables, ética y transparencia, ambiental y social.

El Directorio participó en el diseño y aprobación del Modelo de Sostenibilidad, que se integra a su vez en la gestión de todas las áreas de la institución e involucra acciones y programas construidos en conjunto con los grupos de interés.



Modelo de Sostenibilidad



Ética y Transparencia	Ambiental	Finanzas Responsables	Social y Bienestar
Memoria de Sostenibilidad Reconocimientos Equidad de Género	Evaluación de riesgos ambientales y sociales Gestión con organismos multilaterales	Programa de Educación Financiera "Compañeros de Banca" Inclusión Financiera Alianzas Estratégicas	Banco del Barrio Comunidad Diálogo con Proveedores
Relacionamiento con grupos de interés Capacitaciones	Programas de Reducción y Compensación Certificación Carbono Neutro Programa "Yo Cuido"	Capacitación para Microempresarios y PYMES	Programa Anual de Evaluación de desempeño a los colaboradores Desarrollo de carrera Voluntariado corporativo Donativos

3.2 Relacionamiento con los grupos de Interés

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



El diálogo con los grupos de interés es considerado por Banco Guayaquil como parte esencial de sus operaciones, alineado con su propósito de crear valor compartido, para lo que fomenta la comunicación mediante diversos canales. Más allá de la voluntad de conocer sus expectativas y aportar respuestas, se busca consolidar relaciones de confianza e impulsar la participación en los procesos de gestión y comunicación del desempeño.

El Banco determinó sus grupos de interés en el año 2014, en el marco de su primer estudio de materialidad, en sintonía con los lineamientos de *Global Reporting Initiative* (GRI). Como parte de dicho proceso, se determinaron las expectativas y necesidades expresadas por cada uno de los grupos de interés.

Los grupos de interés de la Institución son todos los agentes que inciden y que son afectados por la actividad de Banco Guayaquil e incluyen a: clientes, colaboradores, accionistas, gobierno, medios de comunicación, ONGs, proveedores y Bancos del Barrio.

Banco Guayaquil cuenta con diferentes canales para el diálogo con sus grupos de interés, que permiten un estrecho vínculo y fortalecen la confianza.

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

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
Cámaras	Cámara de Comercio de Guayaquil
	Cámara de Comercio de Quito
	Cámara de Comercio de Cuenca
	Cámara de Industrias
	Cámara de la Pequeña Industria del Guayas
	Cámara Ecuatoriano-Americana de Comercio
	Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano-Alemana
	Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano-Británica
Otras organizaciones	Consortio Ecuatoriano para la Responsabiidad Social
	Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social
	Pacto Global Ecuador

Pacto Global

Esta es una iniciativa mundial creada por las Naciones Unidas en 1999 y cuyo objetivo es invitar a las empresas a incorporar en su gestión los 10 Principios Universales relacionados con el respeto a los derechos humanos, relaciones laborales, medioambiente y la lucha contra la corrupción. Desde su adhesión en 2013 Banco Guayaquil ha tenido una participación activa y relevante en Pacto Global. En el marco de esta contribución, durante el año 2016 Banco Guayaquil ejerció la vicepresidencia del Directorio de la Red Pacto Global Ecuador.

Conferencia Hábitat III

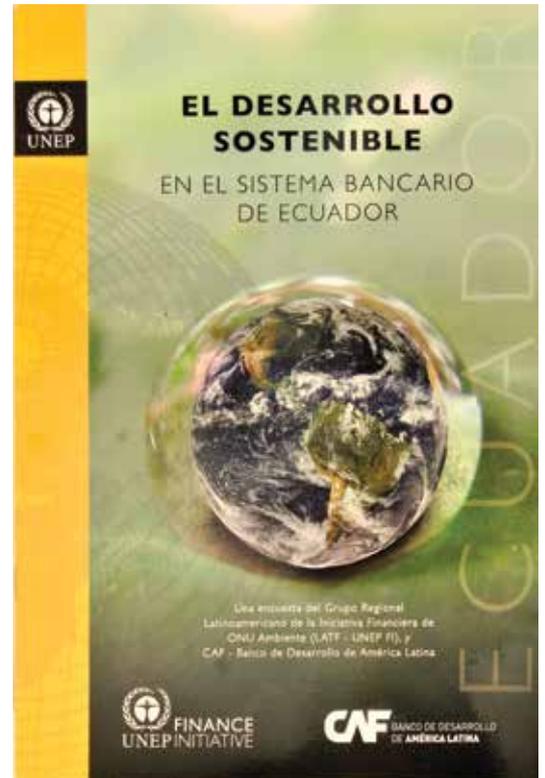
Banco Guayaquil participó en la Conferencia Hábitat III, la misma que se desarrolló del 17 al 20 de octubre en Quito. Allí la institución mostró a los visitantes nacionales y extranjeros sus buenas prácticas ambientales a través de la siembra de árboles, el apadrinamiento de un bosque nativo, la certificación de carbono neutro y el programa ambiental “Yo Cuido”.



Protocolo de Finanzas Sostenibles

Como parte del Comité de Sostenibilidad de la Asociación de Bancos, Banco Guayaquil suscribió junto a otros 9 bancos privados, el denominado Protocolo de Finanzas Sostenibles del Ecuador. El mismo que fue presentado en el marco del evento “Construyendo Acuerdos de Finanzas Sostenibles” en Santa Cruz, Galápagos los días 24 y 25 de noviembre.

La idea de construir una estrategia de finanzas sostenibles la inició CAF -Banco de Desarrollo de América Latina- y la Asociación de Bancos del Ecuador, quienes junto a la Iniciativa Financiera de ONU Ambiente -UNEP FI y la Corporación Financiera Internacional - IFC, apoyaron la realización de este importante acuerdo voluntario del sector bancario para la adopción de prácticas sostenibles.



3.3 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

(102-12)

En 2015, Naciones Unidas aprobó la Agenda 2030 para enfocar los esfuerzos de la comunidad internacional en los principales desafíos en material social, ambiental y económica. Al respecto, ha establecido 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que materializan las brechas a resolver, en una contribución en la que se busca sea colectiva por parte de las administraciones públicas, las empresas y las organizaciones de la sociedad civil.

Desde sus inicios, a través de las diferentes soluciones que provee, el Banco trabaja en contribuir a resolver algunos de esos desafíos. Ayuda a que sus clientes puedan implementar sus proyectos, con la contribución que éstos a su vez generen en sus comunidades.

Para la evaluación de la contribución de Banco Guayaquil a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus metas, se tomó como punto de partida los temas materiales determinados previamente. A su vez, de dicho conjunto, se tomaron aquellos que son más diferenciales en la institución, esto es, que están más estrechamente vinculados al negocio, productos y servicios que ofrece.

Para llevar a cabo el análisis se consideró la metodología planteada por el *SDG Com-*

pass, herramienta de referencia lanzada a nivel internacional, junto con las actividades y procesos propios de la elaboración de una estrategia de sostenibilidad.

Contribuimos principalmente a:

ODS1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo, al garantizar empleos sostenibles y promoviendo el trato equitativo.

ODS8: Promover el crecimiento económico, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos, por medio de la entrega de créditos a la pequeña, mediana y gran empresa, generando así desarrollo y bienestar.

Y como Objetivos secundarios, contribuimos a:

ODS4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida, para todos. Esto se cumple por medio de talleres gratuitos de educación financiera.

ODS9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible. Esto se logra por medio de la inversión en infraestructuras resistentes a las adversidades de la naturaleza.



DESEMPEÑO ECONÓMICO | 4

4.1 Datos financieros relevantes

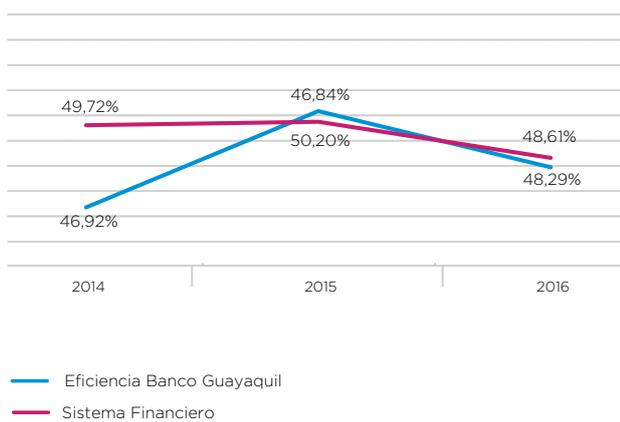
(FS6, IP01)

El escenario económico del país durante el 2016 se caracterizó por una contracción del 1.5% en el Producto Interno Bruto (PIB), de acuerdo a cifras oficiales del Banco Central del Ecuador (BCE), las cuales muestran un deterioro en comparación con el crecimiento del 0.1% en 2015 que registran las cuentas nacionales.

Con respecto a la situación bancaria, la liquidez se mantuvo robusta. La oferta monetaria total que incluye todos los depósitos bancarios más las especies monetarias, se expandió un 18.87% entre diciembre 2015 y diciembre de 2016.

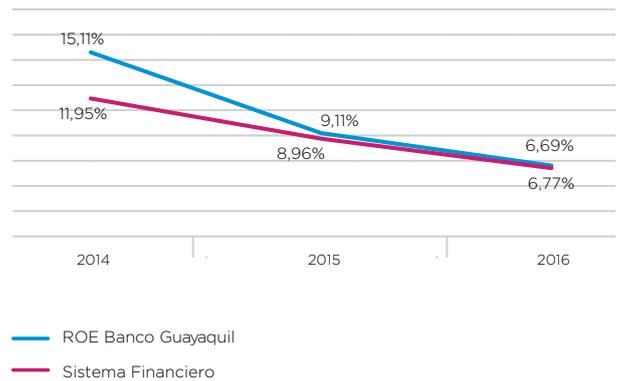
A diciembre 2016, los depósitos de la banca privada crecieron el 17.5%: aquellos a la vista en el 19.8% y los depósitos a plazo un 13.4%.

Eficiencia de Banco Guayaquil e IFIS



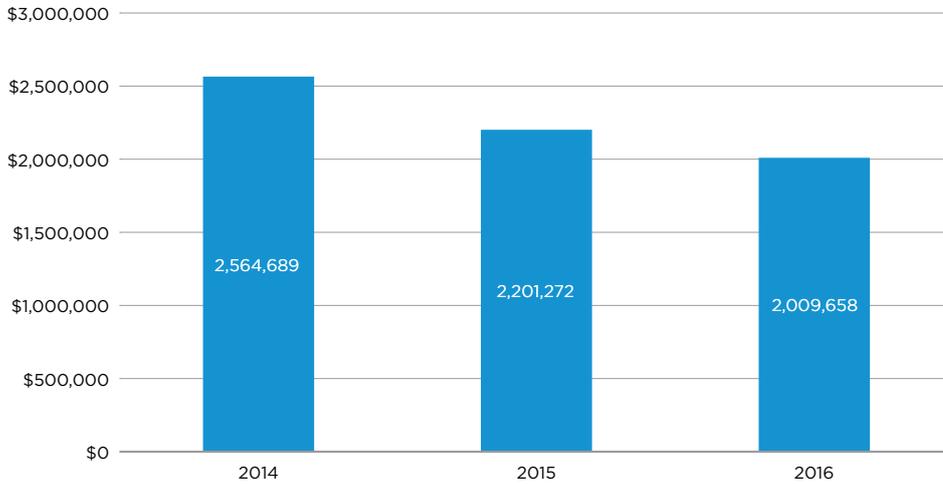
El índice de eficiencia operacional establece la relación entre los gastos de apoyo y el resultado operacional bruto; por lo cual, una reducción del índice representa un mejoramiento en la eficiencia. Banco Guayaquil se posicionó con un 48.29% a diciembre de 2016, reflejando un avance con respecto al año anterior, esto gracias a la eficiencia en el manejo de gastos e inversiones.

ROE Banco Guayaquil e IFIS



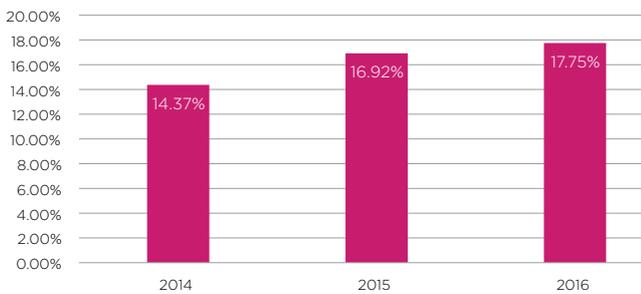
Al finalizar el año 2016, Banco Guayaquil logró un rendimiento sobre el capital (ROE) del 6.69%, El ROE es el indicador que determina el rendimiento del patrimonio obtenido como el coeficiente de las utilidades netas de un período, para el total del patrimonio promedio del año, sin incluir las utilidades del presente ejercicio.

Colocaciones de Banco Guayaquil (miles de USD \$)



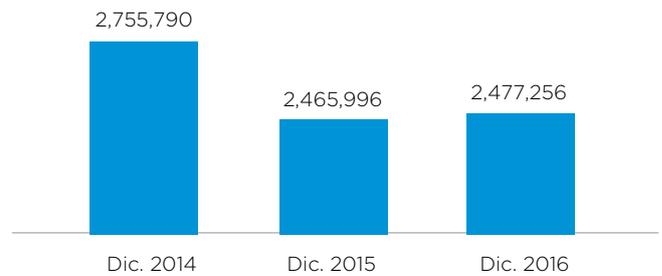
El monto del portafolio de crédito, que incluye cartera de crédito, deudores por aceptación, cartas de crédito y avales, ascendió a la suma de US\$ 2,009,658M al 31 de diciembre del 2016.

Evolución Patrimonio Técnico

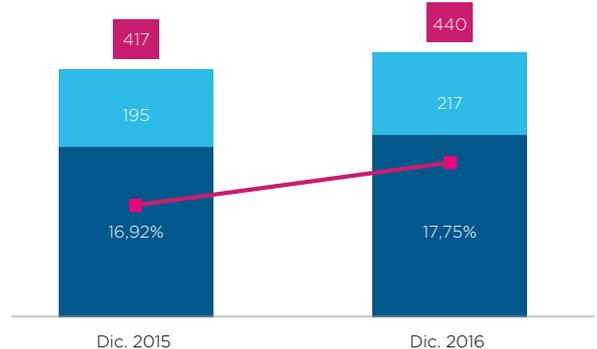


El Patrimonio Técnico está conformado por la suma del capital pagado, reservas, total de las utilidades del ejercicio corriente, las utilidades acumuladas de ejercicios anteriores, aportes a futuras capitalizaciones, obligaciones convertibles menos la deficiencia de provisiones, amortizaciones y depreciaciones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

Evolución Activos Ponderados por Riesgo (en miles de dólares)



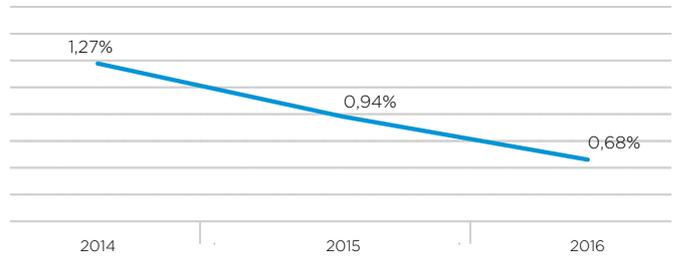
Resumen del Excedente de Patrimonio Técnico, el Patrimonio Técnico Constituido y el Índice de Patrimonio Técnico (en millones de dólares)



Patrimonio Técnico al 31 de diciembre de 2016

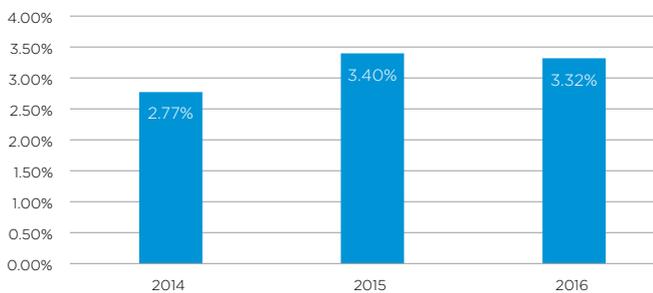
Bancos	Índice	Ranking
Citibank	17.92%	1
Guayaquil	17.75%	2
Pacífico	16.68%	3
Solidario	15.92%	4
Rumiñahui	14.90%	5
Bolivariano	14.51%	6
Internacional	13.53%	7
Austro	13.15%	8
Produbanco	11.50%	9
Pichincha	10.78%	10
10 primeros bancos	13.52%	
Total Sistema	13.86%	

ROA Banco Guayaquil



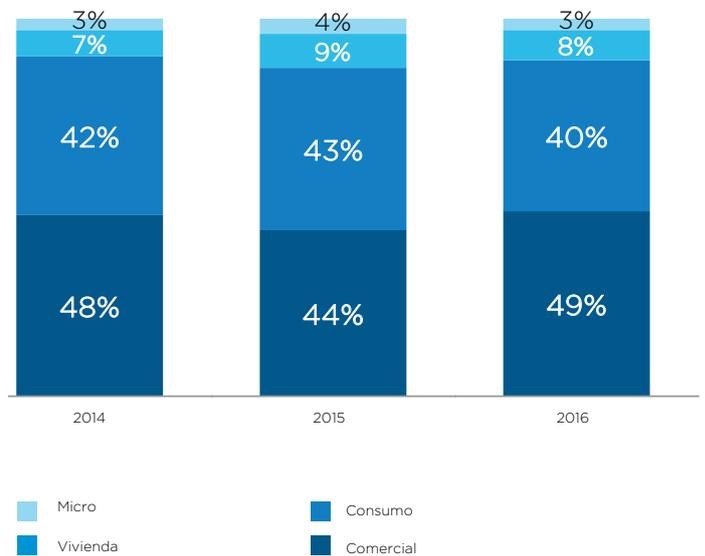
Al cierre del año 2016, Banco Guayaquil logró un rendimiento sobre sus activos (ROA) del 0.68%, superior al promedio del sistema (0.6%). El ROA es el indicador que determina el rendimiento sobre la inversión total, obtenido como el coeficiente de las utilidades operacionales de un período, para el total de activos que posee la empresa.

Índice de Cartera Vencida Banco Guayaquil



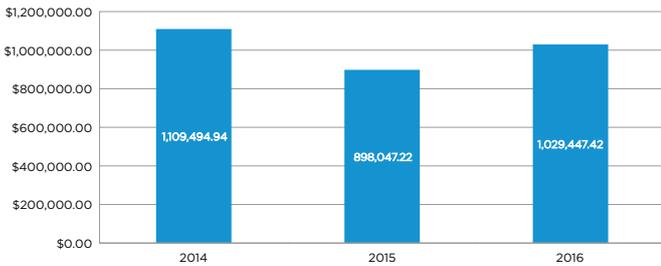
Respecto a los indicadores de calidad crediticia, la cartera vencida frente al portafolio total de créditos y contingentes fue del 3.32%, indicador que es un 0.22% menor al indicador del sistema financiero ecuatoriano, que ascendió al 3.54%. En el 2016, las provisiones constituidas por el Banco Guayaquil, representan el 121.26% de la cartera vencida total

Desglose de la Cartera Bruta



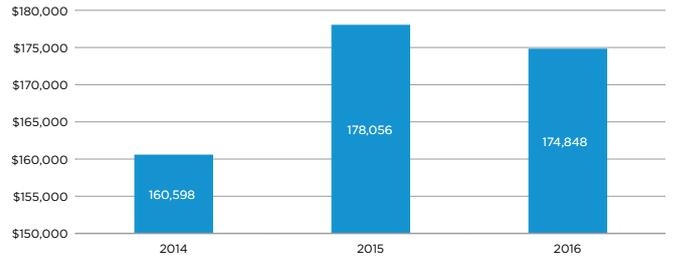
Respecto a la composición de la cartera bruta de crédito se pueden destacar la evolución de los segmentos comercial, de consumo, vivienda y microempresa. Para el año 2016 se presentaron disminuciones de créditos en vivienda, microempresa y consumo; representados por el 40%, 8% y 3% respectivamente. Con respecto al sector comercial, se experimentó un incremento en el otorgamiento de créditos del 49%.

**Créditos Comerciales Banco Guayaquil
(miles de dólares)**



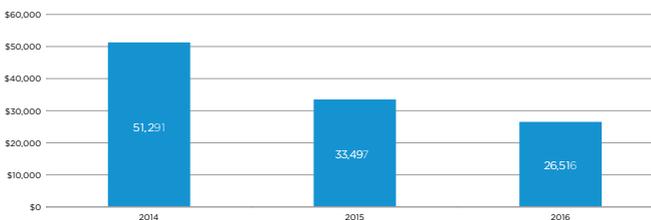
La gestión de colocación se enfocó mayoritariamente hacia el financiamiento de crédito comercial prioritario a los clientes corporativos, empresariales y pequeña y mediana empresa; es así que la cartera comercial del banco logró una representación aproximada del 54% frente a la cartera de crédito al término del 2016.

**Créditos de Vivienda Banco Guayaquil
(miles de dólares)**



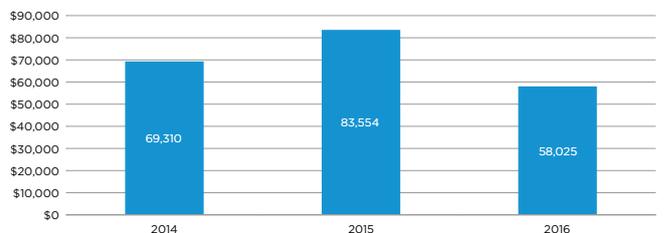
El segmento de la Banca de Vivienda representa el 7,6% del portafolio total del Banco. Al 31 de diciembre del 2016 el portafolio de créditos para viviendas asciende a US\$ 174 millones.

**Créditos de Consumo Banco Guayaquil
(miles de dólares)**



Al cerrar el año 2016 el portafolio de créditos de consumo representa el 36% del total de la cartera de crédito del Banco Guayaquil ascendiendo a US\$ 835 millones.

**Créditos para Microempresa Banco Guayaquil
(miles de dólares)**

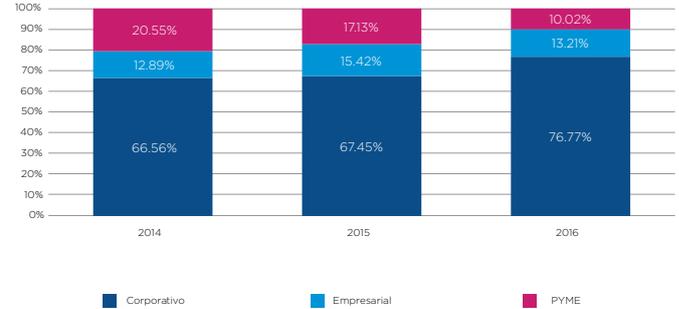


El segmento de la Banca de Microempresa representa el 2,4% del portafolio total del Banco. Al 31 de diciembre del 2016 el portafolio de microcrédito asciende a US\$ 58 millones.

Banco Guayaquil, con el objetivo de promover el desarrollo de la economía ecuatoriana, continúa otorgando créditos al sector Comercial que incluye los segmentos Corporativo, Empresarial y PYME. La colocación de crédito para este sector productivo ascendió a la suma de US\$ 1,694,722 M al 31 de diciembre del 2016, siendo inferior un 8.85% al año 2015.

Volumen de Crédito otorgado al Sector Productivo

	2014	2015	2016
CORPORATIVO	66.56%	67.45%	76.77%
EMPRESARIAL	12.89%	15.42%	13.21%
PYME	20.55%	17.13%	10.02%

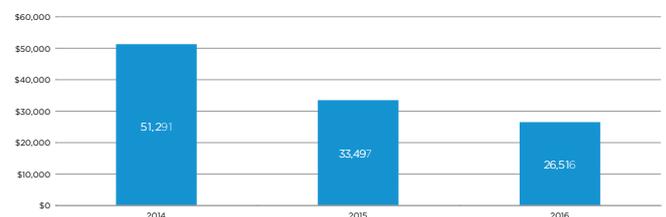


4.2 Distribución del valor económico

(201-1, 201-4)

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (en miles)					
	2014 USD	2015 USD	2016 USD	Variación 2016-2015	
Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)	412,304	423,606	419,585	-4,021	-0.95%
Gastos (Valor Económico Distribuido, VED)	384,094	395,109	403,798	8,690	2.20%
Gastos de funcionamiento	237,182	254,656	259,590	4,934	1.94%
Sueldos y prestaciones	78,573	78,947	73,489	-5,458	-6.91%
Pago a los proveedores de capital	27,466	14,573	22,818	8,245	56.57%
Pagos al Estado (impuestos y contribuciones)	40,575	46,631	47,727	1,096	2.35%
Programas comunitarios	298	302	175	-127	-42.02%
Retenido (VEG-VED)	28,210	28,497	15,786	-12,711	-44.60%

Utilidad de Banco Guayaquil (miles de dólares)



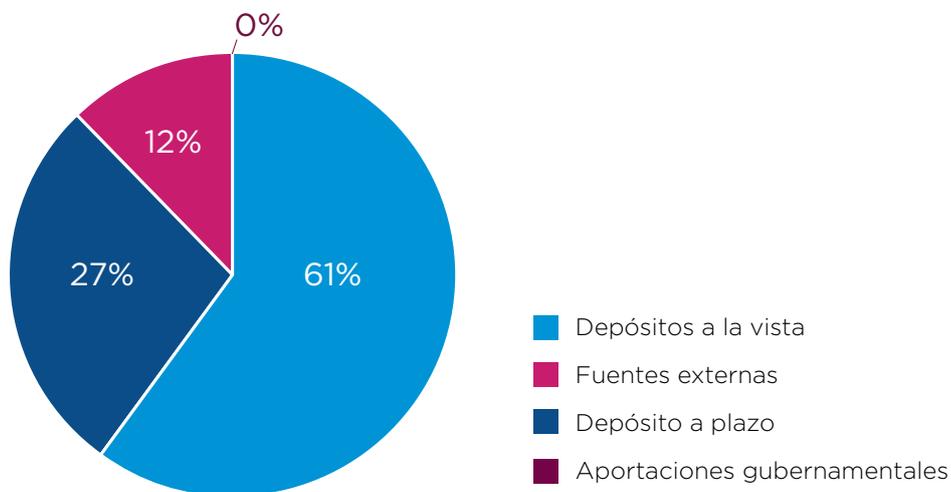
En el 2016, la utilidad del Banco Guayaquil fue de \$ 26,516M, lo que, destaca en el resultado el crecimiento de las colocaciones y en particular aquellas de consumo. En relación al riesgo de crédito, tiene especial preponderancia la mejora sostenida de los indicadores y en algunos casos superiores al de otras instituciones del sector.

Capital pagado # de acciones	13,120,000
Capital suscrito	\$ 341,450,000.00
Capital Pagado	\$ 341,450,000.00
Utilidad del Ejercicio	\$ 26,516,304.83
Dividendo en Efectivo	\$ 10,730,000.00

La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 7 de febrero del 2017 aprobó el reparto de un dividendo efectivo por \$10'730.000 con cargo a las utilidades del ejercicio 2016.

Banco Guayaquil es una entidad bancaria que se financia principalmente a través del aporte de sus accionistas, depositantes y otras fuentes de origen financiera. La institución no recibe aportes de organismos gubernamentales.

Fuentes de Financiamiento



Impuestos y Contribuciones

Durante el 2016, el Banco pagó alrededor de US\$ 47,726 M en impuestos y contribuciones al Estado, representando un 180% de su utilidad neta. Los principales componentes de este valor son: 1) la contribución a la Corporación del Seguro de Depósitos (COSEDE), que supone un 37% del total de este rubro y, 2) el pago del impuesto a la renta, que representa el 27% del total de este valor.

IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES (USD M)			
	2014	2015	2016
COSEDE	17,287	17,356	16,401
Impuesto a la Renta	14,896	12,395	14,013
Superintendencia de Bancos	4,069	4,614	4,444
Impuesto a los activos en el exterior	1,620	9,468	8,991
Otros	2,703	2,798	3,877
Total	40,575	46,631	47,726

4.3 Gestión de la cadena de suministro

(102-9, 102-10)

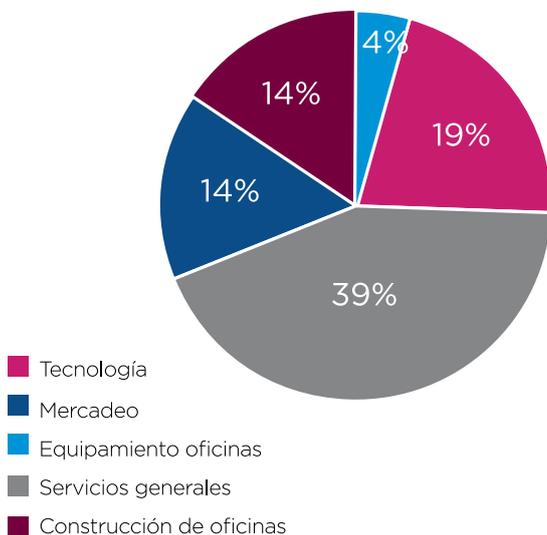
Los proveedores no sólo representan uno de los pilares fundamentales del negocio para Banco Guayaquil, sino que además ve en ellos sus aliados estratégicos, con quienes desea mantener una relación de largo plazo, basada en un modelo de confianza que sea de mutuo beneficio, con eficiencia, calidad y servicio.

La institución ha fortalecido el área de Compras para darle una mirada de valor mucho más significativa. Junto con ello, se trabaja en el desarrollo de iniciativas; las más vinculadas a la sostenibilidad corresponden a los siguientes ejes: trabajo en equipo, control interno y comunicación.

Trabajo en equipo:

- Velar por el cumplimiento de las Políticas y Normas relativas al proceso de Compras, Administración de Proveedores, Control de Servicios Externos y el fortalecimiento de criterios de sostenibilidad en el desarrollo de relaciones de largo plazo.
- Cumplir la Política de Compras ya que es el documento que define los lineamientos que regulan la forma de ejecutar las acciones de adquisición de los productos o servicios, a modo de establecer un estilo de gestión que garantice la objetividad, transparencia y excelencia en el proceso, así como la optimización de los recursos asignados.

Número de proveedores por tipo de producto/servicio 2016



Control interno:

• Ayudar a los interlocutores del Banco en la relación con proveedores a ejecutar las operaciones asegurando el cumplimiento legal, velando por la independencia de la institución y manteniendo transparencia respecto a su desempeño.

• Realizar seguimiento a los proveedores por medio de un monitoreo constante en donde a través de variables críticas la institución se asegura el cumplimiento de los acuerdos comerciales, las exigencias legales así como de condiciones financieras.

Comunicación:

Comunicar las necesidades de los clientes internos, enriqueciendo la oferta de proveedores e incentivando espacios de escucha e innovación. De esa manera, también se mitigan los riesgos operacionales y de continuidad.

Banco Guayaquil contaba, en 2016, con 346 proveedores agrupados en las categorías indicadas en la siguiente tabla, en la cual se puede visualizar que los principales aumentos en proveedores ocurrieron por motivos de construcción y por la remodelación de los principales edificios del Banco y algunas de sus oficinas. El 98% de los proveedores son nacionales.

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

TIPO DE PRODUCTO / SERVICIO	Nº	MONTO CONTRATADO	%
Tecnología	69	17,459,644	21%
Servicios generales	163	35,743,839	43%
Mercadeo	44	12,956,145	16%
Construcción de oficinas	47	13,148,358	16%
Equipamiento oficinas	23	3,613,309	4%
TOTAL	346	82,921,295	

**BANCA
RESPONSABLE | 5**

5.1. Apoyo al empresariado

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

Durante 2016, la situación de la industria nacional se encontraba todavía en una etapa desafiante, debido a la coyuntura económica generada por la caída de los precios del barril de petróleo en 2014. Para las cuentas nacionales, esto significó una caída de sus ingresos anuales en el Sector Petróleo y Minas, que en 2013 significó para la economía ecuatoriana US\$ 11,851,166 M mientras que en 2016 fue de US\$ 4,187,923 M. Esta situación, afectó a su vez a otras industrias tales como manufactura, comercio y construcción. La economía del país no vio un crecimiento significativo hasta el cuarto trimestre del año, en que el PIB creció en un 1.7%.

Banco Guayaquil, con el objetivo de promover el desarrollo de la economía ecuatoriana, continuó otorgando créditos al Sector Productivo, que incluye los segmentos Corporativo, Empresarial y PYME. La colocación de crédito en el año para este sector productivo fue de US\$ 1,694,722 M.

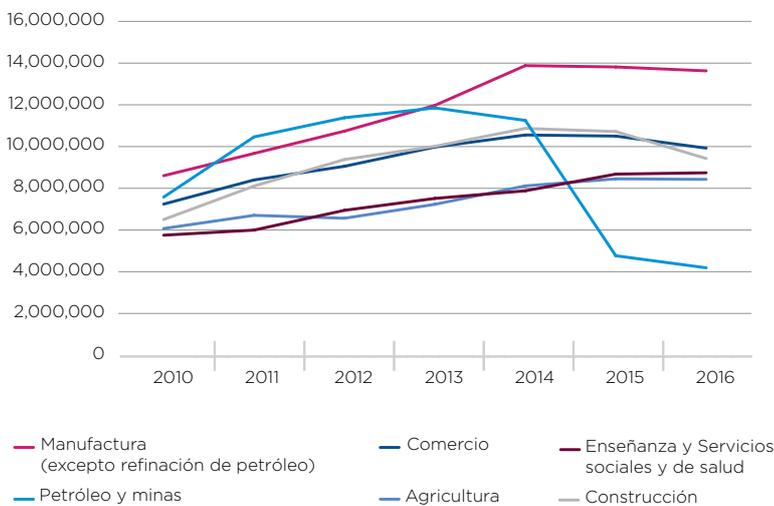
Además de la promoción de proyectos de negocios y emprendimiento por medio del otorgamiento de líneas crédito, Banco Guayaquil también apoya a los emprendedores por medio de su Portal de Negocios el cual ofrece a cualquier persona que esté interesada en el emprendimiento, o a emprendedores que deseen reforzar sus conocimientos, charlas magistrales en temas tales como: Exportaciones, Ventas, Digital Marketing, Fidelización de Clientes, entre otros.

El enfoque de contribución al desarrollo económico por parte de Banco Guayaquil se completa con la consideración de criterios ambientales para que éste sea respetuoso con el entorno. Para ello, el Banco cuenta con una Política de Gestión de Riesgo Ambiental, en la cual se especifican sus criterios aplicables a líneas de crédito cuyo otorgamiento pueda tener un impacto en el medio ambiente.

Los riesgos ambientales y sociales son gestionados por la Unidad de Riesgos del Banco, con 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.

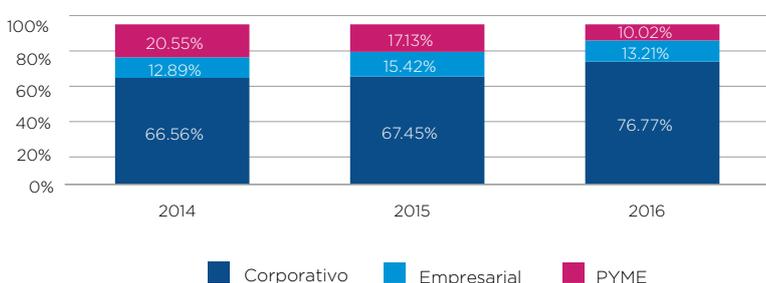
Para la evaluación, se requiere de un formulario elaborado de manera coordinada por el Área Comercial y la Unidad de Riesgos. Es a su vez uno de los oficiales de riesgo de ésta última quien se encarga de la medición del nivel de complejidad ambiental de la solicitudes de crédito, de la aprobación de los informes al respecto y de la revisión de los informes de evaluación de impacto ambiental requeridos desde el Banco. Además, en el caso de clientes calificados con riesgo ambiental alto, se solicita a consultores calificados por el Banco informes de auditoría ambiental y plan de manejo ambiental y de participación social. Para estos clientes, desde la Unidad de Riesgos se evaluará también la necesidad de solicitar colaterales por riesgo ambiental.

Valor Agregado Bruto por Industria (miles de USD)



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

Volumen de crédito otorgado al Sector Productivo



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 la operación financiada podrá ser atendida sin verse afectada por algún tipo de riesgo ambiental o social.

El análisis de riesgos ambientales y sociales se efectúa a las operaciones de crédito o inversión de los segmentos Corporativo, Empresarial y PYMES (préstamos medianos y pequeños) con líneas de crédito aprobadas por un valor mayor a US\$ 500,000. Su aplicación se efectúa tanto a personas naturales como jurídicas.

Respecto de 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 del Banco, particularmente relacionados con la ubicación de las plantaciones, tipos de siembra y el nivel de aseguramiento que tenga el cliente.

El objetivo del Banco es robustecer gradualmente el monitoreo de riesgos asociados al cambio climático. 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

Este es un tema al cual el Banco ha dado continuidad, generando nuevas tecnologías que permitan a las personas el poder realizar actividades financieras de manera remota, con productos como el Depósito Electrónico de Cheques o el Efectivo Móvil.

Banco del Barrio

Constituye la red de corresponsales bancarios de Banco Guayaquil. La iniciativa se erige en referente, con 4.910 puntos de servicio y presencia en 218 de los 221 cantones del país, lo que representa una cobertura bancaria nacional del 99%. Con una diversidad de servicios creciente, el movimiento monetario del conjunto de Bancos del Barrios ascendió a US\$ 1.100 MM en 2016. Las principales transacciones fueron depósitos, retiros, pago de servicios, recargas de tiempo aire para celular, pago del bono de desarrollo humano, remesas y recaudos de empresas.

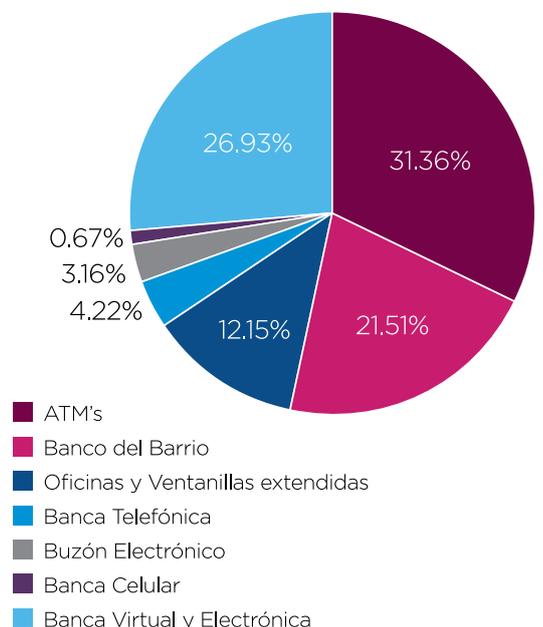
Por otra parte, Banco Guayaquil dispone del producto Cuenta Amiga, que continúa fortaleciendo la bancarización e inclusión financiera. Se trata de una cuenta básica aperturable con la sola presentación de la cédula de identidad, que permite el depósito de fondos y transacciones. Desde su lanzamiento en 2011, se han alcanzado 750.000 cuentas aperturadas, de las cuales el 50% registra movimiento periódico de valores monetarios. En el 2017 la tarjeta de debito asociada a este producto, migrará a chip con la marca Masterdebit, entregando mayor seguridad a los usuarios.

5.2. Inclusión Financiera

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

Banco Guayaquil considera la inclusión financiera como un eje central en el desarrollo de sus actividades, y un tema crucial para el desarrollo económico y social del Ecuador. Es para tal efecto que la institución fue la primera en implementar los corresponsales no bancarios, los Bancos del Barrio, en el país y conjuntamente a ellos, las Cuentas Amigas, de tal manera que las personas que no residen cerca de las ciudades principales pudiesen tener acceso a productos y servicios financieros de calidad.

Participación transacciones en canales





5.3. Educación Financiera

(203-2, FS16)

Año a año se establecen nuevas iniciativas alineadas a los objetivos del negocio y al compromiso social, es así que Banco Guayaquil continúa en su férrea decisión de mejorar la educación financiera de todos sus clientes y no clientes. El 2016 fue un año lleno de actividades en lo que a educación financiera se refiere, haciendo entender a la sociedad en su conjunto la importancia del endeudamiento responsable.

Educación financiera a la comunidad

Alrededor de 140 ejecutivos del Banco continuaron participando en dictar charlas de capacitación y entrenamiento a empresas, municipalidades, colegios y escuelas. En esta misma línea, destacó la puesta en marcha del programa “Pequeños Ahorradores” dirigido especialmente a niños.

Los colaboradores de Banco Guayaquil que participan en los talleres cuentan previamente con capacitación, mediante las jornadas de Formación de Formadores. Los facilitadores son profesionales en la rama de economía, ingeniería comercial, contadores públicos, entre otras profesiones, quienes tienen las competencias para el desarrollo eficiente de los cursos. Además, cuentan con algún tipo de experiencia previa en algún tipo de docencia.



Premios Corresponsables, Madrid España – Educación Financiera



Durante el 2016, para el segmento Niños se trabajó con la ayuda de maestros de primaria de cada institución educativa, a quienes previamente se los capacitó en la temática del programa y se les hizo llegar el material pedagógico desarrollado por Banco Guayaquil.



También para apoyar la educación financiera de los niños y jóvenes, Banco Guayaquil formo parte de la Global Money, iniciativa internacional de Child & Youth Finance con participantes de más 130 países. El objetivo principal de este evento es promover la inclusión y educación financiera a través de actividades que permitan a los niños el desarrollo de sus capacidades en relación al manejo del dinero. Desde el Banco, se capacitó a 30 jóvenes de dicho programa Internacional, quienes a su vez promoverán la educación financiera con otros chicos. Por otra parte, para el público en general, la página web del Programa de Educación Financiera está orientada a educar a la población en el uso responsable del dinero y del crédito, divulgando además los deberes y derechos que tienen los clientes en materia financiera. Este portal, además de presentar material descargable, cuenta con videos que explican temas sobre el presupuesto familiar y los beneficios del ahorro.





Para la difusión de la educación financiera, el Banco también incursionó en la radio, mediante la participación en un programa semanal, desarrollando el segmento “Lecciones de Dinero”, en donde se explican conceptos y se tratan en profundidad aquellos temas que generan más interés, atendiendo consultas enviadas por los oyentes.

Educación financiera a clientes

Dentro de la propuesta de valor que el Banco entrega a los clientes, se encuentran charlas magistrales, que dictan los propios ejecutivos de la entidad e invitados externos que son especialistas en temas económicos. En 2016 se efectuaron 203 charlas en total, la mayoría de ellas orientadas a temas de emprendimiento, innovación, endeudamiento responsable, asuntos hipotecarios y de inversiones.

Además, el Banco desarrolló 5 nuevos videos de prevención de fraudes, que se muestran a los clientes mientras esperan en las áreas de caja y atención al cliente. Se obtuvieron más de 500.000 visualizaciones.

Educación financiera a colaboradores

En el marco de la Resolución SB-2015-665 Banco Guayaquil continuó trabajando en un programa de educación financiera dirigido a su propia plantilla de empleados. Esta iniciativa consiste en un e-learning a través del cual se busca fomentar el ahorro y el endeudamiento responsable. El porcentaje de asistencia al curso fue del 98%.



RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES | 6

6.1 Innovación

(FS15, IPO2)

Innovación, cercanía y satisfactoria experiencia para el cliente, esto es lo que Banco Guayaquil se planteó como propósito en el 2016 y es por eso que sigue siendo uno de los preferidos en el mercado.

Este propósito lleva implícita la necesidad de adaptar de manera constante la estrategia de experiencia para que acompañe los requerimientos de los clientes actuales, cada vez más informados, exigentes y digitalizados. En respuesta a estos nuevos desafíos, la unidad de Mercadeo trabaja de la mano con Tecnología y su trabajo se enmarca en temas no solo de innovación, si no en el marketing digital y redes sociales, con el fin de entregar la mejor experiencia a los clientes del Banco.

Durante 2016, se lanzaron las campañas tales como #ConMisTarjetasBG, American Express® AAdvantage Elite, Visa Manchester United. Todas estas campañas resultaron como estudio de las necesidades de nuestros clientes. Para poder realizar estos estudios el departamento de Inteligencia de la Información del Banco hace uso del Big Data para poder innovar constantemente tanto en la oferta de servicios como en nuestra propuesta de valor en general.

Con respecto a este tema el Banco cuenta con bastante información la cual es encaminada a un mejor entendimiento de las necesidades nuestros clientes, las cuales pueden venir desde aspectos demográficos hasta

temas netamente crediticios. Esto trae un gran beneficio a los clientes, ya que le es posible al Banco el crear productos, servicios y canales de atención que más se ajusten a sus realidades y necesidades. Para tal efecto se desarrollaron productos de análisis para entender al cliente, los cuales han permitido al Banco el realizar estudios de sus comportamientos de consumo, para ofrecerle productos de su interés – como, por ejemplo, lo que se ha hecho con la campaña #ConMisTarjetasBG.

Estos estudios de Big Data han permitido, inclusive, detectar necesidades por grupo etario, como por ejemplo, para los Millenials se avanza en temas tecnológicos; mientras más utilicen los canales del Banco se puede aprender más de ellos y así es posible crear nuevos productos ajustados a su comportamiento. En cuanto a las empresas, se analizan sus balances y se los califica – esto se lo realiza aplicando metodologías de la Superintendencia de Bancos, en la que se les da a cada empresa un scoring basado en sus balances, ratios financieros – lo que permite el tener un análisis adecuado de riesgos y mercado. Además, el Banco realiza análisis de las empresas con base en sus cadenas de valores o en su propio mercado, por ejemplo, su cadena de creación de valor, teniendo en cuenta todo el ciclo de generación de un producto, de tal manera que se pueda conocer sus necesidades en cada etapa de este ciclo para poder generar productos y servicios que se ajusten a cada etapa.

Adicional a la información recopilada por Big Data, el proceso para el diseño de nuevos productos y servicios se alimenta también de la experiencia de los Ejecutivos Comerciales del Banco, quienes constantemente visitan clientes y de esta manera pueden, de una manera directa, palpar sus necesidades. Además de la información obtenida de estas visitas, se realizan análisis benchmark para conocer cómo estas necesidades están siendo cubiertas por el mercado tanto nacional como internacional. Según los resultados de estos análisis, las Gerencias comerciales trabajan junto con el área Financiera para la elaboración de estudios costo-beneficio, evaluando así el potencial del producto. De la misma manera, se evalúan otros temas relevantes como asuntos legales, políticas de

PROPUESTA INNOVATIVA

2014	2015	2016
Cajeros Multifunción	Efectivo Móvil	Reconocimiento Facial en Banca Virtual Móvil
Depósito Electrónico de Cheques	Neo Teller	Consolidación de brecha tecnológica, por medio de procesos para la renovación del Core Bancario
Portal de Negocios BG	Neo Comercial	#ConMisTarjetasBG

riesgo, políticas operativas, cambios tecnológicos, entre otros.

Conforme a lo identificado en esta parte del estudio se procede con los cambios que sean necesarios. Realizadas las modificaciones, y con base en las evaluaciones previas se determina si la propuesta del nuevo producto o servicio es factible, de serlo así se elabora una propuesta al Comité respectivo quienes analizan la solicitud y aprueban o niegan el proyecto. Si se aprueba la solicitud, se procede a trabajar con el área de Organización para la elaboración de Manuales de Procesos y Políticas para el producto o servicio nuevo. También se trabaja con el área de Mercado para la estrategia de comunicación y para establecer el plan de capacitación a la fuerza comercial en todo lo referente al nuevo producto o servicio.

Considerando estos avances en manejo de datos existe la posibilidad de trabajar con ecosistemas Fintech, pero al 2016 es un tema que debido a la coyuntura del sector, todavía no se ha aterrizado.



6.2 Experiencia del cliente

(203-1, 416-1, 417-1, 418-1, IP02)

Durante el 2016, Banco Guayaquil continuó apostando a una experiencia del cliente no limitada únicamente a la gestión transaccional, buscando derivar los procesos de canales presenciales (esto es: depósitos, retiros, pagos) a canales remotos, tales como los cajeros multifunción. Si bien durante 2015 se logró una migración del 18% de las transacciones a estos canales, en 2016 ello aumentó un 30%, lo que ha marcado un hito para el Banco, mostrando el impacto que ha tenido la inversión en atención automatizada.

Otro aspecto importante que hay que mencionar con respecto a los canales de atención es el cambio que se realizó en la Banca Telefónica, que pasó de un sistema tradicional de opciones a algo más dinámico como lo es el agente virtual. De este modo, el cliente puede conversar con el sistema, el cual contesta e interpreta todo lo que el usuario indica, pudiendo así brindar respuestas rápidas a los clientes con respecto a sus solicitudes.

Los cambios mencionados van de la mano con la idea de calidad. Para Banco Guayaquil, las novedades en imagen y en la ma-

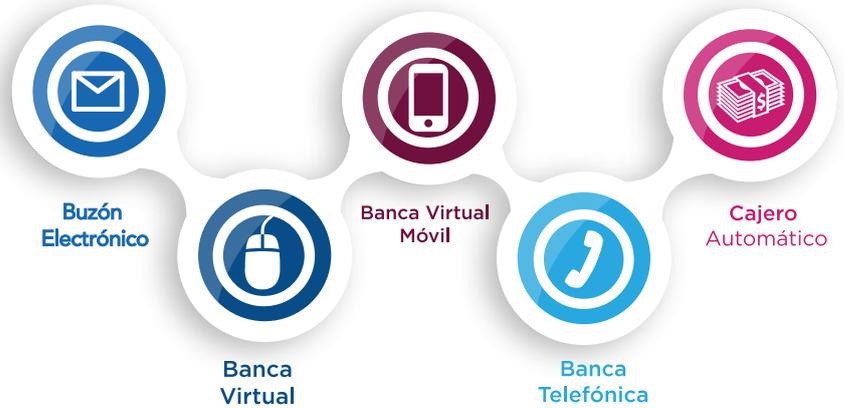
nera con que se interactúa con los clientes resultan de un enfoque en simplificar la manera de realizar transacciones bancarias a los clientes. Al respecto, la migración hacia canales remotos ha permitido al Banco reorientar ciertos canales tradicionales a operaciones no transaccionales. Esto ha derivado en una necesidad menor de presencia geográfica con oficinas, ya que se puede cubrir el mismo mercado y más por medio de los canales remotos.

Ese reenfoque, ha permitido a la institución cambiar la idea de la oficina bancaria como algo principalmente transaccional y migrar a un modelo relacional. En otras palabras, el cliente encontrándose en capacidad de realizar sus operaciones bancarias más eficientemente por medio de canales remotos, buscará dirigirse a las oficinas ya no para temas como depósitos o pagos, sino para hacer negocios. Esta nueva concepción de banca refuerza la misión de Banco Guayaquil como aliado estratégico de sus clientes. Así mismo, el relacionamiento es fundamental para el logro de los objetivos, ya que ayuda al Banco a conocer mejor a sus clientes y poder así con-

Canales Presenciales



Canales Remotos



tinuar ofreciendo soluciones que se ajusten a sus necesidades, tanto de manera general como personalizada.

Por el lado de la Banca Personal, se continuó el trabajo iniciado en 2015 para el desarrollo de los segmentos Preferencial y Avanti. Durante 2016, se sistematizó que cada cliente nuevo que ingrese al Banco, sea asignado conforme a sus características desde el inicio. De este modo, Banco Guayaquil puede conocer mejor a sus clientes y así generar una cartera de productos que se adecúe a sus necesidades.

Otro punto de contraste con 2015 fue el enfoque en las colocaciones. Dada la coyuntura por la caída de los precios de petróleo y

el decrecimiento de la economía nacional, ese año Banco Guayaquil buscó velar por la liquidez, y los niveles de captaciones bajaron; la política del Banco en aquel año fue ser sumamente prudentes con las colocaciones para minimizar riesgos coyunturales. Sin embargo, durante 2016 los precios del barril de petróleo se empezaron a estabilizar y, considerando los buenos índices de liquidez que obtuvo la institución el año anterior, el objetivo fue el aumentar el volumen de las colocaciones.

A pesar de haber vuelto a una política de mayores colocaciones, la situación económica nacional todavía era delicada por lo que el Banco veló por el nivel de endeudamiento de sus clientes. Para tal efecto, la institución

PUNTOS DE ATENCIÓN			
Tipo	2014	2015	2016
Bancos del Barrio	4,300	5,200	4,910
Cajeros Automáticos	903	868	861
Oficinas Bancarias	209	213	201
Total	5,412	6,281	5,972

INVERSIÓN EN RENOVACIÓN DE OFICINAS			
	2014	2015	2016
Inversión en sucursales y oficinas (miles de dólares)	13,037,811.80	12,266,757.92	19,093,512.87
Número de nuevas sucursales	5	8	3
Número de sucursales remodeladas	5	5	7

indica en su política de crédito 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 del Banco, en relación a la capacidad de pago del cliente. Para esto, el solicitante debe 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, que debe ajustarse a los límites indicados por las políticas de crédito previamente mencionadas.

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, Banco Guayaquil realiza encuestas diarias de todos los clientes que son atendidos por la red, estas pueden ser obtenidas por canales de: Ventas, Requerimientos o 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 datos los envían a una consultora de Experiencia del Cliente, quienes realizan encuestas adicionales vía correo electrónico y llamadas telefónicas. Toda esta información es cargada en una plataforma que ayuda en la tabulación de los resultados. Estos datos son descargados por el departamento encargado de la tabulación de datos, quienes generan los indicadores de calidad, los cuales pueden ser: Índice Neto de Satisfacción, Indicadores de esfuerzo (CES-*Customer Effort Score*), Recomendación (NPS-*Net Promoter Score*). Estos indicadores permiten segregar la información a manera que se puedan visualizar de varias maneras, las cuales pueden ser por región, por agencia, por cargo, entre otras.

Una parte clave de la calidad es el valor agregado que el Banco entrega a sus clientes. Para tal efecto, Banco Guayaquil ha establecido varias alianzas comerciales como

resultado de un estudio de sus nichos de mercado, pudiendo ofrecer de esta manera beneficios adicionales por tener productos del Banco. Al respecto, un proyecto importante es la plataforma #ConMisTarjetasBG, la cual otorga un valor adicional a los clientes que usen las tarjetas del Banco. Este proyecto consiste en que a cada día de la semana se le asigna una temática como Farmacias, Restaurantes o Supermercados, y al usar sus tarjetas de Banco Guayaquil en locales participantes los tarjetahabientes pueden acceder a descuentos en varios productos.

Es importante mencionar que también 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 generales adicionales, en las que se aborda el tema de la transparencia y que son: 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 de clientes. Además, el Banco se rige bajo las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero y las resoluciones de la Superintendencia de Bancos.

Con respecto a los reclamos, Banco Guayaquil ofrece varios canales a través de los cuales los clientes pueden dar a conocer sus inconformidades. Durante el 2016, se recibieron 2,637,580 trámites admisibles, un índice del 1.30% comparado con los 2016 millones de transacciones comerciales generadas en el mismo periodo. De esos trámites admisibles, el 7.11% corresponden a reclamos, representando únicamente el 0.09% del total de transacciones comerciales efectuadas. Del total de los casos presentados fueron resueltos el 98.73%, de los cuales el 93.30% 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 95.92% 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.

4 Se presentan datos solo del año 2016 debido a que en ese año se cambió la metodología de medición de satisfacción al cliente. Por tal motivo, no es posible presentar datos comparativos de años anteriores.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES	
Satisfacción neta ⁴	2016
Índice neto de satisfacción (INS)	81.76%
Índice de promotores netos (NPS)	66.21%
Índice de esfuerzo del cliente (CES)	22.24%
Total	5,412



6.3. Continuidad y eficiencia operacional

(203-1, IP03)

Considerando la continuidad y la eficiencia como aspectos destacados para una administración exitosa, Banco Guayaquil trabajó en 2016 en las pruebas del *Neo-Core*, que es la plataforma que se busca reemplace al *Core* actual en el 2017, realizando ajustes durante las mismas a todos los aplicativos que migrarían. Estas pruebas fueron realizadas en Mini Bancos, agencias que cuentan con todos los aplicativos, realizando simulaciones de banco, o sea, de las actividades diarias que se realizan en la Institución. Para evitar que estas actividades obstruyeran el funcionamiento cotidiano del Banco, se hizo que estas agencias, en lugar de conectarse al Centro de Datos principal del Banco, se conectasen al Centro de Datos alterno. Es importante mencionar que todo el personal a cargo de administrar, operar y desarrollar la plataforma *Neo-Core* fue capacitado para maximizar la eficiencia en este proceso.

Otro aspecto en el que se trabajó durante el 2016 fue la implementación de herramientas de auto-recuperación de los procesos *batch*⁵. Anteriormente, estos procesos eran realizados manualmente por operadores, que ahora ya pueden dedicarse en exclusiva al monitoreo de los procesos. Además de esto, también se aplicó la plataforma TFS (*Team Foundation System*) para el manejo de versiones de todos los programas, tanto de los aplicativos *Open*⁶ como para los *Core*, bajo la custodia de Seguridad de la Información.

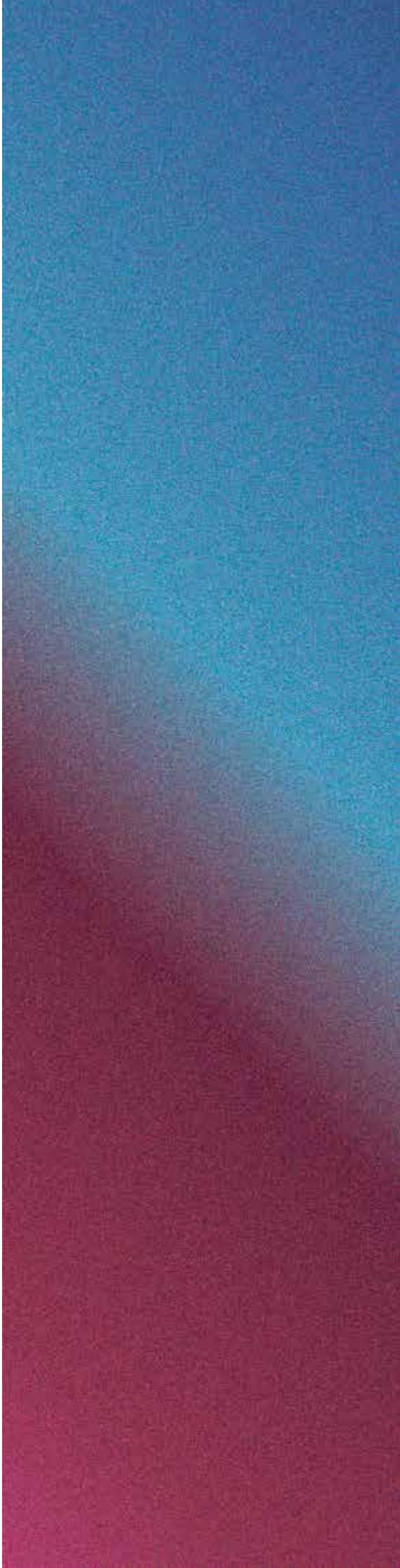
Por el lado de la continuidad, se continuó con las pruebas de activación del DRP (*Disaster Recovery Plan*), que es el sistema del Banco que se activa cuando ocurre algún evento muy crítico que pueda comprometer la operatividad, permitiendo a la Institución operar con relativa normalidad. En el DRP se consideran dos escenarios: 1) Lógicos, y 2) Físicos. El escenario lógico implica daños al servidor, mientras que el escenario físico significa daños al Centro de Cómputo. Considerando esto, se preparan contingencias, por ejemplo del lado del escenario lógico se realizan respaldos de información (tanto de software como de datos), respaldos antes y después de los procesos *batch* y contingencias para la comunicación, contando con varios proveedores. Con respecto al escenario físico, la contingencia implica la activación del Centro de Computo Alterno de Quito. Para asegurar la funcionalidad de este proceso se realizan pruebas para verificar la correcta funcionalidad del Centro de Computo Alterno. Toda la información del Centro de Computo Principal es respaldada constantemente en el Alterno, por lo que la información en ambos centros es casi idéntica, con algunos minutos de información procesada de diferencia.

Finalmente, no se puede hablar de continuidad y eficiencia operacional si no se menciona el Sistema de Seguridad de la Información del Banco, conformado por un conjunto de políticas, procedimientos, y normativas que permiten la gestión alineada a los objetivos estratégicos del negocio y al marco legal vigente. Sus objetivos principales involucran el aseguramiento de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los clientes, colaboradores y proveedores de la institución, y la gestión de los riesgos a los que puede estar expuesta esta información.

Durante 2016, continuaron las campañas de difusión de temas de seguridad de la información para la concienciación y sensibilización de los colaboradores, y también se fortalecieron los controles preventivos y de detección del sistema seguridad de la información. El Banco cumplió con las regulaciones locales e internacionales tales como la certificación de Seguridad de la Información ISO 27001:2013, renovada hasta 2017. En el año también se obtuvo la certificación PCI DSS v3.2, la cual avala ante las marcas de tarjeta la protección adecuada de los datos de tarjetahabientes, y se logró la certificación "Seguridad del PIN-PCI" con la marca de tarjeta VISA, que avala la protección de la clave (PIN) de los tarjetahabientes a través de cajeros automáticos.

⁵ Los procesos *batch* son procesos masivos que se ejecutan para consolidar todos los cierres diarios, cierres tales como cálculos de intereses, contabilidad, aplicativos, entre otros.

⁶ Son todos los canales o aplicativos que no corren sobre la plataforma *Core*.

A vertical bar on the left side of the page with a gradient from dark blue at the top to dark red at the bottom.

EQUIPO | 7



7.1 Descripción de la plantilla

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

Banco Guayaquil se ha propuesto entregar a sus colaboradores una experiencia laboral única, memorable y diferenciadora que al mismo tiempo les permita un desarrollo laboral y personal.

Se ejecuta a través de la Estrategia de Talento Humano, que comprende un conjunto de programas orientados a satisfacer la diversidad de necesidades e intereses de las personas y está concebida además a partir de los objetivos estratégicos del Banco.

Existen así mismo nuevas metas corporativas tales como la innovación y la atención ágil a los clientes. Es una premisa del Banco Guayaquil contar con un equipo humano bien capacitado para seguir siendo un referente de innovación a nivel nacional.

Con la finalidad de incorporar las capacidades de cada colaborador, luego del proce-

so efectuado con la firma consultora HAY durante el 2015, se continuaron revisando procesos de promoción así como la fijación de metas y los beneficios para cada colaborador. Todavía se sigue trabajando en este aspecto.

Este desafío no sólo requiere de liderazgos internos y espacios de trabajo más colaborativos, sino también crear sistemas de selección con una propuesta de valor que permita atraer y retener al talento joven que toda empresa en transformación requiere, de un universo de profesionales con expectativas distintas a las de generaciones anteriores.

A fines de 2016, el Banco contaba con 2,894 colaboradores, un 7.5% menos que el año anterior. La institución mantiene su apuesta por el empleo, en un contexto de revolución tecnológica que está cambiando las necesidades de profesionales, así como por la esta-

bilidad de los colaboradores, con el 99.7% de la plantilla bajo contrato indefinido.

Del total del personal de Banco Guayaquil, el 47.6% son menores de treinta años y el 56.7% del personal son mujeres. El 48% de los colaboradores forman parte de alguna organización laboral.

Banco Guayaquil tiene dos enfoques al momento de buscar entregar valor a sus colaboradores. Estos dos enfoques son: 1) bienestar, 2) desarrollo.

En el caso de bienestar, el Banco vela por la seguridad de sus colaboradores y por su salud tanto física como mental. Por el lado del desarrollo, la institución apuesta constantemente por la capacitación, planteada conforme a la diversidad de cargos.

DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR SEXO Y GRUPO DE EDAD 2016			
	<30	30-50	>50
Hombres	502	635	116
Mujeres	874	708	59
Total	1,376	1,343	175

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

COLABORADORES POR CATEGORÍA PROFESIONAL		
	2015	2016
Total Colaboradores	3,128	2,894
Ejecutivos ⁷	19	18
Gerentes	178	175
Mandos medios	802	741
Asistentes y auxiliares	2,129	1,960

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



7.2 Compromiso y clima laboral

(102-36, 102-37, 201-3, 401-1, 401-2, IP04)



Banco Guayaquil busca tener uno de los mejores climas laborales del mercado local, ser considerado uno de los mejores lugares para trabajar y así poder atraer y mantener el 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 tanto en lo personal como en lo laboral.

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

Otro tema que es muy importante para Banco Guayaquil es la comunicación interna. Un buen desempeño al respecto permite a la Institución mantener al tanto a los colaboradores de asuntos recientes que son de relevancia a Banco Guayaquil 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.

Además de mantener informados a sus colaboradores, Banco Guayaquil les ofrece diferentes beneficios, a través del Contrato Colectivo, tales como el asumir el 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. La institución aporta asimismo el 65% del costo del seguro médico privado, que completa con campañas preventivas de salud (incluyendo vacunación). Además, el Banco desarrollada diferentes actividades

INGRESOS Y EGRESOS (TOTAL DEL AÑO)			
	2014	2015	2016
N° ingresos (altas)	767	568	287
N° egresos (bajas voluntarias e involuntarias)	587	629	521

TASA DE ROTACIÓN ⁸		
2014	2015	2016
6.0%	-1.9%	-7.5%

⁸ Las tasas de rotación se calculan tomando el promedio anual de la tasa mensual, determinada a su vez como: $(\text{Ingresos del mes} - \text{Egresos del mes}) / \text{nómina inicial del mes}$. Los valores de rotación presentados en este informe para los años 2014 y 2015 varían en comparación a las presentadas en memorias anteriores, debido a una reingeniería en los cálculos, para poder presentar una información más veraz y acertada.



culturales y deportivas para la integración de sus colaboradores.

Con respecto a las remuneraciones, como se mencionó en la Memoria de Sostenibilidad 2015⁹, 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.

Para poder medir su clima laboral, Banco Guayaquil implementa la encuesta *Great Place to Work* (GPTW) cada dos años.

Ésta fue realizada por última vez en 2015, habiéndose trabajado en 2016 en las áreas de mejora detectadas, quedando comprome-

tida la siguiente encuesta para el 2017, que reflejará los resultados del trabajo desarrollado.

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. El objetivo de esta iniciativa es asegurar una salud integral, cubriendo temas tales como la prevención de enfermedades y accidentes laborales, el ambiente laboral y el retorno de la inversión por salud (planificado para años siguientes, por mediciones de resultados a mediano y largo plazo).

Con respecto a este tema, en abril se produjo un terremoto en la zona costera del país, entre las provincias de Manabí y Esmeraldas.

9 Memoria de Sostenibilidad Banco Guayaquil 2015: <http://www.bancoguayaquil.com/responsive/downloads/rse/Memoria2015.pdf>



Este evento trajo consigo un breve período de alerta debido a las réplicas del sismo, las cuales se sintieron durante varios meses después del desastre natural. Para hacer frente a estos eventos, Banco Guayaquil contaba con un plan de contingencias.

Después del terremoto, se reforzó el rol de los líderes de evacuación y se realizaron capacitaciones y simulacros adicionales, con el objetivo de efectivizar el sistema de reacción y minimizar el nerviosismo por parte de los colaboradores del Banco. Se brindaron además, a los colaboradores de la zona de Manabí y Esmeraldas, terapias psicológicas para solventar el estrés post-traumático, campañas médicas que involucraron vacunaciones, medicinas, fichas médicas y atención a necesitados. Así mismo, se activó un voluntariado 3 días después del terremoto, en el cual colaboradores del Banco entregaron a sus compañeros de Manabí: dotaciones de agua, alimentos no perecibles, botiquines de primeros auxilios, colchones, artículos de aseo y leche para bebés.

En el marco de la respuesta al terremoto, Banco Guayaquil creó el “Fondo de Solidaridad”, en el que los colaboradores pudieron depositar dinero, una donación que el Banco doblaba por cada participante. Esta iniciativa logró recaudar un total de US\$129,407.30. Con ese fondo se logró ayudar a 32 colaboradores afectados por el sismo, siendo distribuido del siguiente modo: alquiler de vivienda (33.39%), remodelaciones de vivienda (6.5%), traslado de enseres (0.25%), junto con la construcción de 6 casas (59.82%), quedando pendiente la edificación y entrega de 3 casas más en el 2017. Con todo ello, el Banco demostró no dejar solos a los colaboradores en sus momentos más difíciles.

Adicional a temas relacionados a evacuaciones, se dictaron otras capacitaciones de seguridad y salud ocupacional, tales como primeros auxilios; ello se completó con los cursos de seguridad para los proveedores que se desempeñan en las instalaciones del Banco.

7.3 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 dichos colaboradores quienes ejecutan la estrategia la Institución. 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 punto es importante, ya que se busca dar más ayuda a aquellos con mayores necesidades. En 2016, Banco Guayaquil entregó 16 becas, de las cuales 12 fueron nuevas y 4 renovaciones.

Con respecto a los programas internos de formación, 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, OH-SAS 18001, ISO 14001:2015).

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 sociales además del trabajo - se empezó una Escuela de Educación 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 2015, este año se dio continuidad a las evaluaciones anuales 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

10 Incluye los programas externos de capacitación.

CAPACITACIONES DE COLABORADORES DE BANCO GUAYAQUIL

Número de cursos ¹⁰			Número de colaboradores			Promedio horas/colaborador		
2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
390	311	183	3,098	3,001	2,358	14.25	17.20	7.65

CAPACITACIÓN 2016

Categoría profesional	Nº de asistentes	Nº total de horas	Cantidad de horas/ participante
Estratégico	17	115	6.76
Ejecutivo	168	1,935	11.52
Táctico	712	8,077	11.34
Operativo	1,608	9,043	5.62
	2,505	19,170	7.65



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 el talento interno al momento de cubrir vacantes, habiendo ocupado con personal ya en plantilla el 51% 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, en 2016 se dio inicio a un programa de entrenamiento para colaboradores nuevos o que hayan cambiado de cargo, quienes disponen de un tutor durante 45 días para que puedan orientarse en sus nuevas actividades.

INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN

Año	Curso Presencial	Curso Virtual	Diplomado	Capacitación Exterior	Total
2016	244,894	33,794	0.00	3,241	281,929
2015	205,556	26,439	0.00	7,352	239,347
2014	192,662	13,586	318,428	34,262	558,938
Total de inversión en capacitación					1,080,214

EVALUACIÓN DE RENDIMIENTO 2016

Categoría profesional	Nº colaboradores total	Nº colaboradores evaluados	% colaboradores evaluados	Nº hombres evaluados	Nº de mujeres evaluadas
Operativo	1,959	1,793	91.5%	779	1,014
Táctico	789	733	92.9%	299	434
Ejecutivo	171	166	97.1%	77	89
Estratégico	17	3	17.6%	2	1
TOTAL	2,936	2,695	91.8%	1,157	1,538

**DESEMPEÑO
COMUNITARIO
Y AMBIENTAL 8**

8.1 Aporte a la comunidad

(IPO5, IPO6)



Banco Guayaquil mantiene un sólido compromiso con la comunidad a través de varios programas sociales. Estos programas se mantienen gracias a la inversión social que se realiza apuntando en beneficios para la comunidad en temas que pueden ir desde la educación financiera, hasta las artes. Además de apostar por el enriquecimiento académico y cultural, la institución también cuenta con programas y actividades de apoyo a la ciudadanía en caso de desastres naturales u otras situaciones adversas, tal como lo fue el terremoto de 2016.

Asociado a los programas de contingencias, Banco Guayaquil destinó fondos para reactivar 254 Bancos del Barrio que fueron afectados tras el sismo ocurrido en abril de 2016. Esto se pudo lograr debido a que desde la creación del Banco del Barrio en mayo del 2008, la institución asume el costo mensual de un seguro de siniestros por incendio, terremoto, robo y dinero en tránsito.

Los valores pagados antes del terremoto ascendían los US\$ 740,000 aproximadamente. El seguro emitido por Chubb Seguros Ecuador S.A. permitió generar un fondo por US\$ 480,000, de los cuales US\$ 352,000 fueron invertidos en mercadería para la entrega directa a cada comercio. Para ello se contó con el aporte efectivo de importantes empresas del país; los productos incluyeron víveres, artículos de primera necesidad, medicinas y equipos de computación, entre otros.

De igual manera, voluntarios de la institución se reunieron con la finalidad de apoyar la recolección y separación de víveres en los centros de acopio autorizados para su distribución. Esta actividad contó con más de 100 colaboradores, quienes aportaron para enviar ayuda a las personas afectadas por el terremoto.¹¹

Por otra parte, la gestión comunitaria de Banco Guayaquil continuó concentrándose en temas de educación y voluntariado corporativo, a lo que sumó la promoción de la cultura. A través de este desempeño, el Banco complementa el significativo aporte social que en primera instancia crea por su propia actividad financiera.

Para el caso de donaciones y auspicios, se establece un proceso que comienza con la solicitud de la entidad hacia el Banco. Continúa con una evaluación interna del requerimiento sobre una matriz de decisión y se cierra con la aprobación de la solicitud por parte de la Sub Unidad de Responsabilidad Social. Cuando el proyecto se implementa, se comunica y se evalúa en los términos acordados bajo el monitoreo de la Unidad de Gobierno Corporativo.

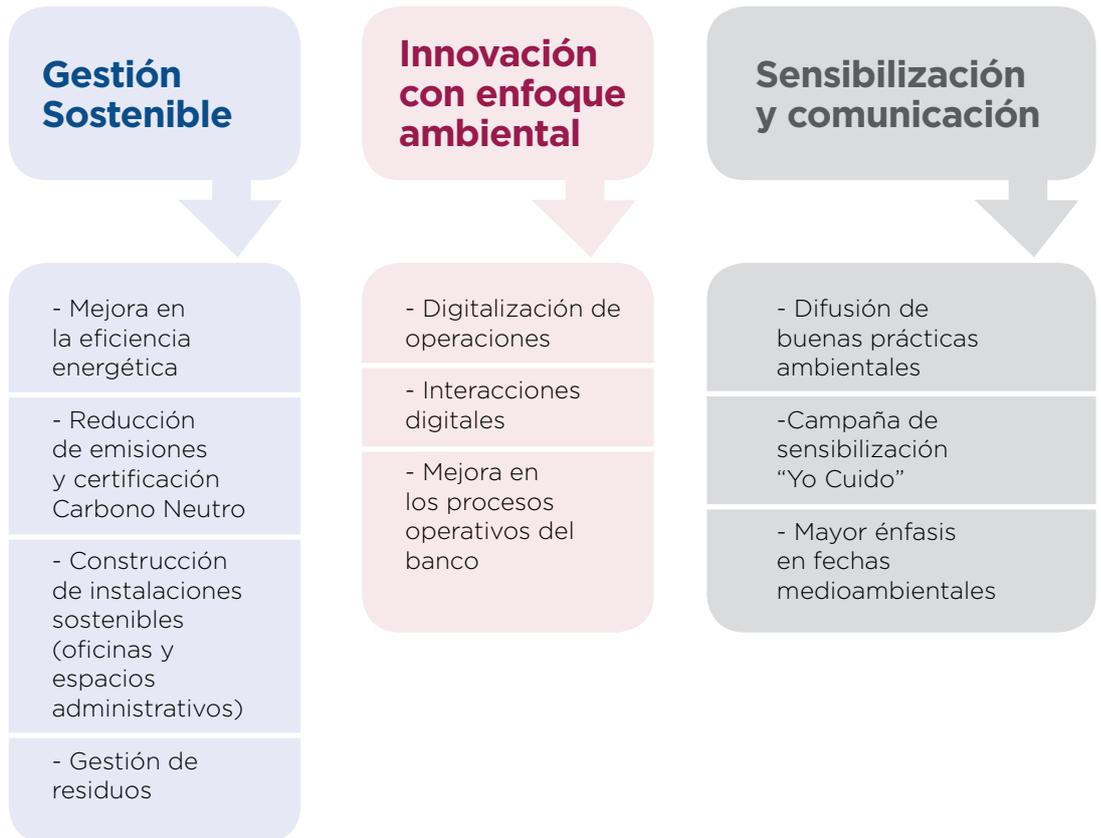
Respecto de los temas de educación, Banco Guayaquil busca contribuir el desempeño integral de la sociedad ecuatoriana. Bajo esta premisa, la institución ha contribuido en la educación de los estudiantes de la Unidad Educativa Montepiedra, permitiendo la realización profesional y personal de cada uno de ellos. Así mismo, ha fortalecido su programa de becas de estudio en un convenio por cinco años con la Universidad San Francisco de Quito -USFQ. En base a este convenio suscrito en el año 2014, y como parte del impulso hacia una educación superior y al desarrollo de una economía saludable, el Banco siguió aportando la cifra de \$250,000 anuales a este centro de estudios.

Los colaboradores de Banco Guayaquil participan como voluntarios para la impartición de conocimientos de educación financiera. A través del programa "Compartiendo Conocimientos", la institución logró para el 2016 más de 12,500 personas capacitadas mediante talleres presenciales a niños, jóvenes y adultos, los mismos que fueron dictados por 146 colaboradores de la institución.

¹¹ La información sobre el desempeño del Banco Guayaquil respecto a sus colaboradores durante la contingencia del terremoto se incluye en el subcapítulo de Compromiso y clima laboral (capítulo de Equipo).

8.2 Gestión ambiental

Banco Guayaquil contribuye al bienestar de las futuras generaciones mediante la creación de valor en su desempeño hacia la sostenibilidad. Dentro del marco ambiental, su estrategia corporativa se encuentra alineada a tres ejes fundamentales: Gestión Sostenible, Innovación, así como Sensibilización y comunicación.



8.3 Mejora en la eficiencia energética y construcción sostenible

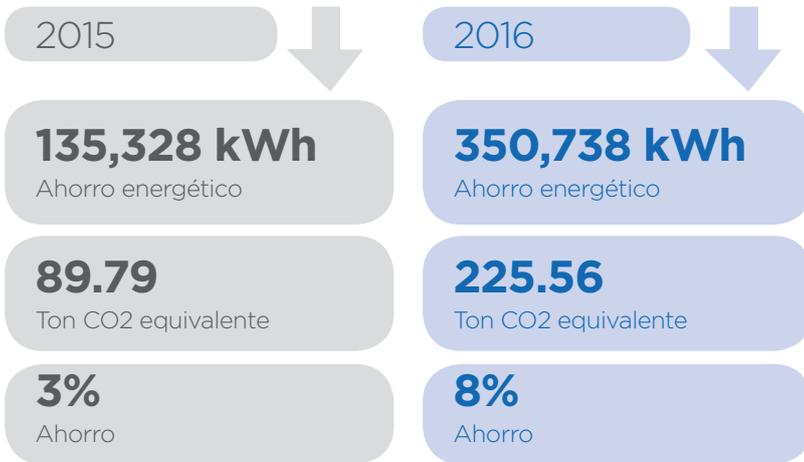
(302-4, IPO7)

Para el 2016, el Banco ha desarrollado líneas de trabajo enfocadas a la mejora de la eficiencia energética, a la remodelación de sus instalaciones considerando la construcción sostenible y a la automatización de los equipos.

El Banco ha potenciado la adquisición de equipos con mejor desempeño energético, para un consumo más eficiente de los recursos, así como profundiza en los conocimientos de los colaboradores involucrados en el proceso. La institución ha realizado

una inversión importante en la compra de aires acondicionados más amigables con el ambiente, programa para el funcionamiento de los equipos de climatización y luces, y ha reemplazado tubos fluorescentes por tecnología LED.

En la actualidad, el Banco realiza el seguimiento de sus consumos mediante un programa de monitoreo energético de los edificios remodelados. Este software permite controlar a distancia los consumos eléctricos de las agencias y sucursales, ampliando



cada vez más la cobertura del mismo. La instalación de programas para el monitoreo de la tendencia de consumo de energía, ha permitido evidenciar una disminución del 3% a nivel nacional en comparación al año anterior, resultado de las diferentes iniciativas desarrolladas.

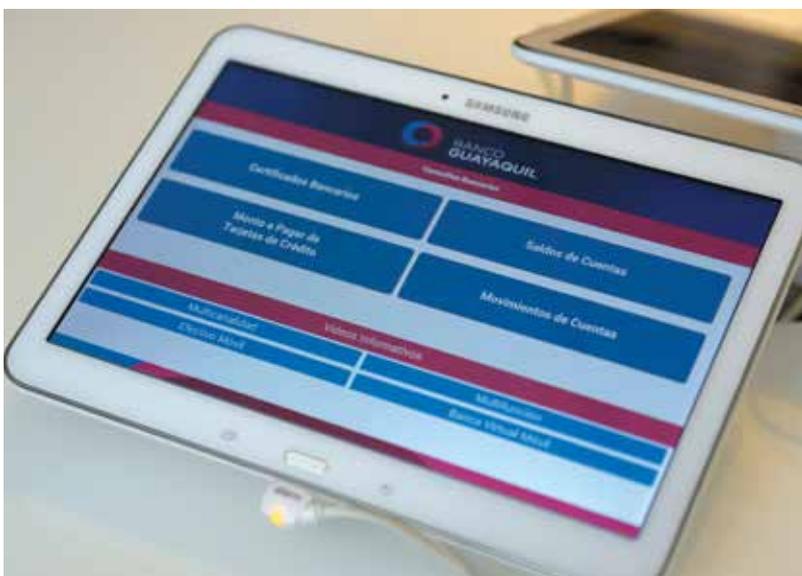
Además, Banco Guayaquil destacó en el año por la importancia entregada al concepto de sostenibilidad en cada construcción y remodelación de sus oficinas administrativas. Basados en criterios ambientales, la gestión incluye el diseño eficiente en materia de energía, consumo de agua y manejo de recursos y materiales, entre otras líneas. Al respecto, cabe destacar que los cinco principales edificios del Banco registraron un ahorro energético de 350.738 kWh.



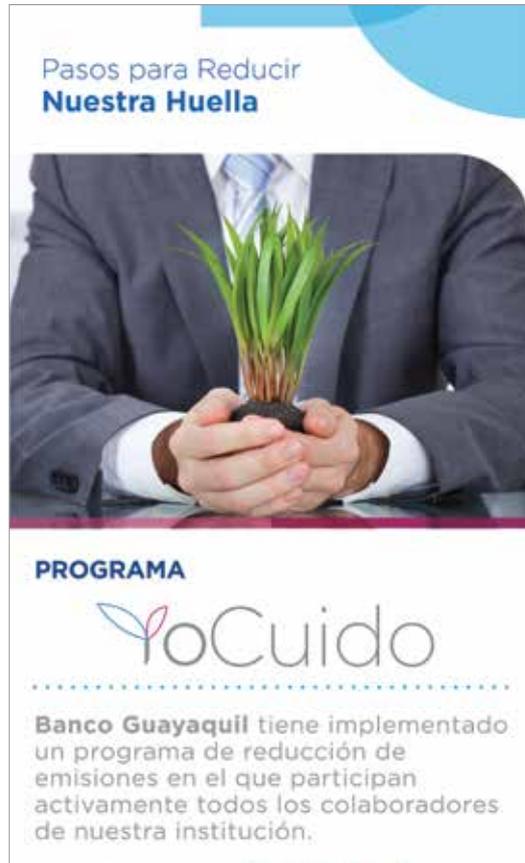
8.4 Mejora en los procesos operativos

(302-4, 305-5)

Dentro de su planeación estratégica, Banco Guayaquil decidió efectuar el cambio total de su plataforma tecnológica y ello permitió, entre otras acciones, estandarizar procesos, automatizar y rediseñar los procesos operativos, mejorar los tiempos de respuesta y disminuir los riesgos operativos. El cambio del core bancario contempló la renovación de la infraestructura técnica, para lo cual se adquirieron mainframes de nueva generación, que representan significativas mejoras de rendimiento y ahorro energético. Además, el Banco continúa con su estrategia de digitalización, que sigue siendo mejorada continuamente.



Por otra parte, a fin de seguir mejorando el relacionamiento con los clientes, el Banco ha fortalecido los canales alternativos de atención para la solución de sus necesidades. Las transacciones pueden ser realizadas desde sus portátiles o dispositivos móviles y de esta forma se agilizan los procesos, evitando además la emisión de gases de efecto invernadero asociadas a los traslados. La Banca Virtual, la Banca Virtual Móvil y los Bancos del Barrio son los canales presentados para el procesamiento de transacciones en línea y sin desplazamientos a larga distancia. Así mismo, se ha puesto a disposición de los clientes espacios de atención virtual a través de las redes sociales.



8.5 Sensibilización y comunicación

Con el objetivo de sensibilizar a los colaboradores respecto a la problemática del cambio climático y las afectaciones en los ecosistemas a causa de las actividades antrópicas, se conmemoran fechas importantes sobre el cuidado de los recursos naturales y la importancia de su involucramiento en la consecución de las metas planteadas.

Además, el Banco continuó con la campaña “Yo Cuido”, que busca impulsar a los colaboradores a ser parte de la solución, difundiendo acciones básicas para reducir el impacto sobre el planeta, así como también invita al análisis de la problemática y a pensar en los beneficios que conllevan las buenas prácticas ambientales en la vida diaria.

El alcance de la campaña es nacional, con el fin de garantizar el involucramiento de todos los colaboradores en la estrategia y que a su vez sea una iniciativa para crear conciencia sobre las necesidades de cuidar el ambiente desde sus hogares.

8.6 Programa de reducción y compensación de emisiones

(305-1, 305-2, 305-5, IP08)

EMISIONES TOTALES DE GEIs (TON CO ₂ EQ)			
Alcance	2014	2015	2016
Alcance 1 – Emisiones Directas	947.51	671.10	755.76
Alcance 2 – Emisiones Indirectas	2,937.07	2,834.44	2,489.70
Total	3,884.58	3,505.54	3,245.46

Al interior de la institución se han desarrollado diferentes iniciativas para reducir el consumo de energía. Al respecto, el ahorro energético en los cinco edificios principales evitó la emisión de 225.56 ton CO₂.

Además, se mantuvo el Programa de compensación de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEIs), enfocando su compromiso en la gestión eficiente de la energía y la creación de sinergias que juegan un rol primordial en el accionar permanente hacia una economía baja en carbono. Para el 2016, la huella de carbono de Banco Guayaquil se redujo en un 27% y se neutralizó el conjunto de las emisiones de GEIs bajo un esquema de compensación que considera la conservación de bosques como sumideros de carbono.

El Bosque Protector Chamizo Minas, ubicado en la Provincia de Carchi, es el lugar de compensación de emisiones de Banco Guayaquil, que apadrina la conservación de 700 hectáreas de bosque nativo. Gracias a ello, el Banco continúa siendo reconocido como empresa Carbono Neutro.



PRINCIPIO 10 de la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo

Información **Participación** **Justicia**

El Principio 10 busca asegurar que toda persona tenga acceso a la información, participe en la toma de decisiones y acceda a la justicia en **asuntos ambientales**, con el fin de garantizar el derecho a un medio ambiente sano y sostenible de las generaciones presentes y futuras.

1992 >> **1994** << **2012** << **2014** << **2015-2016** <<

- 1992: Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo
- 1994: Conferencia Mundial sobre el Desarrollo Sostenible de los Países en Desarrollo
- 2012: Conferencia de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible (Río+20)
- 2014: Declaración sobre la aplicación del Principio 10 de la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo en América Latina y el Caribe a inicio de la fase preparatoria
- 2015-2016: Negociación del acuerdo regional

¿A qué aspira el acuerdo regional sobre el Principio 10?

- Busca profundizar las democracias y la cohesión social, generar confianza en las decisiones adoptadas, eliminar las asimetrías y prevenir conflictos socioambientales.
- Plantea una redefinición de las relaciones tradicionales entre el Estado, el mercado y la sociedad.
- Contribuye a la implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible

Avances en la región

- 20 países reconocen en su constitución el derecho de las personas a vivir en un medio ambiente sano
- 20 países han adoptado leyes de acceso a la información pública
- 20 países respaldan que cualquier persona o colectivo puede ejercitar acciones legales en defensa del medio ambiente
- 25 países incorporan disposiciones para promover la participación pública en las leyes generales sobre el medio ambiente
- 18 países cuentan con órganos especializados, judiciales o de otro tipo, en materia ambiental

CEPAL Fuente: CEPAL, Principio 10 (<http://www.cepal.org/principio10>), principio10lac@cepal.org

Pasos para Reducir Nuestra Huella



PROGRAMA DE REMOCIÓN MEDIANTE LA SIEMBRA DE UN BOSQUE

Banco Guayaquil dio vida a una plantación de 5.000 nuevos árboles de Teca (10 hectáreas).

#SostenibilidadBG

Enero de 2015
Km. 22 Vía a la Costa Guayaquil, Ecuador

Pasos para Reducir Nuestra Huella



PROGRAMA DE APADRINAMIENTO DE BOSQUE CHAMIZO MINAS PROV. CARCHI

En convenio con el GAD provincial de Carchi, Banco Guayaquil apadrina 700 hectáreas de bosque nativo.

#SostenibilidadBG

Desde mayo del 2015
Cantón Montúfar, Provincia de Carchi

**ACERCA
DE ESTA
MEMORIA | 9**

9.1 Parámetros Generales

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

En línea con su fuerte compromiso de transparencia, Banco Guayaquil presenta su Memoria de Sostenibilidad correspondiente al año 2016. Sus contenidos muestran el desempeño de la institución en materia social, económica y ambiental.

Como resultado de la mejora continua, algunos de los indicadores de desempeño del 2016 se comparan con datos de periodos anteriores. Lo que se busca en definitiva es acercar a los grupos de interés al Banco y 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 los Estándares GRI: opción Exhaustiva. Adicionalmente se ha utilizado el Suplemento Sectorial de GRI para Servicios Financieros.

Los indicadores y resultados que se presentan en esta memoria fueron recopilados por las diversas unidades de Banco Guayaquil, conforme las técnicas y estándares de medición pertinentes en cada caso. También se tomaron en cuenta los lineamientos y exigencias de los organismos reguladores.

La reexpresión de información conforme a la memoria de sostenibilidad 2015 se indica en aquellos capítulos donde se incluyen los cambios.

En esta oportunidad, el Banco optó por no someter la memoria a una verificación exter-

na; sin embargo, se avanza en la gestión de la información para retomar la verificación en los próximos ejercicios y se ha sometido al "Materiality Disclosure Service" del GRI.

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

9.2 Determinación de los temas materiales

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

La presente memoria de sostenibilidad considera los resultados del estudio de materialidad realizado para la Memoria de Sostenibilidad 2014, que fueron asimismo actualizados el siguiente año, a manera de dar continuidad a la información mostrada.

Para la determinación de los temas materiales, el proceso incluyó en su momento la revisión de las siguientes fuentes internas y externas:

1. Entrevistas a ejecutivos clave de la institución: Esta ronda consideró reuniones presenciales con vicepresidentes, así como con gerentes y subgerentes de áreas estratégicas del Banco.
2. Consulta a los grupos de interés a través de diferentes canales e instancias, así como también miembros de la sociedad civil, periodistas y representantes de entidades gubernamentales.
3. Evaluación de los documentos GRI y del Suplemento Sectorial de Servicios Financieros.
4. *Benchmark* de reportes de sostenibilidad y memorias de otras instituciones financieras ecuatorianas e internacionales.
5. Análisis de la presencia del Banco y de la industria financiera en general en la prensa

102-53

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

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

y los medios de comunicación nacional e internacional.

6. Estudio de documentación interna del Banco, mismo que incluye el análisis de la misión, visión, enfoque y Plan Estratégico.

7. Normativas, reglamentos y códigos corporativos.

8. Nuevas leyes que regulan la actividad bancaria.

9. Encuestas de satisfacción y estudios comparativos de mercado.

10. Resultados de las encuestas de clima laboral aplicadas en periodo anteriores.

Este trabajo permitió conformar un listado de temas relacionados con la estrategia del Banco, incluyendo el Modelo de Sostenibilidad, y las inquietudes de los grupos de interés.

Para profundizar en el desempeño respecto de dichos temas realizado por Banco Guayaquil en 2016, se desarrolló una nueva ronda de entrevistas con los principales ejecutivos.

Ciertos temas materiales se presentan para entidades externas al Banco, por ser parte de los impactos que se generan en la cadena de valor de la institución.

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

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

GRI ESTÁNDAR 102: CONTENIDOS GENERALES 2016

ESTÁNDAR GRI	SECCIÓN	OMISIONES	PÁGINAS	PRINCIPIO GLOBAL COMPACT ASOCIADO
Perfil de la organización				
102-1	Contraportada		Contra-portada	
102-2	Productos y servicios		12	
102-3	Contraportada		Contra-portada	
102-4	Perfil		10	
102-5	Contraportada		Contra-portada	
102-6	Productos y servicios		12	
102-7	Principales cifras		8	
102-8	Descripción de la plantilla		52	PRINCIPIO 6
102-9	Gestión de la cadena de suministro		38	
102-10	Perfil; Gestión de la cadena de suministro; Inclusión financiera.		10, 38, 41	
102-11	Gestión de riesgos		20	
102-12	Relacionamiento con los grupos de interés; Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible		26, 30	
102-13	Relacionamiento con los grupos de interés		26	
Estrategia				
102-14	Carta del Presidente Ejecutivo		4	
102-15	Carta del Presidente Ejecutivo; Gestión de riesgos		4, 20	
Ética e integridad				
102-16	Perfil; Ética y transparencia; Estrategia		10, 19, 24	PRINCIPIO 10
102-17	Ética y transparencia		19	PRINCIPIO 10
Gobierno				
102-18	Estructura y funcionamiento		14	
102-19	Estructura y funcionamiento		14	
102-20	Estructura y funcionamiento		14	
102-21	Relacionamiento con los grupos de interés		26	
102-22	Estructura y funcionamiento		14	
102-23	Estructura y funcionamiento		14	
102-24	Estructura y funcionamiento		14	
102-25	Ética y transparencia		19	
102-26	Perfil; Estrategia		10, 24	
102-27	Estructura y funcionamiento		14	

GRI ESTÁNDAR 102: CONTENIDOS GENERALES 2016

ESTÁNDAR GRI	SECCIÓN	OMISIONES	PÁGINAS	PRINCIPIO GLOBAL COMPACT ASOCIADO
102-28	Estructura y funcionamiento		14	
102-29	Gestión de riesgos		20	
102-30	Gestión de riesgos		20	
102-31	Gestión de riesgos		20	
102-32	Parámetros generales		66	
102-33	Estructura y funcionamiento		14	
102-34	Estructura y funcionamiento		14	
102-35	Estructura y funcionamiento		14	
102-36	Estructura y funcionamiento; Compromiso y clima laboral		14, 54	
102-37	Estructura y funcionamiento; Compromiso y clima laboral		14, 54	
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	Relación con los grupos de interés		26	
102-41	Descripción de la plantilla		52	PRINCIPIO 3
102-42	Relación con los grupos de interés		26	
102-43	Relación con los grupos de interés		26	
102-44	Relación con los grupos de interés		26	
Práctica del informe				
102-45	Perfil		10	
102-46	Determinación de los temas materiales		66	
102-47	Determinación de los temas materiales		66	
102-48	Parámetros generales		66	
102-49	Determinación de los temas materiales		66	
102-50	Parámetros generales		66	
102-51	Parámetros generales		66	
102-52	Parámetros generales		66	
102-53	Parámetros generales		66	
102-54	Parámetros generales		66	
102-55	Índice de contenidos GRI y de Pacto Global		69	
102-56	Parámetros generales		66	

ESTÁNDARES GRI

TEMA MATERIAL	ESTANDAR GRI	CONTENIDO	SECCIÓN	OMISIONES	PÁGINAS	PRINCIPIO GLOBAL COMPACT ASOCIADO
Apoyo al empresariado	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Determinación de los temas materiales		66	
		103-2	Apoyo al empresariado; Inclusión financiera ; Experiencia del cliente; Continuidad y eficiencia operacional		40, 41, 47, 50	
		103-3	Apoyo al empresariado; Inclusión financiera ; Experiencia del cliente; Continuidad y eficiencia operacional		40, 41, 47, 50	
	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Experiencia del cliente; Continuidad y eficiencia operacional		47, 50	
		203-2	Inclusión financiera		41	
Banca Responsable	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Determinación de los temas materiales		66	
		103-2	Apoyo al empresariado; Inclusión Financiera; Educación financiera; Innovación		40, 41, 42, 46	
		103-3	Apoyo al empresariado; Inclusión Financiera; Educación financiera; Innovación		40, 41, 42, 46	
	FS	FS1	Apoyo al empresariado		40	
		FS6	Datos financieros relevantes		32	
		FS7	Inclusión financiera		41	
		FS13	Inclusión financiera		41	
		FS14	Inclusión financiera		41	
FS15	Innovación		46			
FS16	Educación financiera		42			
Capacitación y desarrollo de carrera	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Determinación de los temas materiales		66	
		103-2	Capacitación y desarrollo de carrera		57	
		103-3	Capacitación y desarrollo de carrera		57	
	GRI 404: Capacitación y educación 2016	404-1	Capacitación y desarrollo de carrera		57	PRINCIPIO 6
		404-2	Capacitación y desarrollo de carrera		57	
		404-3	Capacitación y desarrollo de carrera		57	PRINCIPIO 6
Compromiso y clima laboral	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Determinación de los temas materiales		66	PRINCIPIO 1
		103-2	Compromiso y clima laboral		54	PRINCIPIO 2
		103-3	Compromiso y clima laboral		54	PRINCIPIO 6
	GRI 401: Empleo 2016	401-1	Compromiso y clima laboral		54	PRINCIPIO 6
		401-2	Compromiso y clima laboral		54	
	401-3	-	No aplica. Banco Guayaquil no tiene impactos significativos en materia de equidad de género.			PRINCIPIO 6
IPO4	Compromiso y clima laboral		54			

ESTÁNDARES GRI

TEMA MATERIAL	ESTANDAR GRI	CONTENIDO	SECCIÓN	OMISIONES	PÁGINAS	PRINCIPIO GLOBAL COMPACT ASOCIADO
Continuidad y eficiencia operacional	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Determinación de los temas materiales		66	
		103-2	Continuidad y eficiencia operacional		50	
		103-3	Continuidad y eficiencia operacional		50	
	IP03	Continuidad y eficiencia operacional		50		
Cumplimiento regulatorio	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Determinación de los temas materiales		66	
		103-2	Cumplimiento regulatorio; Experiencia del cliente		22, 47	
		103-3	Cumplimiento regulatorio; Experiencia del cliente		22, 47	
	GRI 206: Prácticas de competencia desleal 2016	206-1	Cumplimiento regulatorio		22	
	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-2	Cumplimiento regulatorio		22	
	GRI 207: Mercadotecnia y etiquetado 2016	417-1	Experiencia del cliente		47	
		417-2	Cumplimiento regulatorio		22	
		417-3	Cumplimiento regulatorio		22	
	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	Cumplimiento regulatorio		22	
	GRI 418: Privacidad de los clientes 2016	418-1	Experiencia del cliente		47	
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	Cumplimiento regulatorio		22		
Desempeño económico	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Determinación de los temas materiales		66	
		103-2	Distribución del valor económico; Apoyo al empresariado; Compromiso y clima laboral		36, 40, 54	
		103-3	Distribución del valor económico; Apoyo al empresariado; Compromiso y clima laboral		36, 40, 54	
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Distribución del valor económico		36	
		201-2	Apoyo al empresariado		40	PRINCIPIO 7
		201-3	Compromiso y clima laboral		54	
		201-4	Distribución del valor económico		36	
IP01	Datos financieros relevantes		32			
Ética y anticorrupción	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Determinación de los temas materiales		66	PRINCIPIO 10
		103-2	Ética y transparencia		19	PRINCIPIO 10
		103-3	Ética y transparencia		19	PRINCIPIO 10
	GRI 205: Lucha contra la corrupción 2016	205-1	Ética y transparencia		19	PRINCIPIO 10
		205-2	Ética y transparencia		19	PRINCIPIO 10
		205-3	Ética y transparencia		19	PRINCIPIO 10
	GRI 415: Política pública 2016	415-1	Ética y transparencia		19	PRINCIPIO 10

ESTÁNDARES GRI

TEMA MATERIAL	ESTANDAR GRI	CONTENIDO	SECCIÓN	OMISIONES	PÁGINAS	PRINCIPIO GLOBAL COMPACT ASOCIADO	
Gestión ambiental	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Determinación de los temas materiales		66	PRINCIPIO 7	
		103-2	Gestión ambiental		61	PRINCIPIO 8	
		103-3	Gestión ambiental		61	PRINCIPIO 9	
	GRI 302: Energía 2016	302-1	Mejora en la eficiencia energética y construcción sostenible			61	PRINCIPIO 7 PRINCIPIO 8
		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
		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
		302-4	Mejora en la eficiencia energética y construcción sostenible; Mejora en los procesos operativos			61, 62	PRINCIPIO 8 PRINCIPIO 9
		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.		PRINCIPIO 8 PRINCIPIO 9
	GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Programa de reducción y compensación de emisiones			63	PRINCIPIO 7 PRINCIPIO 8
		305-2	Programa de reducción y compensación de emisiones			63	PRINCIPIO 7 PRINCIPIO 8
		305-3			No aplica. Las operaciones de Banco Guayaquil no requieren de actividad especialmente emisora en su cadena de valor.		PRINCIPIO 7 PRINCIPIO 8

ESTÁNDARES GRI

TEMA MATERIAL	ESTANDAR GRI	CONTENIDO	SECCIÓN	OMISIONES	PÁGINAS	PRINCIPIO GLOBAL COMPACT ASOCIADO
Gestión ambiental	GRI 305: Emisiones 2016	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
		305-5	Programa de reducción y compensación de emisiones		63	PRINCIPIO 8 PRINCIPIO 9
		305-6		No aplica. La actividad de Banco Guayaquil genera esencialmente emisiones de GEIs y no de otro tipo.		PRINCIPIO 7 PRINCIPIO 8
		305-7		No aplica. La actividad de Banco Guayaquil genera esencialmente emisiones de GEIs y no de otro tipo.		PRINCIPIO 7 PRINCIPIO 8
		IP07	Mejora en la eficiencia energética y construcción sostenible		61	
		IP08	Programa de reducción y compensación de emisiones		63	PRINCIPIO 8 PRINCIPIO 9
Gestión de riesgos	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Determinación de los temas materiales		66	PRINCIPIO 1 PRINCIPIO 2 PRINCIPIO 4 PRINCIPIO 5
		103-2	Ética y transparencia; Gestión de riesgos; Apoyo al empresariado		19, 20, 40	
		103-3	Ética y transparencia; Gestión de riesgos; Apoyo al empresariado		19, 20, 40	
	GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016	412-2	Ética y transparencia		19	PRINCIPIO 1
		FS2	Apoyo al empresariado		40	
		FS5	Apoyo al empresariado		40	
		FS9	Apoyo al empresariado		40	
Gobierno corporativo	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Determinación de los temas materiales		66	
		103-2	Estructura y funcionamiento		14	
		103-3	Estructura y funcionamiento		14	

ESTÁNDARES GRI

TEMA MATERIAL	ESTANDAR GRI	CONTENIDO	SECCIÓN	OMISIONES	PÁGINAS	PRINCIPIO GLOBAL COMPACT ASOCIADO
Gobierno corporativo	GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1	Estructura y funcionamiento; Descripción de la plantilla		14, 52	
Inversión social	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Determinación de los temas materiales		66	
		103-2	Aporte a la comunidad		60	
		103-3	Aporte a la comunidad		60	
		IP05	Aporte a la comunidad		60	
		IP06	Aporte a la comunidad		60	
Relacionamiento con los clientes	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Determinación de los temas materiales		66	
		103-2	Innovación; Experiencia del cliente		46, 47	
		103-3	Innovación; Experiencia del cliente		46, 47	
	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	Experiencia del cliente		47	
		416-2	Cumplimiento regulatorio		22	
		IP02	Innovación; Experiencia del cliente		46, 47	

DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES PROPIOS

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

(102-1, 102-3, 102-5)

Banco Guayaquil S.A.

RUC: 0990049459001

Matriz: Pichincha 105 y P. Icaza

Teléfono: (593 4) 3730100

Guayaquil, Ecuador