

Gobierno Corporativo - Sostenibilidad

Política de Inclusión Financiera

NOVIEMBRE 2021



REGISTRO DE APROBACIONES

MANUAL DE	:	POLÍTICA DE INCLUSIÓN FINANCIERA DEL BANCO GUAYAQUIL S.A.
UNIDAD	:	GOBIERNO CORPORATIVO
SUB UNIDAD	:	SOSTENIBILIDAD
VIGENTE DESDE	:	NOVIEMBRE 2021

Aprobado por:

Aprobado por:

Aprobado por:

Econ. Julio Mackliff Elizalde VICEPRESIDENTE EJECUTIVO	Econ. Angelo Caputi Oyague PRESIDENTE EJECUTIVO	Econ. Danilo Carrera Drouet PRESIDENTE DEL DIRECTORIO
--	---	---

Elaborado por:	Vigente desde:	No. de Revisión	Páginas
Gobierno Corporativo - Sostenibilidad	Noviembre/2021	1	14

INDICE

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. Objetivo.....	6
1.2. Alcance	7
1.3. Responsabilidades	7
1.4. Aprobación.....	8
1.5. Modificación y actualización	8
CAPÍTULO 2. REFERENCIAS NORMATIVAS	9
2.1. Referencias normativas y voluntarias.....	9
2.2. Términos y definiciones	9
CAPÍTULO 3. LINEAMIENTOS.....	11
1 – Desarrollo de productos.....	11
2- Integración de la tecnología.....	11
3- Educación financiera	12
4- Transparencia	12
5- Prácticas comerciales	13
6- Cercanía.....	13
7 - Relación con los esfuerzos país.....	13
8- Otras alianzas	14
9 – Sigüientes pasos.....	14

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

La inclusión financiera constituye un aspecto clave en el desarrollo de las sociedades, el mismo que permite a personas y empresas tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades.

Facilita la planificación y consecución de objetivos que requieren de recursos financieros, así como la atención de emergencias, a través del ahorro y el crédito. Comienza por una cuenta de transacciones/depositos, pero después conforme el cliente va madurando en su conocimiento, (mismo que redundando hasta en menor riesgo para la institución) va teniendo a su disposición un conjunto más amplio de productos y servicios tales como créditos y seguros.

Para la definición de Inclusión Financiera, Banco Guayaquil adopta el concepto de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el mismo que dice que la inclusión financiera es: *“El proceso de promoción de un **acceso** asequible, oportuno y adecuado a una amplia gama de servicios y productos financieros regulados y la ampliación de su **uso** hacia todos los segmentos de la sociedad mediante la aplicación de enfoques innovadores hechos a la medida, incluyendo actividades de sensibilización y educación financiera con el objetivo de promover tanto el **bienestar financiero** como la inclusión económica y social”* (OCDE, 2013).

La inclusión financiera se basa entonces en el **acceso, uso, calidad y bienestar financiero**.

Definición de inclusión financiera

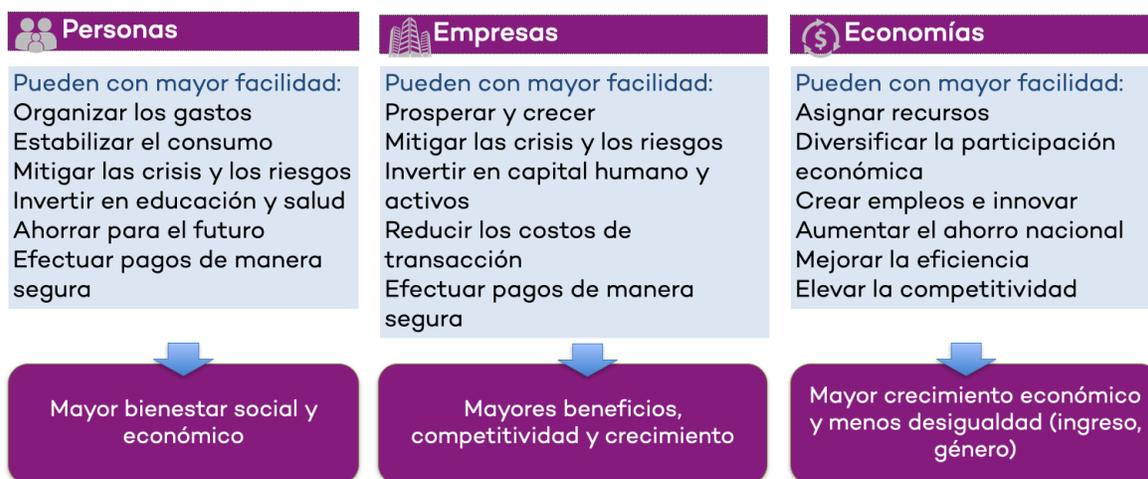
OECD: “El proceso de promoción de un **acceso asequible, oportuno y adecuado** a una amplia gama de servicios y productos financieros regulados y la ampliación de su uso hacia todos los segmentos de la sociedad mediante la **aplicación de enfoques innovadores hechos a la medida**, incluyendo actividades de sensibilización y **educación financiera** con el objetivo de promover tanto el **bienestar financiero** como **la inclusión económica y social**”.

Concepto multidimensional que incluye elementos de oferta y demanda:

Acceso	Uso	Calidad	Bienestar Financiero
Grado en el que consumidores nuevos o desatendidos pueden obtener productos y servicios financieros adecuados a un precio asequible	Regularidad y frecuencia de utilización de servicios financieros de forma pertinente	Grado de satisfacción de las necesidades de los clientes con los servicios ofrecidos por el mercado	Adecuado manejo y control de la estabilidad financiera , logro de objetivos financieros y de generación de ahorros para eventualidades

Dentro del sector financiero, encontramos también que existen los siguientes beneficios al aplicar la inclusión financiera:

Beneficios de la inclusión financiera



En el contexto de la crisis derivada de la pandemia del COVID-19 se evidenció la importancia de universalizar la **inclusión financiera**. Particularmente, en materia de acceso financiero, es crucial que todos, o la mayoría de los habitantes de nuestro país, tengan acceso a una cuenta bancaria, ya sea transaccional, de ahorros o una billetera electrónica para poder así lograr que ellos puedan realizar cobros y pagos de diferente índole, minimizando de esta manera el contacto físico y el uso de efectivo, mismo que reviste un riesgo de contagio.

Por otro lado, Banco Guayaquil continuará diseñando programas de **educación financiera** dirigidos a la población en general pero también para aquellos segmentos de la población que se vieron más afectados por la pandemia, lo cual, aunado a un mayor acceso y mejor calidad o pertinencia de los productos y servicios financieros, seguirá ayudando a las familias y empresas a reducir su vulnerabilidad financiera, lo cual tendrá un impacto positivo en el bienestar financiero.

La transformación digital está cambiando la forma en la que se producen, demandan y consumen bienes y servicios. La industria financiera no escapa de este proceso, ya que las nuevas tecnologías se están integrando rápidamente y están transformando por completo el sector, sobre todo después de lo experimentado por la crisis del COVID-19. La aparición del dinero electrónico, los servicios financieros móviles, los servicios financieros en línea, la banca sin sucursales, el uso masivo de datos para hacer *scoring*, entre otros, representan una oportunidad única para democratizar el acceso y uso de los servicios financieros, impulsando un crecimiento cada vez más inclusivo.

Nuestra institución se viene caracterizando por esfuerzos al respecto. Destaca especialmente haber sido pioneros en el desarrollo del modelo de corresponsales no bancarios en el país. Nuestra red de Bancos del Barrio, acerca los servicios a los vecinos a través de diferentes establecimientos locales. Se complementan con la disponibilidad de la Cuenta Amiga como producto de acceso que promueve el ahorro, y los microcréditos personales (MiCrédito).

Contamos con una estrategia de Banca Responsable, integrada en nuestra Estrategia de Sostenibilidad, que está intrínsecamente relacionada con el negocio. Forma parte además de nuestro compromiso con los Principios de Banca Responsable de UNEP-FI¹.

Por lo tanto, nuestro enfoque hacia la inclusión financiera y el modo en que lo promovemos activamente desde la institución, se encuentra reflejado en la presente política.

1.1. Objetivo

¹ Compromisos de Banco Guayaquil con la banca responsable y la sostenibilidad

<https://www.bancoguayaquil.com/conocenos/sostenibilidad/>

Principios de Banca Responsable de UNEP-FI

<https://www.unepfi.org/banking/bankingprinciples/>

Desarrollar nuestro entendimiento de la inclusión financiera y nuestro compromiso de propiciar el acceso, uso, la calidad de nuestros productos y servicios para causar bienestar financiero de nuestros clientes y de la sociedad. Da cuenta de nuestros lineamientos a lo largo de la operación, desde la etapa de diseño.

1.2. Alcance

La presente política tiene como alcance todas las actividades (productos y/o servicios) y operaciones del Banco Guayaquil.

Aplica a los funcionarios y colaboradores del Banco, así como a los directores. Además, se hace extensivo su propósito a nuestros proveedores y los corresponsales no Bancarios, que tienen asimismo un rol clave en la materialización de los lineamientos establecidos. La inclusión financiera depende del entendimiento y acción coordinada de todos.

1.3. Responsabilidades

La **Gerencia de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad** es la responsable de articular los diferentes esfuerzos que componen la Estrategia de Banca Responsable, incluyendo: 1) el impulso al desarrollo de productos inclusivos, entendiendo las necesidades de los segmentos con mayores dificultades, 2) Que la tecnología sea aprovechada con ese fin, evitando exclusiones, 3) el refuerzo de las capacidades de los corresponsales no bancarios, 4) la educación financiera a clientes, colaboradores y sociedad en general, 5) el apego a la ética de los colaboradores, en este caso especialmente los relacionados con la actividad comercial. Estas responsabilidades enumeradas recaen a su vez en diferentes áreas.

Adicionalmente, se encarga del diseño e implementación de los programas de educación financiera

La **Vicepresidencia de Banca Personas y Canales**, está a cargo de:

- Los esfuerzos para identificar y entender las necesidades de estos segmentos de población, las barreras que enfrentan en el acceso a los productos y las posibles dificultades para su uso. A partir de ello, se encarga asimismo del desarrollo de los productos y servicios, así como de su comercialización.
- La integración de la tecnología, en los canales y medios de pago; con el apoyo de la Gerencia de Transformación Digital.

- El desarrollo de la red de corresponsales no bancarios, incluyendo la expansión de la red, la capacitación de los mismos, la diversificación de operaciones posibles (con el potencial de la tecnología).

La **Vicepresidencia de Talento y Cultura** promueve la cultura de la ética entre los colaboradores, y la aplicación del Código de Ética, así como otras políticas y lineamientos. Ello incluye los relativos a las prácticas comerciales, promoviendo la transparencia con el cliente, evitar prácticas abusivas y cualquier forma de discriminación a la persona.

1.4. Aprobación

Esta política, así como los procedimientos, planes y acciones que de ella deriven, están sujetos a la aprobación por la Alta Gerencia del Banco.

1.5. Modificación y actualización

La política y los documentos asociados podrán ser revisados y actualizados conforme a la situación así lo amerite. Al respecto, el personal autorizado a solicitar modificaciones se detalla a continuación:

- Alta Gerencia;
- Vicepresidencia de Banca Personas y Canales
- Vicepresidencia de Talento y Cultura
- Gerencia de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad

Cualquier colaborador o funcionario que pueda identificar riesgos u oportunidades relacionados con nuestros compromisos en inclusión financiera, también podrá solicitar modificaciones a esta política comunicándolo a los responsables antes mencionados.

CAPÍTULO 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

2.1. Referencias normativas y voluntarias

La presente política se alinea con las siguientes referencias, y que corresponden a: i) Directrices y/o recomendaciones establecidas por organismos multilaterales, ii) regulaciones nacionales y iii) otra autorregulación y lineamientos propios del Banco Guayaquil.

De manera no limitativa o excluyente, se mencionan las siguientes:

Referencias internacionales sobre Inclusión Financiera:

- Alianza para la Inclusión Financiera -AFI
- Banco Mundial
- CAF-Banco de Desarrollo para América Latina (2020)
- IPSOS/CAF. (2014). *Encuesta de medición de capacidades financieras en los países andinos. Informe para Colombia, Ecuador, Perú y Bolivia- 2014*
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico-OCDE
- Principios de Banca Responsable (UNEP-FI) (2019)
- Principios de Banca Responsable – Compromiso con la salud financiera y la inclusión (2021)

Referencias nacionales:

- Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2020-2024, promovida por el Banco Central del Ecuador.

Referencias internas:

- Código de Ética
- Política de Sostenibilidad

2.2. Términos y definiciones

Acceso: grado en el que los consumidores nuevos pueden obtener productos y servicios financieros adecuados a un precio asequible.

Bienestar financiero: adecuado manejo y control de la estabilidad financiera, logro de los objetivos financieros y de generación de ahorros para eventualidades.

Calidad: grado de satisfacción de las necesidades de los clientes con los servicios ofrecidos por el mercado.

canales: medios a través de los cuales entregamos nuestros productos o servicios y que de acuerdo al desafío actual lo realizaremos diseñando actividades educativas que sean atractivas, funcionales y centradas en las demandas reales de los beneficiarios para de esta manera lograr una mayor cobertura.

Capacidades financieras: son los conocimientos, las habilidades, las actitudes y los comportamientos que tienen las personas en relación a los temas financieros.

Corresponsales No Bancarios (CNB): establecimientos que en alianza con una institución financiera ofrecen diferentes operaciones y servicios asociadas a la misma, como el pago de servicios, transferencias, retiro de depósitos, entre otras.

Educación Financiera: conocimientos y habilidades que permiten a las personas administrar mejor sus recursos y proteger su patrimonio, gracias al uso adecuado y responsable de los productos y servicios financieros.

Inclusión financiera: acceso a soluciones financieras (productos y servicios) útiles y asequibles, que satisfagan las necesidades del individuo de manera sostenible.

ONG- Organizaciones No Gubernamentales: Entidades de iniciativa social y fines humanitarios, que son independientes de la administración pública y que no tienen afán lucrativo. En algunos casos, Banco Guayaquil solicitará la colaboración de ONGs para las encuestas de diagnóstico, puesta en práctica de estrategias de inclusión financiera, así como también para actividades de monitoreo y medición.

Población objetivo: Meta u objetivo de la inclusión financiera. A saber, personas en situación de vulnerabilidad, tales como: mujeres, migrantes, adultas mayores, indígenas y población rural.

Público Objetivo: Es la población a quien va dirigidos los programas de inclusión financiera y que pueden estar clasificados en grupos y subgrupos.

Sociedad Civil: Grupo de personas que con categoría de ciudadanos y generalmente de manera colectiva, actúan para tomar decisiones en el ámbito público que conciernen a todo individuo situado fuera de las estructuras gubernamentales, de los partidos políticos, las empresas o poderes económicos, y las instituciones religiosas.

Salud financiera: corresponde al estado de las finanzas del individuo, que les permite cumplir con las obligaciones que han adquirido y sentirse libres en el uso de los recursos.

Uso: Regularidad y frecuencia de utilización de servicios financieros de forma pertinente.

CAPÍTULO 3. LINEAMIENTOS

1 – Desarrollo de productos

- Promovemos el entendimiento de las necesidades de la población en cuanto a productos de ahorro y crédito, y medios de pago, como paso previo al diseño y/o actualización de nuestra oferta comercial.
- De la misma manera, abordamos el análisis y cierre de las brechas existentes en el acceso y cómo subsanarlas.
- Adicionalmente, buscamos entender los patrones de uso, las dificultades para operar los productos, y los aspectos culturales y de contexto que perjudican un activo uso de los mismos.
- Prestamos especial atención a aquellos colectivos y segmentos de población con mayores dificultades para su autonomía y desarrollo económico: mujeres, jóvenes, adultos mayores, población migrante y población rural. Esto considera tanto el desarrollo de medidas para facilitar el acceso a los productos generales como la oferta de productos específicos para acelerar que se reduzcan las brechas en el acceso y facilitar la adecuación a sus necesidades.

2- Integración de la tecnología

- Consolidamos la banca virtual, a través de un cuádruple enfoque, aumentando: 1) Posibilidades de operación y servicio, 2) Facilidad de uso, 3) Interactividad y atención personalizada, 4) Seguridad
- Favorecemos el acceso a la banca virtual a través de los dispositivos móviles, a través de nuestra aplicación. En su diseño y operativa se consideran los puntos señalados al inicio.
- Incorporamos el potencial de la tecnología en el desarrollo de los corresponsales no bancarios (CNB), que corresponde a nuestra red de Bancos del Barrio. Hacemos uso de los avances para una mayor oferta de operaciones posibles, la rapidez de la misma y la coordinación con el resto de sistemas del Banco.
- Promovemos el uso de los medios de pago digitales, que faciliten la operación de nuestros clientes y den seguridad a su patrimonio financiero.

3- Educación financiera

- Estamos comprometidos con la instalación de capacidades en la sociedad para un mejor entendimiento de cómo manejar adecuadamente las finanzas, acorde a la etapa de la vida. Para los niños y jóvenes, nos enfocamos en que conozcan los principales conceptos y se vayan preparando para la vida adulta, a la vez que promuevan el ahorro en sus familias. Para los adultos, impulsamos la plantificación financiera, que permita abordar sus proyectos personales y/profesionales.
- Promovemos el activo involucramiento a través de diferentes canales en función del público, tanto con formaciones específicas presenciales y/o en línea, como generando materiales educativos de libre acceso.
- Entendemos se trata de un esfuerzo colaborativo, por lo que trabajamos conjuntamente con diferentes aliados. Es el caso de empresas cliente, con cuya participación llevamos la educación financiera a sus colaboradores.
- Queremos en todo caso dotar a los destinatarios de habilidades para la toma de decisiones, con contenidos claros y pertinentes, junto herramientas que les sirvan para ponerlos en prácticas.
- La educación financiera comienza por casa, en nuestros colaboradores, y se extiende a clientes, corresponsales no bancarios y otros grupos de interés, así como al conjunto de la sociedad en formatos abiertos de amplio alcance.
- En el caso de nuestros colaboradores, buscamos sean ejemplo en la gestión de sus finanzas y hagan uso del apoyo que podemos brindarles, así como puedan orientar mejor a los clientes (más allá de la información específica de los productos y servicios).
- En relación a nuestros clientes, velamos porque la educación financiera sea ajena a cualquier iniciativa comercial y/o de mercadotecnia, evitando la promoción y/o venta de productos como parte de estos esfuerzos. En todo caso, serán iniciativas estrictamente formativas y/o de sensibilización.

4- Transparencia

- Reconocemos y respetamos el derecho de los clientes a estar informados sobre las condiciones de los productos y servicios, y promovemos activamente entre nuestros colaboradores que así sea.

- Al momento de brindar la información, hacemos uso de un lenguaje claro y los canales pertinentes. No sólo ponemos la información a su disposición, sino que trabajamos activamente por el entendimiento de la misma.
- Innovamos para que los clientes tengan en todo momento la información que necesitan, así como puedan formularnos sus consultas. Ponemos a su disposición el Centro de Ayuda.

5- Prácticas comerciales

- Requerimos a nuestros colaboradores el apego al Código de Ética de la institución en la práctica comercial, así como en el resto de procesos y actividades.
- Facilitamos al cliente la toma de decisiones informado, evitando cualquier tipo de presión, coacción y/u omisión intencionada de información.
- Cualquier práctica contraria a los puntos anteriores será objeto de medidas disciplinarias por parte de la institución.
- Estamos comprometidos con evitar el sobreendeudamiento del cliente, ofreciendo la solución adecuada en cada caso y un uso de la venta cruzada que resulte perjudicial para el mismo.
- Los objetivos que fijamos a nuestros equipos comerciales son contrarios a cualquier tipo de práctica abusiva con el cliente, que no estará justificada en ningún caso.

6- Cercanía

- En la diversificación de nuestros canales, incluyendo la incorporación de la tecnología, y el diseño de la experiencia, prima la cercanía con el cliente y su confianza.
- Cuidamos a nuestros colaboradores para que sean embajadores de ese enfoque de “cliente al centro” y promovemos apliquen esta cultura. En Banco Guayaquil el cliente es primero.
- Potenciamos asimismo el rol de los Corresponsales No Bancarios como nuestro vínculo en la comunidad y que puedan ejercer asimismo de asesores financiero de sus vecinos.

7 - Relación con los esfuerzos país

- Apoyamos la materialización y avances de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, desde los diferentes programas y acciones que implementamos.

- Cumplimos en todo momento la legislación relacionada con la inclusión y educación financiera.
- Entendemos y promovemos la complementariedad de acciones entre la banca pública y privada, para facilitar los avances sociales y el desarrollo económico.

8- Otras alianzas

- Estamos abiertos a participar en alianzas que impulsen la inclusión y educación financiera, tanto a nivel nacional como internacional.
- Nuestro enfoque es colaborativo, en el marco de la Agenda 2030 y la atención de los grandes desafíos de la sociedad. Nos alineamos al concepto de CAF- Banco de Desarrollo de América Latina, el mismo que indica que la Inclusión Financiera es un elemento clave en el desarrollo de los países para el cumplimiento de 7 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible para el avance de la Agenda 2030.

La inclusión financiera, elemento clave en el desarrollo de los países

Existe una amplia evidencia acerca de la relación existente entre ...



Externalidades positivas hacia el cumplimiento de 7 de los 17 ODS:



9 – Sigüientes pasos

- Nos guiamos por la mejora continua en el diseño e implementación de los diferentes programas a iniciativas.
- Tenemos el compromiso de avanzar en la medición de los resultados e impactos de nuestro desempeño, para maximizar la contribución positiva.

- Incorporaremos los conceptos de salud y bienestar financiero, incluyendo mediciones, como parte de la madurez de nuestras iniciativas y enfoque.

