



BGR
BANCO GENERAL RUMINAHUI



SÓLIDOS
CAMINANDO
AL FUTURO

MEMORIA 2018

30

AÑOS

Edición Especial de Aniversario



CONTENIDO

Informe de Gerencia	06
Nuestra Identidad	14
Productos y Servicios	18
Entorno Económico	30
Nuestros Resultados	38
Estados Financieros	56
Servicio al Cliente	76
Nuestras Oficinas	88

SÓLIDOS CAMINANDO AL FUTURO

M E M O R I A 2 0 1 8

30
A Ñ O S

Cordinación: Mercadeo BGR Edición: BGR 2018
Concepto Gráfico - Diseño - Infografía GPV BRAND / Harold Palacios
Fotografía: Marco Andino / Archivo BGR
Impresión: Ediecuatorial

INFORME DE GERENCIA GENERAL PERIODO 2018



Nos encontramos en un momento de grandes desafíos: una industria que evoluciona de manera exponencial, el advenimiento de la revolución digital, la incursión de nuevas generaciones con nuevos comportamientos, diversos competidores financieros y no financieros, en definitiva, estamos enfrentando una serie de cambios que debemos afrontar de manera responsable. Si a esto sumamos un sistema financiero muy competitivo y una economía débil, -todavía en eta-

pa de recuperación-, podemos asegurar que el escenario actual conlleva un nivel de complejidad importante.

Frente a este escenario, BGR debe buscar cumplir con su Visión “ser el mejor banco del país creciendo junto a ti con innovación y servicio de calidad” y con su Misión “generar bienestar y progreso a colaboradores, clientes, accionistas y al desarrollo del país”. Los retos son grandes, pero seguimos dando pasos firmes para cumplirlos. Tenemos un equipo humano muy talentoso, una

estrategia muy clara y definida, y una sólida estructura de gobierno corporativo.

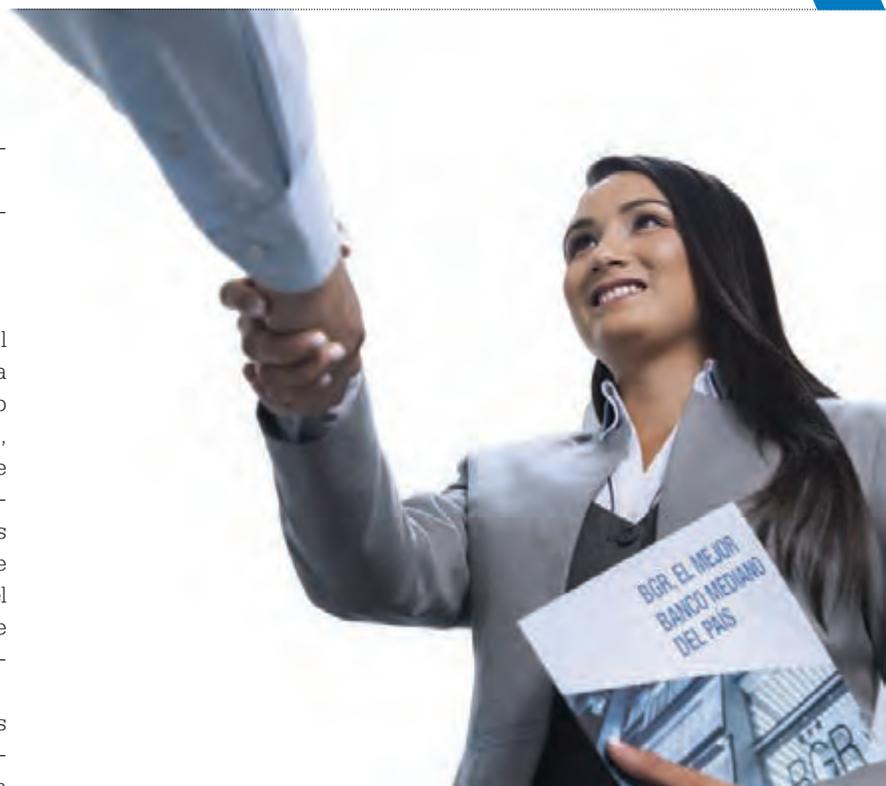
En el 2018 hemos obtenido resultados positivos, a continuación, resalto algunos de los más importantes.

SITUACIÓN FINANCIERA

BGR mantiene en el 2018 una sólida situación financiera. El Banco crece en sus activos totales en un 2,6% llegando a una cifra de \$851 millones de dólares, que nos ubica como el noveno banco en el sistema. El crecimiento en la cartera de crédito es del 14%, cifra superior al crecimiento del sistema, que es del 11%. Este crecimiento ha sido financiado con obligaciones del público, obligaciones financieras y con generación interna de recursos. Los niveles de liquidez que mantiene el Banco, a pesar del importante crecimiento de la cartera de crédito, se mantienen por encima del promedio del sistema, cerrando el ejercicio con un indicador de fondos disponibles sobre total de depósitos, del 31,8% vs el sistema que cerró con 27,89%.

La morosidad y cobertura de provisiones se ubican en niveles muy sanos, y mejores a los del promedio del sistema, con un índice de morosidad del 1,59% y una cobertura de provisiones sobre la cartera aporreada del 422%. BGR destina la mayor cantidad de recursos a operaciones de crédito con el Segmento Militar, atendiendo sus necesidades de consumo, vivienda y emprendimientos diversos.

En cuanto a rentabilidad, BGR genera un ROE del 18,5%, uno de los más altos del sistema, producto del eficiente manejo de ingresos y gastos. El margen financiero crece cerca del 22%, mientras que el gasto operativo crece el 10%. La relación de gasto operativo sobre ingreso operativo mejora, de un 49,45% en 2017 a un 46,27% en 2018. Las provisiones crecen en un 81% frente a lo realizado en 2017; sin embargo, cerramos 2018 con una utilidad neta de \$10.7 millones de dólares, cifra récord en la historia del BGR. Definitivamente, el generar resultados financieros sólidos permite al Banco invertir en mejores servicios, nuevas oficinas, tecnología de punta, colaboradores mejor capacitados, entre otros aspectos importantes.



NUESTROS CLIENTES

La propuesta de valor de BGR es la de ofrecer “Seguridad, agilidad y servicios de calidad” y eso es lo que buscamos entregar a nuestros clientes permanentemente. Trabajamos arduamente optimizando procesos, mejorando e innovando en productos & servicios y capacitando a nuestro personal siempre con el enfoque hacia el cliente, de tal manera que la “experiencia de servicio” que reciban por parte de BGR sea muy positiva.

Buscando mejorar el servicio a nuestros clientes, en 2018 hicimos importantes inversiones en el mundo digital y en el mundo físico, a través de herramientas tecnológicas y mejora/renovación de nuestras oficinas. En aspectos tecnológicos se invirtieron \$2.7 millones de dólares y en la red de oficinas cerca de \$1 millón de dólares.

Nuestro modelo de servicio ha sido muy exitoso, y nueva-

mente en 2018 tuvimos la satisfacción de haber sido muy bien evaluados por parte de nuestros clientes, esto quiere decir que la estrategia de servicio funciona adecuadamente. La forma como medimos este pilar, es a través de la Lealtad que sienten nuestros clientes hacia el Banco, indicador que obtuvo una calificación de 89.6% cifra muy alta que, además, supera la meta planteada para ese ejercicio económico. Debo comentar que, entre otros reconocimientos, hemos sido galardonados por una prestigiosa firma nacional, como el banco mediano con el mejor nivel de servicio en el país.

En los actuales momentos y con un entorno tan cambiante,

en el que las nuevas generaciones buscan respuestas simples e inmediatas a sus necesidades, tenemos que ser más exigentes en nuestro nivel de servicio. En esta línea, BGR se ha planteado subir un escalón y migrar de un “modelo de servicio” a un “modelo de experiencias”, en el que no sólo pretendemos otorgar un producto o servicio de manera satisfactoria, sino el generar una experiencia positiva y diferente a favor de nuestros clientes en cualquier interacción con el Banco, considerando todo el customer journey.

CLIMA LABORAL

El recurso humano es un pilar fundamental dentro de la estrategia de BGR. Buscamos contar con personal que este alineado con los valores del Banco, que constituyen el cimiento de todo lo que hacemos en BGR. Adicionalmente, pretendemos un equipo motivado y muy bien capacitado de tal manera que cumplan con sus funciones de la mejor manera posible. Ésta, definitivamente, es una variable de diferenciación que nos permite a través de nuestros colaboradores, generar resultados positivos para la organización y ser líderes en calidad de servicio al cliente. Al equipo BGR mi agradecimiento por su contribución en hacer de esta institución, cada día, un banco más sólido en todo su contexto.

El banco mide el pilar de clima laboral a través de una metodología llamada “Happiness”. Para 2018 nos pusimos un objetivo de 7.3/10, cifra que de acuerdo a la metodología indicada es muy exigente y se encuentra en el nivel de muy alta calificación. Hemos alcanzado en el año un nivel de 7.4/10, superando la meta citada, lo que nos indica que el personal se siente muy a gusto y comprometido con el Banco y con su estrategia.

En cuanto a la productividad del personal, ésta ha mejorado pasando de un ratio de ingresos por empleado de \$173.200 a \$194.300, lo que evidencia que el rendimiento de los colaboradores de BGR es cada vez mejor.





Queremos sentar las bases para el futuro e ir profundizando el concepto de la innovación en la cultura de BGR, de tal manera que toda la organización genere iniciativas que aporten valor.

INNOVACIÓN

Como referí previamente, la cambiante situación del entorno actual nos exige pensar de manera diferente. Si queremos seguir siendo competitivos no podemos hacer lo mismo, tenemos que adaptarnos a los cambios que se están dando y que se seguirán dando producto de una, cada vez más fuerte, revolución digital.

En 2018 se inició en BGR con la operación del área de Innovación lo cual implicó el diseño del área, la capacitación de nuevas metodologías de gestión y la conformación de un equipo interdisciplinario de alto desempeño. Queremos sentar las bases para el futuro e ir profundizando el concepto de la innovación en la cultura de BGR, de tal manera que toda la organización genere iniciativas que aporten valor. Cuando hablamos de innovación el ámbito tecnológico/digital, por supuesto, tiene un peso importante. Sin embargo, no es el único, pues nos referimos a procesos más eficientes, mejoras al modelo de negocio, diseño de productos, diseño de oficinas, gestión de la información, en fin, un sinnúmero de temas que pueden crear valor.

Si bien los resultados del área de Innovación se deben empezar a dar en el mediano plazo, en 2018 ya se han presentado una serie de iniciativas principalmente enfocadas a contar con servicios con procesos más eficientes. En 2019 con seguridad empezaremos a ver resultados en concreto de este importante enfoque del Banco, buscando que se convierta en parte de nuestra ventaja competitiva.

EL FUTURO

Crecimiento sostenido, solidez financiera e innovación continua, son los principales retos que tenemos a futuro.

El Segmento Militar en donde BGR es líder, tiene todavía potencial de crecimiento para lo cual debemos llegar con mejores

productos & servicios que faciliten la vida a nuestros clientes militares. En esa misma línea, tenemos un reto muy importante con nuestros cerca de 100.000 clientes civiles, en especial en el segmento de personas naturales a quienes sin duda debemos mejorar sustancialmente nuestra oferta de valor. El objetivo del Banco es superar el billón de dólares en activos para el ejercicio económico 2021.

Acorde a nuestra Visión, el pilar de situación financiera es fundamental en nuestra estrategia. Mantendremos una rentabilidad para el accionista superior al 18% sin descuidar nuestro prudente manejo de riesgos, con altos niveles de provisiones y adecuados niveles de liquidez. Debemos ser cada día más eficientes y productivos. Buscamos mantener la calificación “AAA-” y mejorarla en el mediano plazo.

En innovación hay mucho por hacer. Debemos crear valor a la organización generando mejoras continuas a procesos, productos y servicios. El año 2019 debe ser el de consolidación dentro de la organización de este concepto, para así poder responder y superar los retos que nos demandan la sociedad actual y la futura. En el largo plazo buscamos llegar a ser un banco auto gestionable para los clientes, al que no tengan necesidad de acercarse físicamente para realizar cualquier gestión financiera.

Estoy seguro que podremos alcanzar los nuevos retos trazados, pues contamos con un equipo de gran talento, con la capacidad para seguir generando resultados positivos, pero sobre todo, con la capacidad de soñar en grande y alcanzar sus metas.

José Paredes Durán-Ballen
Gerente General

**MIEMBROS
DEL DIRECTORIO
Y STAFF
EJECUTIVO**



DIRECTORIO PRINCIPAL

Calm. Carlos Renán Ruiz Cornejo. **Presidente del Directorio**

Sr. Jorge Armando Moyano Aguilar

Grad. Roberto Santiago Rubio Mesías

Bgrl. Patricio Rodolfo Mora Escobar

Gral. Oswaldo Alberto Domínguez Bucheli

Ing. Juan Carlos Berrú De La Torre

Cpnv. Raúl Alfonso Crosby De La Torre

SUPLENTE

Calm. Alfredo Mauricio Alvear Oramas

Ec. Jorge Ignacio Marchán Riera

CrnI. Germán Enrique Carchi

Bgrl. Mauricio Campuzano Núñez

Dr. Julio Gonzalo Orellana Sáenz

Ec. Jorge Anibal Chiriboga Moncayo

Dr. Gerardo Guillermo Arias Osejo

STAFF EJECUTIVO

Sr. José Francisco Paredes Durán Ballén
Gerente General

GRAE. (S.P.) Luis Anibal Garzón Narváez
Asesor de Relaciones Estratégicas Militares

Sra. Gloria Selene Coral Apolo
Gerente de Gestión de Talento Humano y Servicio al Cliente

Sra. Silvana del Rocío Guerrero Sánchez
Gerente de Canales

Sr. José Oriol Marcos Pinoargotty
Gerente Legal

Sra. Silvia Rocío Neira Burneo
Gerente Nacional de Riesgo Global

Sr. Álvaro Fabián Ponce Angulo
Gerente de Finanzas y Administración

Sra. Geoconda Juana Sinmaleza Ramírez
Gerente de Tecnología y Operaciones

Sr. Esteban Mauricio Vega Hidalgo
Gerente Nacional de Negocios y Mercadeo

Sr. Jacobo Francisco Cartagena Zúñiga
Tesorero

Sra. Aida Lucía Logroño Vivanco
Gerente Regional de Negocios

Sr. José Julio Rivera Ron
Auditor Interno

1





NUESTRA IDENTIDAD

*Propuesta de Valor:
Seguridad, Agilidad y
Servicio de Calidad.*

IDENTIDAD CORPORATIVA



Nuestra Misión

Proporcionar bienestar y progreso a nuestros clientes, colaboradores, accionistas y contribuir al desarrollo del país.



Nuestra Visión

Ser el mejor Banco del País, creciendo junto a ti con innovación y servicio de excelencia.



Propósito

Servir principalmente al personal de las Fuerzas Armadas del Ecuador.



Propuesta de Valor
Seguridad, Agilidad y Servicio de Calidad.

NUESTROS VALORES

INTEGRIDAD

Somos honestos y transparentes.
Demostramos coherencia en nuestras acciones.

COMPROMISO

Cumplimos nuestras responsabilidades con oportunidad y proactividad, generando valor a los grupos de interés.

BIENESTAR

Valoramos a nuestros clientes y colaboradores, apoyando su crecimiento y desarrollo.

CONFIANZA

Expresamos constructivamente lo que pensamos y sentimos.

ORIENTACIÓN AL LOGRO

Nos esforzamos por cumplir y superar nuestros objetivos.

2





PRODUCTOS Y SERVICIOS

*2018 año de objetivos cumplidos,
se mantuvo un sólido liderazgo en
el segmento de mercado militar y
se continuó desarrollando
segmentos civiles de interés.*

BGR mantiene dos líneas de negocio, Banca Minorista que ofrece, productos y servicios a personas naturales y a pequeñas empresas con modelos de atención personalizados acorde a las necesidades de nuestros clientes, y Banca Empresarial que brinda asesoría financiera especializada a empresas ecuatorianas, asesoría centrada en el largo plazo que ha mostrado resultados efectivos en impulsar el crecimiento y desarrollo de nuestros clientes.

EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO



PRODUCTOS DEL ACTIVO

Banca Minorista

Banca Minorista es la línea de negocio más importante y con mayor crecimiento para BGR. A través de ella atendemos las necesidades financieras de los miembros de las Fuerzas Armadas y de personas naturales, con una propuesta de valor centrada en ofrecer altísimos niveles de calidad en el servicio, agilidad y seguridad. Además, nuestros productos se adaptan constantemente para satisfacer las necesidades cambiantes de las nuevas generaciones.

El 2018 fue muy positivo para la Banca Minorista. Se cumplieron los objetivos estratégicos y de negocios en los diferentes segmentos. Dimos pasos certeros para desarrollar la banca digital que

busca mejorar la experiencia de nuestros clientes. Concentramos esfuerzos para fidelizar a nuestros clientes, y lograr que éstos tengan el mejor y más completo portafolio de productos y servicios especializados.

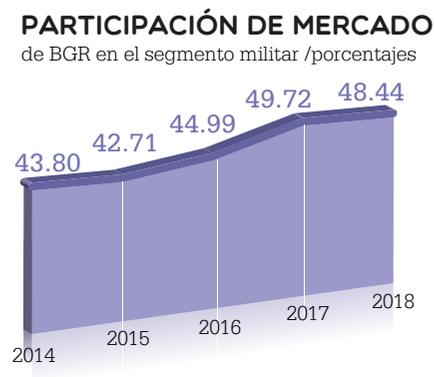
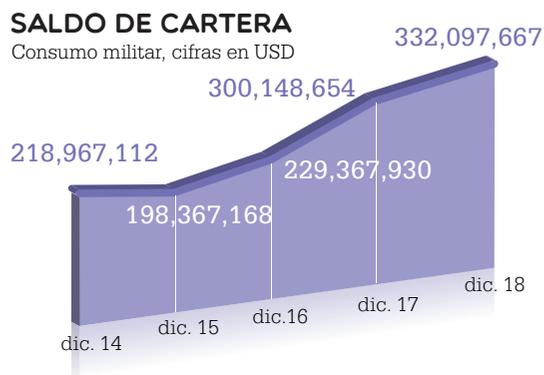
PRINCIPALES PRODUCTOS DE CRÉDITO QUE OFRECEMOS A NUESTROS CLIENTES SON:

- Créditos de consumo
- Crediflash para el personal de empresas con relación de dependencia
- Créditos de vivienda
- Créditos Multidestino

- Créditos para compras de terrenos y oficinas
- Tarjetas de crédito BGR VISA

La relación de cercanía que mantenemos con nuestros clientes militares nos ha permitido afianzar las relaciones de confianza, por este motivo BGR mantiene el liderazgo en la participación de mercado en este segmento, lo hemos logrado a través de una oferta que se diferencia de la banca tradicional la cual incluye características y beneficios especiales, es así que el producto Nómina Militar que está destinado a atender las necesidades de

financiamiento de consumo de los militares en servicio activo y pasivo, así como de los servidores públicos que trabajan bajo relación de dependencia en las empresas de las FFAA, en este año alcanzó los USD 233.395.800, con un saldo de cartera total de USD 332.097.677 que representa un crecimiento del 10% con respecto al año anterior. Las condiciones atractivas y favorables que tiene este producto, nos han permitido posicionarnos en el segmento militar y apoyar a nuestros clientes a cubrir sus necesidades, mientras cuidamos de su nivel de endeudamiento para precautelar su bienestar.



CREDIFLASH Un producto diseñado para financiar las necesidades de consumo a los empleados con relación de dependencia de las empresas que mantienen un convenio firmado con BGR. El proceso para obtener este crédito es ágil, de fácil acceso y brinda comodidad a los clientes, quienes no tienen que acercarse a las agencias del Banco, sino que lo realizan a través de una plataforma en internet. El 2018 se alcanzó una colocación nacional de USD 3.762MM y se aspira seguir creciendo de manera significativa en los años siguientes.

CRÉDITO DE VIVIENDA Financia compra de vivienda nueva o usada, así como también incluye remodelación o termi-

nación de vivienda.

Dentro del portafolio de productos del activo de Banca Minorista, tenemos créditos que solventan otras necesidades como: compra de terrenos, oficinas, consultorios médicos, compra de viviendas vacacionales, compra de segunda vivienda y consolidación de deudas.

EN EL AÑO 2018 HEMOS ALCANZADO LOS SIGUIENTES OBJETIVOS:

- Mantiene la participación de mercado militar en 49% en un entorno altamente competitivo afectado por el agresivo ingreso de

cooperativas y restringido por reducción de liquidez en el sistema y en el Banco. Exitosa mejora al producto nómina militar que permitió alcanzar una colocación de 24 MM por mes excediendo el presupuesto en 37%.

- Colocación total a noviembre de 222 MM o 17% sobre el presupuesto.
- Sobrecumplimiento en captaciones a la vista del 20% y en captaciones a plazo de 5.5% versus el presupuesto.
- Crédito Nómina Militar Online: salida a producción en diciembre. Oferta Valor de desembolso en minutos vs. oferta anterior de 48 horas (98% de mejora en velocidad de respuesta).
- Comercialización del producto BGR Tu Casa Militar logrando una colocación en este segmento a nivel nacional de USD 9.6 MM creciendo 37% versus 2017.
- Inicio de masificación del producto Ahorro Décimo Militar.
- Plan de Optimización de recursos del Modelo de Agencia, en conjunto con el área de Canales. Avance 60%.
- Mejoras del producto Crediflash con el fin de simplificarlo de cara al cliente: Rediseño 90% y avance total en 15%.

TARJETAS DE CRÉDITO BGR VISA BGR cuenta con un canal de negocios que se mantuvo orientado al segmento militar como su mercado objetivo, manteniendo un servicio personalizado; sin descuidar al segmento civil especialmente a clientes del Banco, segmento que lo empezamos a atender con el Canal Externo y que ha tenido muy buena acogida por parte de nuestros clientes civiles.

Nuestra canal Agencia móvil durante el año 2018 efectuó visitas a los distintos repartos de las Fuerzas Armadas a nivel Nacional, llegando cada trimestre a los repartos más grandes y una vez cada semestre a los repartos más pequeños, fortaleciendo aún más la relación y brindando servicio en aquellas zonas del país en donde no tenemos presencia física, implementamos los avances de efectivo móviles los cuales permiten a nuestros clientes disponer de dinero en efectivo de sus tarjetas de crédito en sus cuentas.

Este canal ha permitido atender a los militares activos dentro de los repartos y a los militares en servicio pasivo con los siguientes servicios:

tes servicios:

- Tarjetas de Crédito Visa
- Créditos de Consumo
- Tarjetas de Débito Visa Oportuna
- Actualización de datos
- Información de diversos Productos del Banco
- Ahorro Programado

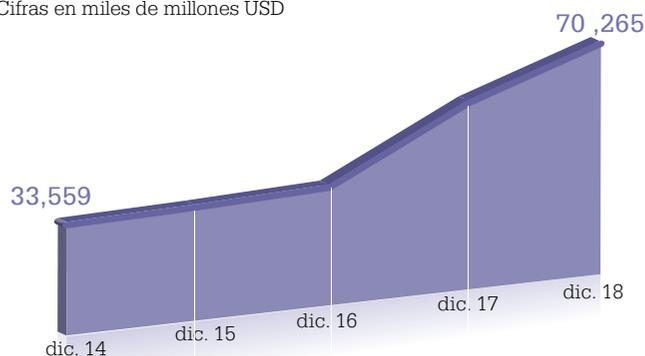
Esto nos permite continuar la relación que tenemos con el cliente militar brindando una mayor cantidad de servicios sin que tengan que movilizarse físicamente para atender sus necesidades bancarias. La colocación bruta del año 2018 fue 9861 tarjetas, lo cual nos permitió cerrar el año con 52.256 clientes con tarjeta de crédito BGR VISA.

El Banco mantuvo promociones especiales orientadas a segmentos específicos como nuestros clientes militares en servicio pasivo, campaña especial para los aspirantes que se incorporan a las Fuerzas Armadas en su fecha de graduación, y campañas específicas para cambio de grado ascensos; con muy buena acogida.

A diciembre del 2018 la evolución de la cartera de nuestro producto BGR VISA fue de \$ 70.265 MM, que representa un crecimiento del 23.64%, respecto del año anterior.

EVOLUCIÓN DE CARTERA BGR VISA

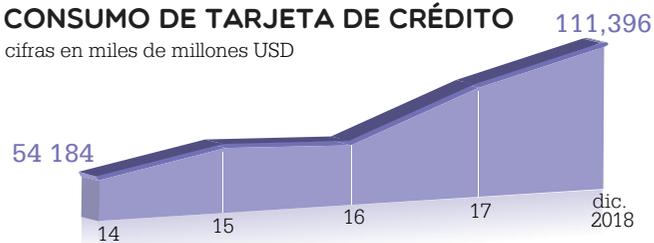
Cifras en miles de millones USD



La evolución del consumo y avances de efectivo en la tarjeta de crédito en el mismo período es la que se detalla a continuación, llegando a \$ 111.396 MM de facturación en el año.

CONSUMO DE TARJETA DE CRÉDITO

cifras en miles de millones USD



- En el año 2018 se hizo el lanzamiento con éxito de la Nueva tarjeta Visa Infinite con beneficios especiales para clientes exclusivos.
- Se reestructuró el programa de recompensas del BGR el cual incorporó a su portafolio de premios MILLAS las cuales permiten a nuestros clientes canjear por pasajes aéreos, hospedaje en hoteles, reserva de autos entre otros a nivel nacional e internacional.
- Se implementó con éxito la tecnología Contactless, la que permite realizar transacciones en los establecimientos afiliados a la red VISA de una manera más ágil y efectiva cumpliendo así con la normativa de la Franquicia.
- También tuvimos una mejora en los ingresos por comisiones de establecimientos derivados de cambios en los factores de diferidos y tasa de conversión de moneda, y se proyectan ingresos adicionales por \$254,000.
- Se reduce el impacto en patrimonio técnico por cambio en con-

sideraciones de operaciones activas de tarjeta de crédito en 26,7 millones.

BANCA EMPRESARIAL

El BGR consciente de la importancia de apoyar el desarrollo productivo del Ecuador, cuenta con un área de negocios que se enfoca en atender a clientes empresariales. Dentro de la Banca Empresarial, se ofrecen una amplia gama de productos destinados al sector productivo, comercial, de servicios, de comercio exterior y de la construcción. Nuestros clientes son fundamentalmente empresas de tamaño medio que presentan perspectivas claras y medibles de crecimiento y sostenibilidad financiera.

Los principales productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes empresariales son:

- Préstamos para Capital de Inversión
- Préstamos para Capital de Trabajo
- Operaciones de Comercio Exterior
- Garantías Bancarias
- Cartas de Crédito
- Factoring
- Tarjeta de Crédito Empresarial
- Cuenta Corriente Premium
- Certificados de Inversión
- Cash Management

En el 2018 crece de manera importante la cartera comercial versus el año anterior. A continuación, se puede observar la evolución histórica desde el 2010 de la cartera y su morosidad:

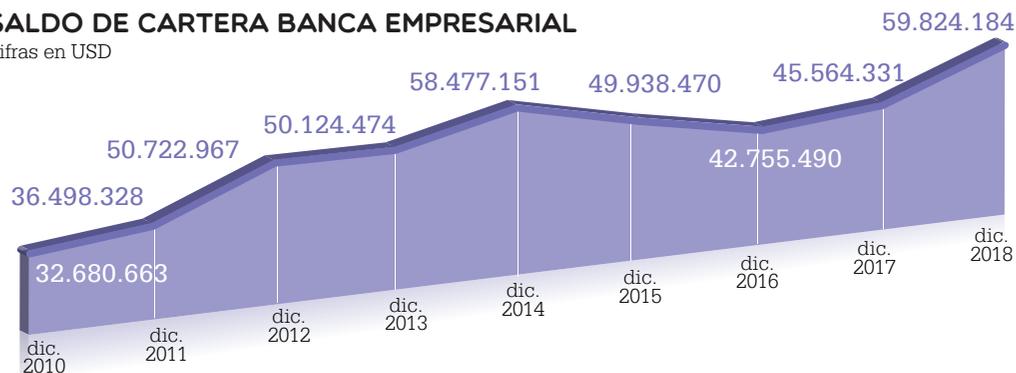
CARTERA BANCA EMPRESARIAL cifras en USD

	dic. 2010	dic. 11	dic. 12	dic. 13	dic. 14	dic. 15	dic. 2016	dic. 17	dic. 18
Saldo de cartera	32.680.663	36.498.328	50.722.967	50.124.474	58.477.151	49.938.470	42.755.490	45.564.331	59.824.184
Crecimiento		11,7%	39,0%	-1,2%	16,7%	-14,6%	-14,4%	6,6%	31,3%
Morosidad	0,10%	0,04%	0,30%	0,14%	0,74%	1,55%	1,58%	1,46%	0,14%

*Se excluyen los valores de cartera en el área de recuperaciones o legal

SALDO DE CARTERA BANCA EMPRESARIAL

cifras en USD



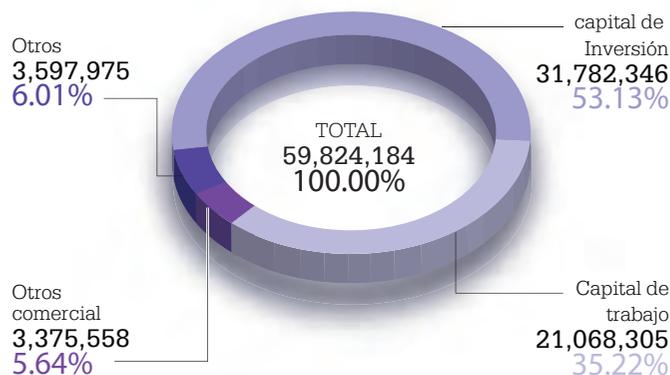
El portafolio empresarial está colocado principalmente en operaciones destinadas para financiar proyectos de inversión y capital de trabajo. Dentro del financiamiento de capital de inversión tiene un peso importante el sector de la construcción en donde hemos financiado proyectos inmobiliarios importantes.

El capital de inversión tiene un peso del 53,13% dentro del portafolio total de cartera empresarial. Es política de BGR no concentrarse en grandes riesgos y pocos clientes sino por el contrario procurar atender a varios clientes con montos que no generen concentraciones poco saludables. Finalmente, la evolución de la morosidad en el 2018 sigue siendo sana, manteniendo además niveles adecuados de cobertura con provisiones.

En los siguientes cuadro y gráfico se puede observar la composición de la cartera comercial indicada anteriormente:

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA

Cifras en USD



Nuestro mercado objetivo está en las empresas definidas como PYME (Pequeñas y Medianas empresas). Nuestra prioridad ha sido buscar empresas que manejen información financiera confiable y que sean de tamaño medio dentro del segmento a

más de que presenten perspectivas de crecimiento sostenible. La prospección con clientes corporativos es selectiva en función de negocios adicionales generados por venta cruzada de otros productos, considerando la rentabilidad y reciprocidad global que

nos han permitido obtener los siguientes resultados:

- Sólido crecimiento en cartera, se alcanzó un saldo de 59 MM con un crecimiento de 19% versus el presupuesto.
- Excelente desempeño en captaciones, los depósitos a plazo alcanzaron 48 MM excediendo el presupuesto en 140%.

PRODUCTOS DEL PASIVO

BGR ofrece diversas alternativas en los productos del pasivo, como cuentas corrientes personales y jurídicas, cuentas de ahorros y depósitos a plazo con rendimientos muy atractivos en el mercado, siendo nuestra principal ventaja competitiva la atención personalizada y ágil, y asesoramiento eficiente a nuestros clientes.

PORTAFOLIO MONETARIOS

Entidad	dic-11	dic-12	dic-13	dic-14	dic-15	dic-16	dic-17	dic-18	Cre. 18-17	% Crec.
Total Captaciones BGR	79,891	79,536	75,162	61,407	49,428	64,873	74,437	79,335	4,898	6.58%
Total Captaciones Bancos del Sistema	7,203,434	8,749,521	9,643,361	9,981,432	8,017,994	9,458,545	9,688,336	9,358,379	-329,957	-3.41%

PORTAFOLIO AHORROS

Entidad	dic-11	dic-12	dic-13	dic-14	dic-15	dic-16	dic-17	dic-18	Cre. 18-17	% Crec.
Total Captaciones BGR	192,881	210,469	247,759	258,217	226,906	268,483	302,783	259,059	-43,724	-14.44%
Total Captaciones Bancos del Sistema	5,549,514	6,365,481	7,269,645	8,127,075	7,198,739	7,825,347	8,356,149	8,383,119	26,970	0.32%

PORTAFOLIO PLAZO

Entidad	dic-11	dic-12	dic-13	dic-14	dic-15	dic-16	dic-17	dic-18	Cre. 18-17	% Crec.
Total Captaciones BGR	120,186	141,380	175,291	219,305	186,241	248,039	303,320	330,312	26,992	8.90%
Total Captaciones Bancos del Sistema	5,197,970	5,920,879	6,631,503	7,861,013	7,402,148	8,061,383	9,136,275	10,057,808	921,533	10.09%

En el año 2018 en monetarios registramos un crecimiento del 6.58%, superior al sistema financiero, en depósitos a plazo cerramos con un crecimiento del 8.90% respecto del año 2017.

TOTAL PORTAFOLIO CAPTACIONES

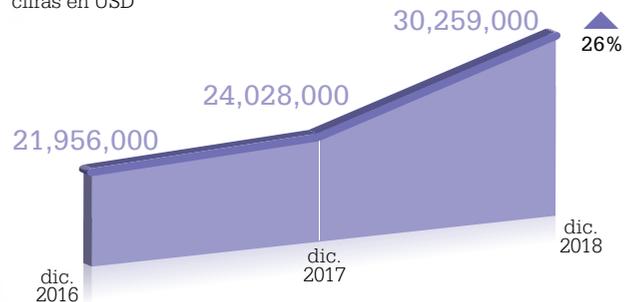
Entidad	dic-11	dic-12	dic-13	dic-14	dic-15	dic-16	dic-17	dic-18	Cre. 18-17	% Crec.
Total Captaciones BGR	392,958	431,385	498,212	538,929	462,575	581,395	680,540	668,706	-11,834	-1.74%
Total Captaciones Bancos del Sistema	17,950,918	21,035,881	23,544,509	25,969,520	22,618,881	25,345,275	27,180,760	27,799,306	618,546	2.28%



En Banca Minorista cerramos a diciembre 2018 en Monetarios con USD 30.246MM lo que representa un incremento del 26% con relación al 2017. La acogida que ha tenido la cuenta Premium en nuestros clientes, ha permitido un mejor posicionamiento de la marca BGR.

PORTAFOLIO MONETARIOS BANCA MINORISTA

cifras en USD

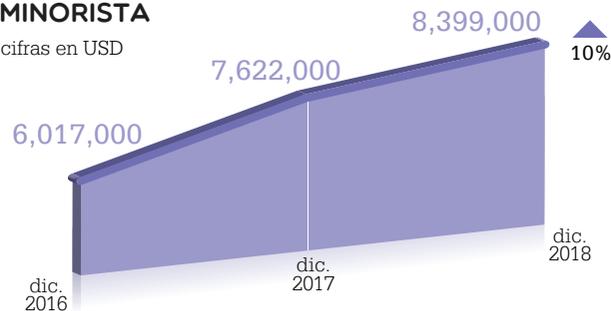


De igual manera el producto de "Ahorro Programado" continúa siendo una de las alternativas para incentivar la cultura de ahorro en nuestros clientes, motivándolos a alcanzar un sueño, mientras

rentabilizan sus fondos. En el 2017 cerramos en este producto con \$7.622MM y en el 2018 \$8.399MM, lo que representa un incremento del 10% en relación al año anterior.

PORTAFOLIO AHORRO PROGRAMADO BANCA MINORISTA

cifras en USD



MERCADEO

Siguiendo la tendencia digital, BGR ha logrado solventar las necesidades del mercado ecuatoriano con grandes avances en servicios y productos digitales como por ejemplo el canal de WhatsApp y el Chat en línea. De igual manera, se ha realizado un rediseño y actualización de la imagen de nuestra APP, así como la implementación de nuevos servicios de programación de pagos a través de nuestros canales digitales, logrando alcanzar con ello un crecimiento del 25% en transacciones monetarias en línea superiores a los resultados del 2017. Durante el 2018, BGR ha logrado alcanzar ingresos de \$4'700.000 en captaciones gracias a su excelente labor en la campaña interna Invierte y Gana, así como es importante mencionar que los ingresos por seguros han superado

por primera vez el millón de dólares, a continuación, un resumen de las principales actividades realizadas:

- BGR con más de 30 años de trayectoria, ha venido brindando seguridad, agilidad y servicio de calidad a sus clientes. El respaldo de la calificación AAA- que se ha alcanzado durante los últimos años, avalan la firmeza, confianza y responsabilidad que ha hecho de BGR una organización de alto rendimiento, lo cual nos ha permitido contar con una exitosa celebración de su aniversario en campañas tanto a nivel digital, así como en medios masivos: 17 millones de impresiones, 250.000 interacciones y más de 5.1 millones de personas alcanzadas con publicidad a un costo eficiente.

- \$4.7 millones adicionales en captaciones por campaña Invierte y Gana interna.

4'700.000

FUE LA CAPATACIÓN DE
NUEVOS RECURSOS CON LA
CAMPAÑA INVIERTE Y GANA
EN EL 2018





- Exitoso programa de embajadores de marca con retornos en free press superiores a los \$150.000.
- Salida a producción de canales WhatsApp y chat.
- Rediseño y actualización de imagen de APP.
- Implementación de nuevos servicios de programación de pagos.
- Crecimiento de 25% en transacciones monetarias en línea versus el 2017.

INNOVACIÓN

En el año 2018 BGR inició en forma decidida el camino hacia la innovación y una profunda transformación digital centrada en los clientes, con el objetivo principal de afianzar nuestra relación, y ser un mejor Banco para ellos. Así, la innovación centrada en el cliente permite conocer sus necesidades e implementar y mejorar productos y servicios de forma personalizada con propuestas que añadan valor a los clientes y la organización, constituyéndose en un proceso de transformación esencial para la sostenibilidad del Banco en el largo plazo.

El plan de innovación apalanca los objetivos estratégicos del Banco, generando una transformación continua en los siguientes ejes estratégicos:

1. Innovación en organización
2. Innovación en productos o servicios
3. Innovación en procesos
4. Innovación en comercialización

El respaldo de la calificación AAA- que se ha alcanzado durante los últimos años, avalan la firmeza, confianza y responsabilidad que ha hecho de BGR una organización de alto rendimiento.



OBJETIVO

1. Desarrollar la misión, y alcanzar la visión del Banco en un ámbito integral de innovación.

2. Desarrollar, fomentar e integrar una cultura de innovación en todos los colaboradores del Banco que nos permita responder de forma ágil, creativa e innovadora a las necesidades y requerimientos de los clientes y la organización.

3. Desarrollar un ecosistema de generación de ideas y trabajo colaborativo que permita identificar las oportunidades de innovación que pueden surgir dentro o fuera del Banco.

4. Establecer metas y objetivos esperados para el equipo de

innovación, a través del desarrollo de un sistema de medición de impacto de las iniciativas (cualitativo y cuantitativo).

Durante el 2018 el área de innovación trabajo en:

- Diseño del área, capacitación y conformación de un equipo interdisciplinario de alto desempeño.
- 4 proyectos prototipados con metodología Design Thinking. Un proyecto ejecutado a término, la Solicitud de Servicios Digitalizada, que implica una reducción de tiempos de atención y espera de clientes de hasta 40%.

3





ENTORNO ECONÓMICO

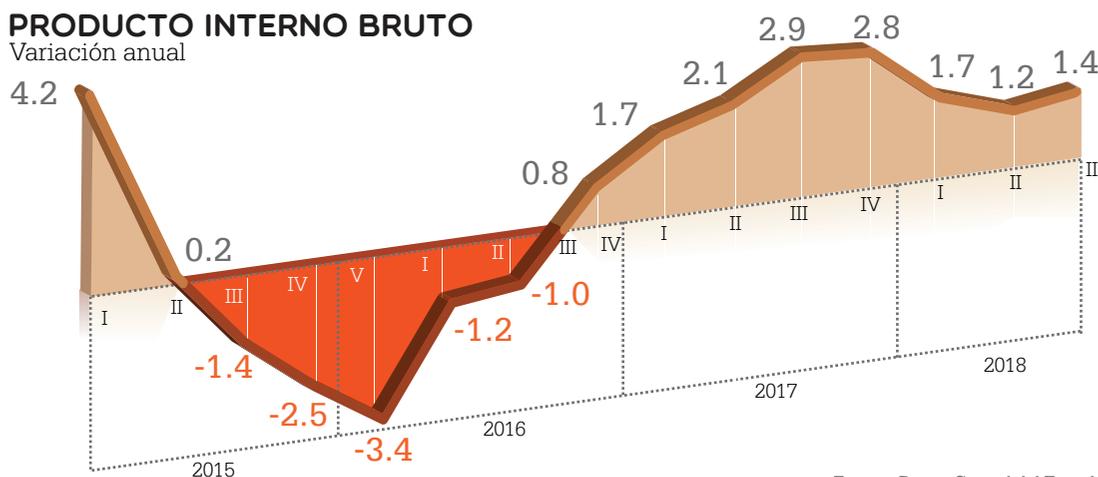
La economía ecuatoriana viene experimentando un período de leve recuperación desde el último trimestre del 2016

ANÁLISIS COYUNTURAL ECUADOR 2018

SECTOR REAL

Producto Interno Bruto

La economía ecuatoriana viene experimentando un periodo de leve recuperación desde el último trimestre de 2016, aunque se observa una desaceleración en el crecimiento en el 2018 con respecto del desempeño económico de año anterior. En efecto, al tercer trimestre de 2018 la tasa de variación de 1,4% resulta menor al compararla con la del periodo equivalente del 2017, de 2,9%.

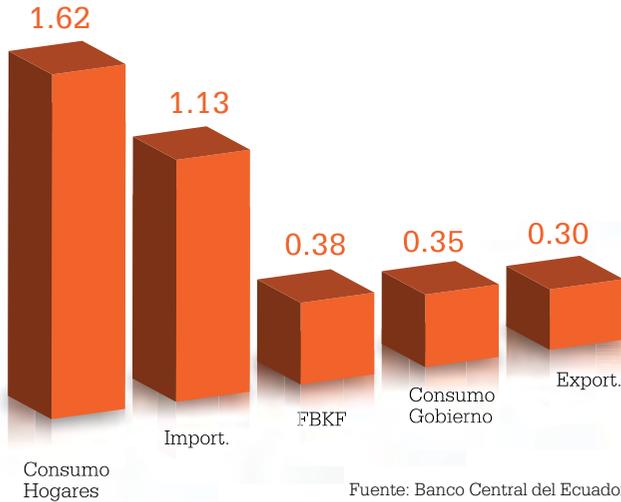


En términos de la composición que incide en la variación inter-anual del PIB del tercer trimestre del 2018 muestra una recuperación el Consumo de Hogares 1,62%, seguida de Importaciones 1,13%, la Formación Bruta de Capi-

tal Fijo (FBKF) 0,38%. El Consumo del Gobierno y las Exportaciones, por su parte, presentan contribuciones menores de 0,35% y 0,30% respectivamente. Ver gráfico siguiente

COMPONENTES PIB

Tasas de variación anual / en porcentajes



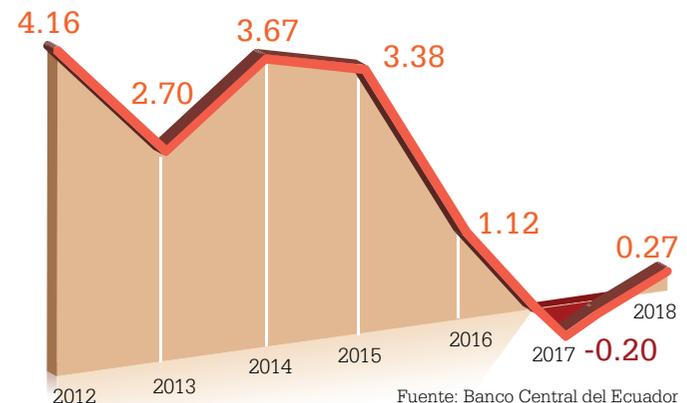
Evolución de la Inflación

Al año 2018, la inflación llega a 0,27%, contrastando con la que se observa durante el 2017 cuando se registra -0,20%. Los grupos “bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes”, y, “salud” son los que registran mayores variaciones positivas 2,43%, 2,15%, respectivamente; le siguen “bienes y servicios diversos” y “educación”, 1,79% y 1,65% en su orden. En cambio, los grupos que registran mayores variaciones negativas son los de “prendas de vestir y calzado”, -2,91%, “recreación y cultura”, -0,82%, “muebles, artículos para el hogar y conservación”, -0,71%.

Comparando el desempeño inflacionario del país con el nivel promedio de inflación a diciembre 2018 entre los países de Latinoamérica 5,57%, la cifra de inflación doméstica evidentemente resulta mucho más baja. Así mismo, el nivel de inflación de Estados Unidos, 1,90%, se ubica por debajo de la de Colombia 3,18% y la del Perú 2,19%, fruto de la corrección cambiaria en estas últimas economías.

INFLACIÓN ANUAL

Cifras en porcentajes



SECTOR EXTERNO

La Balanza Comercial total registra un déficit de \$-514,8 millones dentro del período enero – noviembre, 2018, en tanto que ese saldo fue de \$24,5 millones en el mismo periodo de 2017. El desempeño del 2018 se explica principalmente por un importante aumento de las importaciones.

Exportaciones

Las exportaciones totales en valores FOB alcanzan \$ 19.900,2 millones a noviembre del 2018, registrándose un incremento de 14,6% con relación al nivel obtenido en el 2017, cuando llegaron a \$ 17.360,0 millones.

Las exportaciones petroleras en valor FOB crecen en un 31,2%, pasando de \$ 6.270,8 millones a \$ 8.225,2 millones, principalmente por la mejora del nivel de precios internacionales en 2018, aunque en volumen, las ventas externas disminuyen en 4,7%, al pasar de 141,9 a 135,3 millones de barriles. Efectivamente, el incremento de los precios promedio por barril del petróleo van de \$ 44,2 por barril en 2017, a \$ 60,8 en el 2018.

Las exportaciones no petroleras se incrementan en 5,3% en valor FOB en el mismo periodo llegando a \$ 11.675,0 millones en comparación con el nivel de 2017 cuando alcanzan \$ 11.089,2 millones; a diferencia de lo observado en el comercio petrolero, las transacciones en volumen en este mercado, medidas en toneladas métricas, superan el 2,5% con relación a lo registrado en el año anterior. Distinguiendo entre ventas tradicionales y no tradicionales, las primeras totalizan \$ 6.904,1 millones, superior en 6,9% respecto de las obtenidas en 2017; en tanto que, las exportaciones no tradicionales alcanzan los \$ 4.770,9 millones, lo que equivale a una expansión de 3,1% con respecto a las del 2017.

Entre las exportaciones tradicionales, destacan las contribuciones en 2018 del camarón 25,5%, banano y plátano, 24,8%, cacao y elaborados, 5,8%, atún y pescado 2,4%, café y elaborados, 0,6%.

En las exportaciones no tradicionales, las más dinámicas son: enlatados de pescado 9,7%, flores naturales 6,8%, otras manufacturas de metal, 3,3%, extractos y aceites vegetales 2%, productos mineros 2,1%.

Importaciones

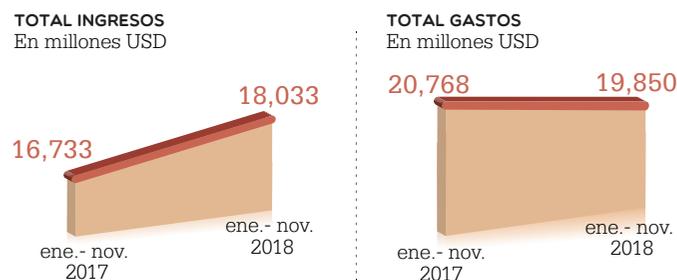
Las importaciones totales en valor FOB llegan a \$ 20.413,2 millones en el período enero – noviembre de 2018, lo que significa un incremento de 17,8% frente al nivel registrado en el mismo período de 2017, cuando alcanzan \$ 17.335,6 millones de dólares.

Por componente, las materias primas participan con un 33,9% del total de importaciones; en valores FOB representan \$ 6.910,2 millones, es decir, registran un incremento del 12,1%. Los bienes de capital, el segundo rubro en importancia, representan 23,5%, y su crecimiento es del orden de 13,2%, alcanzando un valor de \$ 4.790,9 millones; en tanto que los bienes de consumo cuya importancia es de 22,7%, crecen a \$ 4.634,5 millones en valores FOB, lo que equivale a un incremento de 15,5%.

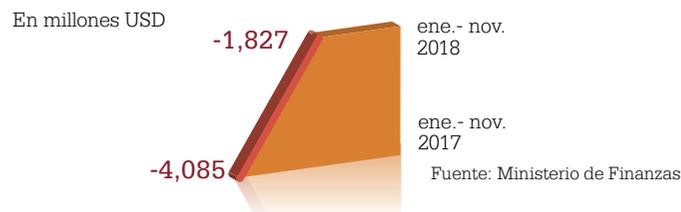
SECTOR FISCAL

Entre enero-noviembre del 2018, el déficit presupuestario llega a \$ 1.827 millones, cifra inferior a \$ 4.035 millones correspondiente al desbalance fiscal del periodo equivalente de 2017.

OPERACIONES DEL PRESUPUESTO DEL ESTADO



DÉFIT / SUPERÁVIT PRESUPUESTO DEL ESTADO



Fuente: Ministerio de Finanzas

La contención del déficit en las operaciones del Presupuesto del Estado proviene del hecho de que las cifras presupuestadas de ingresos y especialmente de gastos resultaron menores a sus respectivos desempeños en términos devengados.

OPERACIONES DEL PRESUPUESTO GENERAL DEL ESTADO

En millones de dólares / enero - noviembre 2018

INGRESOS EFECTIVOS			GASTOS DEVENGADOS		
Concepto	Presupuesto	Ene.-nov. 2018	Concepto	Presupuesto	Ene.-nov. 2018
Tributarios	15,064	13,274	Gasto Corriente	17,898	14,522
Petroleros	2,170	1,755	Gasto Capital	7,823	5,338
Otros	3,741	3,004			
Total Ingresos	20,975	18,033	Total Gastos	25,721	19,860

Fuente: Ministerio de Finanzas

SECTOR MONETARIO Y FINANCIERO

Oferta monetaria y liquidez total

Conforme a la información disponible del Banco Central a noviembre de 2018, la oferta monetaria y la liquidez total presentan tasas de crecimiento anual de 3,7% y 6,8% respectivamente, que resultan menores a las tasas registradas en el periodo similar del 2017. Las especies monetarias en circulación, por su parte, registran una variación anual de 8,1%.

La liquidez total para noviembre de 2018 es de \$ 52.146,0 millones, de los cuales, las especies monetarias representan el 29,3%, en tanto que la oferta monetaria alcanzó \$ 24.520,9 millones.

Los depósitos a la vista de las instituciones financieras para noviembre 2018 se ubican en \$ 11.996,7 millones, lo cual representa una disminución del 3,1% en relación a noviembre 2017;

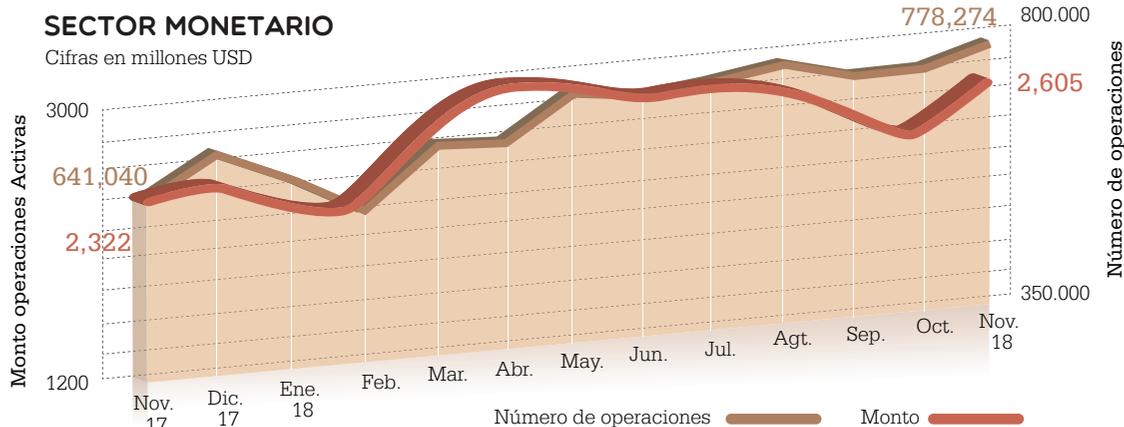
los valores que conforman los depósitos a plazo y otros depósitos, crecen en el 9,7%, llegando a \$ 27.625,1 millones.

SECTOR FINANCIERO PRIVADO

Al comparar los valores de noviembre 2017 y noviembre 2018, el monto de operaciones activas del sistema financiero privado se incrementan. En noviembre 2017 se conceden \$ 2.322 millones distribuidos en 641 mil operaciones. A noviembre 2018, ese monto asciende a \$ 2.605 millones distribuidos en 778 mil operaciones.

El índice de morosidad de la cartera de crédito desglosado por subsistemas financieros mejora. Efectivamente, con información disponible a noviembre de 2018 comparado con el mismo mes del 2017, en bancos el indicador pasa de 3,30% a 3,10%, en cooperativas pasa de 4,60% a 3,60% y en mutualistas de 6,38% a 4,99%.

Los depósitos a la vista de las instituciones financieras para noviembre 2018 se ubican en \$ 11.996,7 millones, lo cual representa una disminución del 3,1% en relación a noviembre 2017.



Fuente: Banco Central del Ecuador

PREVISIONES

La economía ecuatoriana en el 2018 crecerá en 1,2% según el Banco Central. Otras proyecciones como las del Fondo Monetario Internacional prevén un crecimiento menor de 0,7%. Para el 2019, en cambio, las proyecciones oficiales de crecimiento del PIB llegan a 1,4%; en tanto que la CEPAL proyecta un crecimiento tan solo de 0,9%.

El Banco Central del Ecuador estima que el nivel de actividad permanecerá bajo en el 2019 debido a la contracción del consumo y la formación de capital; el déficit fiscal estará en 5,3% del PIB. Se exceptúa el desempeño del sector petrolero que según sus estimaciones, crecerá en 8,5%, debido a la explotación del campo Ishpingo.

Según varios analistas, durante 2019 se deberían implementar políticas económicas que sirvan para ajustar el presupuesto y mejorar la competitividad.

El crecimiento en el 2019 dependerá de la disponibilidad de financiamiento externo, lo cual se ve limitado si no se realizan los ajustes económicos necesarios; un posible acuerdo con el FMI estará condicionado a la implantación de ajustes económicos más

estrictos.

La deuda pública de Ecuador supera el 60% del PIB. Su servicio en términos de pago de intereses representa 3,1% del PIB y hasta 2028 el país debe pagar \$ 14.750 millones de bonos soberanos. El riesgo-país en diciembre 2018, supera el 8% y las perspectivas de inversión no son alentadoras.

CONCLUSIONES

- Durante el 2018 el gasto público se redujo, debido al recorte de la inversión pública, a pesar de que el gasto corriente se incrementó.
- Las condiciones externas menos adversas al finalizar el 2017, impulsaron el nivel de actividad en la economía ecuatoriana que venía experimentando una lenta recuperación desde finales de 2016, aunque no al ritmo deseado en 2018.
- La mejora del precio del petróleo incidió positivamente, sin embargo, los retrocesos sorprendidos al finalizar 2018 anticipan un escenario más cauteloso en términos del riesgo macroeconómico, al igual que del indicador riesgo-país.
- La contracción del gasto público ralentizará la demanda doméstica lo que a su vez incide en el bajo crecimiento.

- El sector externo de la economía, que registra una vez más un comportamiento deficitario, por la recuperación importante de las importaciones, ejerce presión sobre la balanza de pagos y el nivel de reservas; ya que dada la exposición del país al proceso de fuerte endeudamiento se debía esperar un crecimiento sostenido de las exportaciones netas.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Banco Central del Ecuador, ESTADÍSTICAS MACROECONÓMICAS, diciembre 2018.
- Banco Central del Ecuador, CUENTAS NACIONALES TRIMESTRALES Y BALANZA DE PAGOS, Tercer Trimestre de 2018, enero 2019.
- Banco Central del Ecuador, INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MENSUAL, diciembre 2018.
- Banco Central del Ecuador, ESTADÍSTICAS MONETARIAS Y FINANCIERAS, Evolución del Monto de Operaciones Activas y Pasivas del Sistema Financiero Nacional, noviembre 2018.
- Superintendencia de Bancos y Seguros, BOLETÍN FINANCIERO MENSUAL, noviembre 2018.
- Ministerio de Finanzas, Ejecución Presupuestaria Consolidada Anual.
- Banco Central del Ecuador, ECUADOR: REPORTE MENSUAL DE INFLACIÓN, diciembre 2018.
- Asociación de Bancos del Ecuador, BOLETÍN MACROECONÓMICO, diciembre 2018.
- Walter Spurrier, Alberto Acosta, ANÁLISIS SEMANAL DE LA ECONOMÍA Y POLÍTICA DEL ECUADOR, varias publicaciones.
- Observatorio de la Política Fiscal, REPORTE MACROECONÓMICO No. 117, diciembre 2018.



4





NUESTROS RESULTADOS

La optimización de los excedentes de liquidez acumulados de la banca, impulsó el crecimiento de la cartera de créditos, mientras que las captaciones del público se mantuvieron estables.

INFORME DEL DIRECTORIO 2018 A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

ANTECEDENTES

Nuestra economía se mantiene aún vulnerable y dependiente del financiamiento externo, los precios del petróleo se mantuvieron con una tendencia incremental la mayor parte del año sin embargo en noviembre presentaron una caída importante y la producción total se redujo. Aún no se evidencia la creación de confianza en los inversionistas locales y extranjeros, carecemos de competitividad en el exterior con un alto castigo para acceder a financiamiento y los problemas de déficit y crecimiento del gasto corriente no presentan cambios de fondo.



Calm. Carlos Renán Ruiz Cornejo.
Presidente del Directorio BGR.

“ *La inflación a diciembre 2018 cierra con el 0.27% siendo una de las menores en la región, inclusive los Estados Unidos de América.*

El mensaje del gobierno estuvo enmarcado en un discurso amigable y conciliador con el sector privado, traducido en reformas legales que fomentan la inversión privada, a través de incentivos tributarios que incrementen la producción y acceso a líneas de crédito, pero los cambios requieren de disciplina, constancia y estabilidad, que sean ejemplos desde el mismo gobierno, para que en un futuro cercano podamos ver una economía fortalecida.

Según los datos del Banco Central del Ecuador, el crecimiento de la economía en el año 2017 fue del 2.8% y a septiembre de 2018 del 1.4%. La proforma presupuestaria del año 2019 enviada por el Ministerio de Economía y Finanzas contiene como hipótesis el crecimiento del PIB del 1.43%, precio promedio del barril de petróleo en \$58,29 e inflación anual del 1.07%.

La contracción de liquidez del segundo semestre del año y la dificultad de conseguir fuente de financiamiento externas, motivó al gobierno a tomar medidas como la remisión tributaria, el incremento de la tarifa del impuesto a la renta y el incremento de los precios de la gasolina y el diésel, afectando el consumo local y la competitividad.

La deuda agregada en la economía con corte a diciembre 2018 representa \$49.429 millones que como porcentaje del PIB representa el 45.2%, siendo deuda externa \$35.696 millones e interna agregada de \$13.734 millones.

La inflación a diciembre 2018 cierra con el 0.27% siendo una de las menores en la región, inclusive con los Estados Unidos de América. Así también es una muestra del lento dinamismo de nuestra economía y la disminución del empleo pleno que se redujo de 42.3% en el 2017 al 40.6% en el 2018.

La balanza comercial cierra a noviembre 2018 con un saldo

negativo de \$515 millones, generado por el crecimiento de las importaciones.

La reducción del gasto observada en el año 2018 junto con el incremento del precio del petróleo, redujo el déficit fiscal en \$1.607 millones. El gasto corriente creció principalmente por el pago de los intereses de la deuda y sueldos y salarios, siendo la inversión de capital la partida de ajuste del déficit, limitando el empleo pleno y por lo tanto el consumo. Es indispensable que el Estado reduzca el crecimiento del gasto y por ende el déficit a fin de acceder al aval del Fondo Monetario Internacional con miras a mejores condiciones de financiamiento externo.

El riesgo país termina el año con 766 puntos porcentuales, 296 puntos porcentuales más que al cierre del año anterior, superando al promedio de América Latina, países emergentes y solo por debajo de Venezuela y Argentina.

ENTORNO BANCARIO

La optimización de los excedentes de liquidez acumulados de la banca, impulsó el crecimiento de la cartera de créditos, mientras que las captaciones del público se mantuvieron estables y dependientes del crecimiento del endeudamiento por parte del estado.

La escasez de fondos internos requeridos para financiar el crecimiento de la cartera, obligó a la banca a gestionar líneas de crédito dentro y fuera del país, las obligaciones financieras de los bancos crecieron \$568 millones, adicionalmente la competencia por tasa de interés fue intensa, llegando a observarse tasas de captación superiores a la tasa activa referencial.

El total de activos de los bancos creció el 5.2% con una tendencia menor a lo observado en años anteriores, como resultado

de la contracción de la economía y la falta de acceso por riesgo soberano a líneas de crédito del exterior.

La cartera de créditos mantuvo su crecimiento con \$2.724 millones que representa el 11.1%, mientras que las captaciones del público crecieron \$568 millones que representa el 1.9%, generado principalmente en el mes de diciembre. La cartera de mayor crecimiento fue la cartera de consumo con \$1.380 millones seguido de la cartera comercial con \$1.120 millones. En las captaciones del público creció de manera significativa la captación a plazo y se redujeron los depósitos a la vista.

La banca ecuatoriana tuvo la capacidad de crecer en créditos alrededor de \$1.200 millones producto de la generación de efectivo de su operación, cifra superior en \$100 millones en relación al año anterior.

Producto de la dinámica actual, los activos líquidos se redujeron en \$764 millones reflejando una expansión del crédito y un manejo técnico del riesgo de liquidez en este entorno económico.

El crecimiento del crédito, principalmente de consumo, mejoró el margen financiero, pasando del 5.36% en el 2017 al 5.62% en el 2018, con un crecimiento en volumen de \$246.3 millones que representa el 12.6%, permitiendo a las instituciones financieras constituir provisiones para activos de riesgo, incrementar los niveles de rentabilidad y fortalecer su solvencia.

La calidad del activo mejora, la morosidad paso del 2.96% al 2.62%, apalancado principalmente en los castigos que pasaron del 0.66% al 1.33%. La cobertura de provisiones respecto de la cartera en riesgo se incrementa y se ubica en el 247.65%.

Los niveles de liquidez se estrecharon y la rentabilidad mejoró notablemente, la utilidad neta de los bancos creció en el 39.8% y la rentabilidad del accionista paso del 10.36% del 2017 al 13.65% el cierre del 2018.

Al finalizar el año, encontramos a una banca que enfrenta un nuevo ciclo en una economía vulnerable y de baja liquidez en la cual los retos a asumir lo constituyen: el mantenimiento de los

niveles de liquidez, el acceso a líneas de crédito externas, la capitalización de los resultados con el compromiso de los accionistas y el mantenimiento de la rentabilidad.

RESULTADOS FINANCIEROS

La estrategia financiera del banco estuvo enfocada en el crecimiento del volumen de negocio en nuestro segmento objetivo, manteniendo la concentración en la cartera de consumo y en la optimización del costo de fondeo a fin de fortalecer el margen financiero. El crecimiento de la cartera fue ordenado y sin descuidar su calidad, las provisiones constituidas para activos de riesgo

superaron el promedio del sistema, así mismo se realizó un gran trabajo en el control de costos, eficiencia y productividad, de igual manera a pesar de las restricciones en tarifas logramos incrementar los ingresos por servicios y comisiones, mantuvimos indicadores de liquidez por sobre el promedio del sistema, fortalecimos los recursos propios mediante la capitalización de las utilidades e incorporamos conceptos de in-

novación y avances tecnológicos en nuestra operación.

La estrategia de negocio apegada a las mejores prácticas de prudencia financiera nos permitió afrontar los desafíos que se presentaron a lo largo del año. Nuestra calificadoradora de riesgos mantuvo la calificación de riesgo en AAA-, lo cual nos refleja como una institución financiera fuerte y con una sobresaliente trayectoria de rentabilidad.

Los objetivos institucionales financieros fueron superados ampliamente, con excepción del crecimiento de obligaciones con el público que fue afectado por la coyuntura de liquidez del segundo semestre y la dinámica de pago de roles del ISSFA. Las estrategias utilizadas en este entorno fueron aprovechadas de manera eficiente y nos permitieron superar los objetivos presupuestados de rentabilidad en el año.

Se mantuvo la constitución de provisiones de cartera en función de los resultados generados durante este período con niveles de cobertura importantes sobre la cartera total del 6.70% superan-

MANTUVIMOS LA
CALIFICACIÓN DE RIESGO
AAA-

do el promedio del sistema financiero. El nivel de morosidad de BGR es de los más bajos del sistema bancario, especialmente en cartera de consumo, la de mayor participación en las colocaciones del Banco.

Se realizaron inversiones importantes en herramientas que soporten la operación y los procesos core del Banco, y se realizaron inversiones en la ampliación de la cobertura física del Banco en atención a la demanda de nuestros clientes como la Agencia Ibarra, adquirimos las instalaciones físicas de la Sucursal Guayaquil y Agencia Latacunga, ampliamos y remodelamos las agencias: Riobamba, Recoleta y Huancavilca.

Hemos fortalecido la solvencia del Banco mediante la capitalización del 50% de los resultados del año 2017 por \$4.2 millones y a la vez retribuimos la confianza de los accionistas con el pago de dividendos por el 50% de las utilidades. Adicionalmente, con

la autorización de la Junta General de Accionistas realizamos una emisión de Obligaciones Convertibles en Acciones por \$10 millones y a la fecha de cierre teníamos colocado \$6 millones.

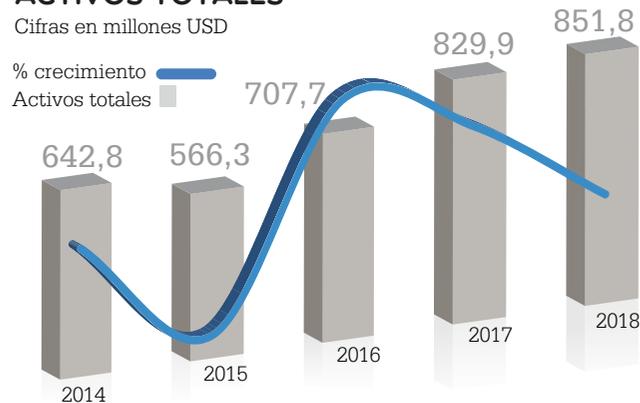
Los accionistas mantienen firme su respaldo a la institución a través de la capitalización de utilidades, lo cual contribuye al crecimiento de nuestros clientes, sus familias y empresas.

ACTIVOS

El total de activos del Banco al 31 de diciembre de 2018 alcanzó los \$851.8 millones, con un incremento de \$21.9 millones respecto a diciembre del 2017, equivalentes al 2.6% de crecimiento. La contracción de la velocidad de crecimiento del tamaño del activo se presentó en todo el sistema financiero.

ACTIVOS TOTALES

Cifras en millones USD

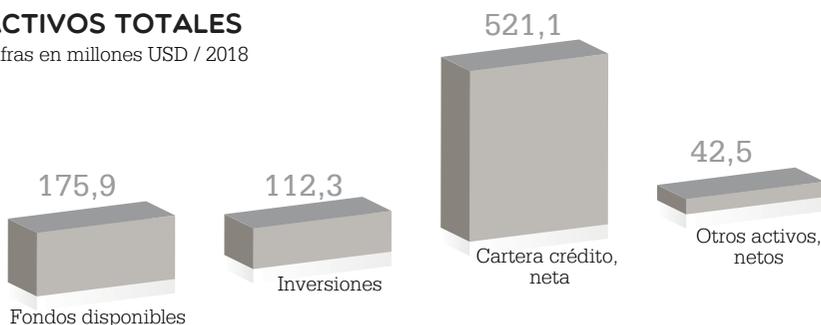


La administración adecuada de los activos, dio como resultado el incremento del activo productivo promedio del año, pasando del 93.9% en el 2017 al 94.3% en el 2018, permitiendo incrementar el nivel de rentabilidad y efectividad.

Los recursos mantenidos en fondos disponibles e inversiones se redujeron en \$45.9 millones, acorde a la estrategia financiera de fortalecimiento del margen, manteniendo niveles conservadores de liquidez se destinaron al crecimiento de la cartera de créditos.

ACTIVOS TOTALES

Cifras en millones USD / 2018



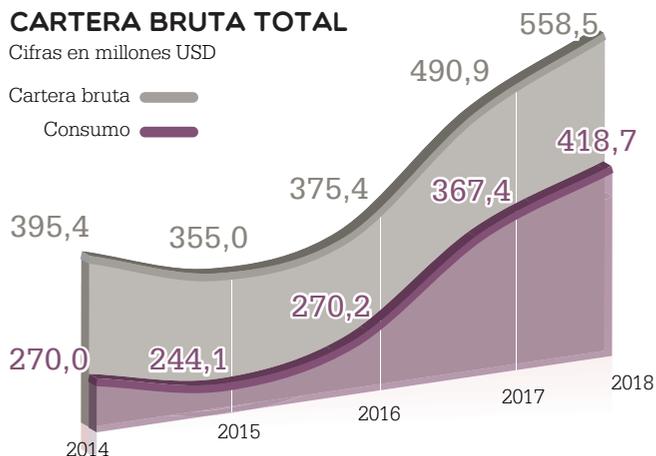
La cartera de créditos bruta total se incrementa en \$67.6 millones que representa el 13.8% de crecimiento en relación al año anterior, alcanzando los \$558.5 millones, mientras que la cartera

en riesgo producto de una adecuada gestión de recuperación y castigos pasó de \$7.7 millones en el año 2017 a \$8.9 millones en el 2018.

CARTERA BRUTA TOTAL

Cifras en millones USD

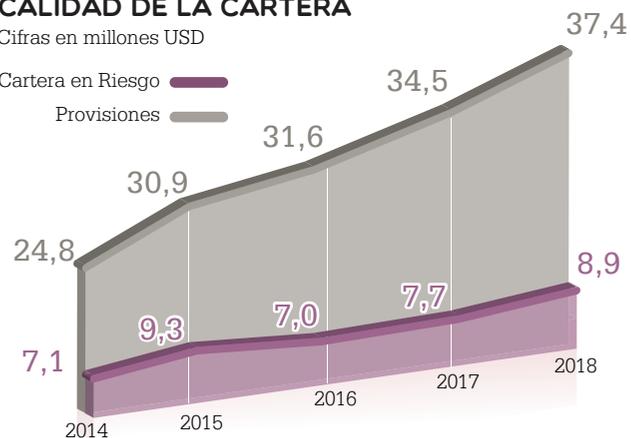
Cartera bruta
Consumo



CALIDAD DE LA CARTERA

Cifras en millones USD

Cartera en Riesgo
Provisiones



La cartera de créditos del Banco mantiene su alta calidad y nos permite cerrar el año con una morosidad de 1.59%, mientras que la morosidad de consumo fue de 1.79% que es la segunda más baja del sistema financiero privado. En el año se realizaron castigos de cartera por \$6.4 millones que representa el 1.24% de la cartera, por debajo de los castigos realizados en promedio por el sistema financiero.

Acorde a la estrategia del Banco, la cartera de consumo mantuvo su participación en el mix de colocación con el 75% de la cartera total. La cartera de consumo es la de mayor crecimiento en el año con \$51.2 millones, que equivale al 13.9% de crecimiento, reflejando el liderazgo de BGR en este segmento. A fin de diversificar el portafolio de créditos, la cartera comercial se incrementó en \$13.2 millones que equivale al 27.8%.

MIX DE CARTERA

Cifras en millones USD

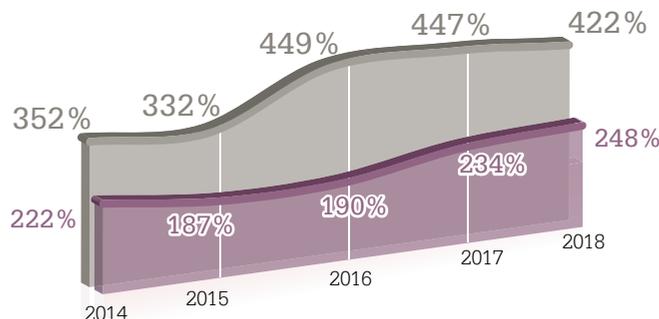


Con la finalidad de afrontar potenciales deterioros de la calidad del activo, constituimos provisiones para el portafolio de inversiones por \$2.5 millones y para la cartera de créditos por \$9.8 millones,

manteniendo la cobertura para la cartera improductiva en 421,58% y para la cartera total de 6.70%, ambos indicadores con desempeño superior al promedio del sistema financiero.

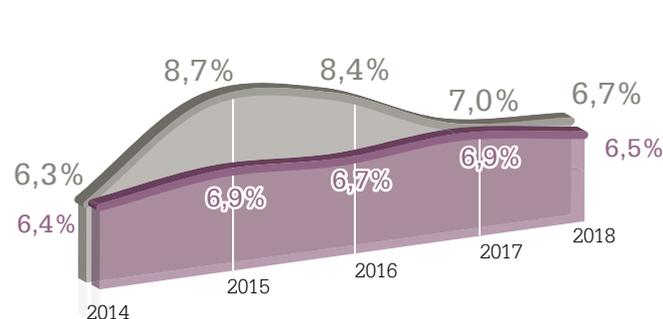
CARTERA PROVISIONES CARTERA EN RIESGO

% Cobertura CR-BGR (gris) Cobertura CR - Sistema (morado)



CARTERA PROVISIONES CARTERA TOTAL

% Cobertura CT-BGR (gris) Cobertura CT - Sistema (morado)





PASIVOS

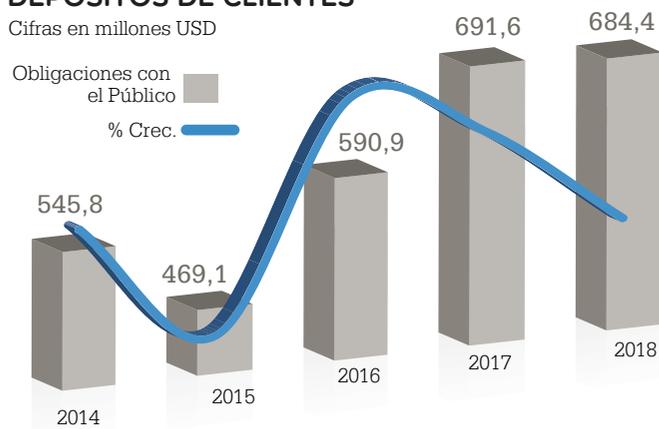
A diciembre de 2018 los pasivos totales alcanzaron los \$782.8 millones, con un incremento de \$15.6 millones equivalentes al 2.0% en relación al cierre del año 2017.

Los depósitos de clientes se vieron impactados por la con-

tracción de la liquidez de la economía y por el retraso en el pago de la nómina por parte del ISSFA presentando una reducción del 1%. Las cuentas corrientes se incrementaron en \$3.9 millones, las cuentas de ahorro se redujeron \$43.7 millones y las captaciones a plazo se incrementaron en \$26.9 millones.

DEPÓSITOS DE CLIENTES

Cifras en millones USD

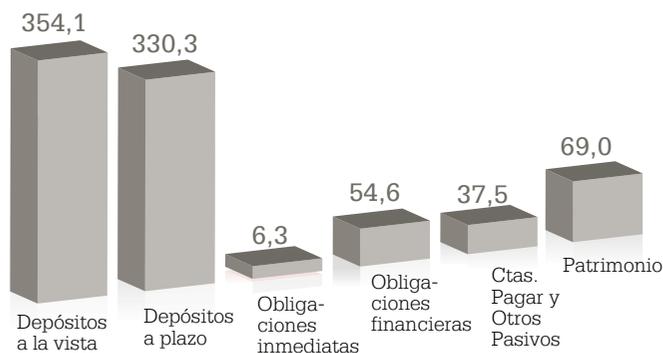


El crecimiento de la captación a plazo fue superior a lo presupuestado y estuvo afectada por una competencia en tasa que impactó en el costo promedio de fondeo, con cancelaciones importantes en el segundo semestre de cooperativas e instituciones financieras.

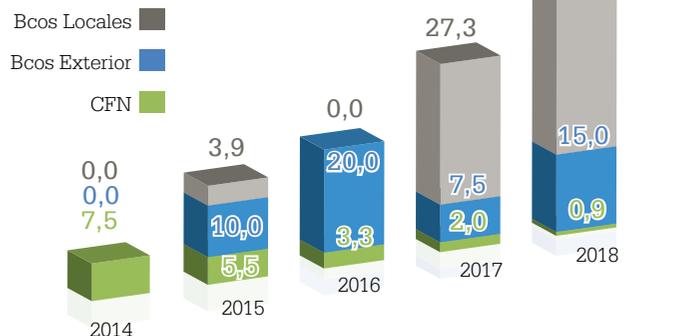
Ante un escenario de escasez de liquidez en la economía y mantener la colocación sin afectar la necesidad financiera de nuestros clientes, activamos las líneas de crédito disponibles incrementando las obligaciones financieras por \$13.4 millones. Al cierre de 2018 mantenemos en créditos con bancos por \$54.6 millones con un costo promedio de 7.07%.

PASIVO + PATRIMONIO

Cifras en Millones USD

**OBLIGACIONES FINANCIERAS**

Cifras en Millones USD / Periodo 2018



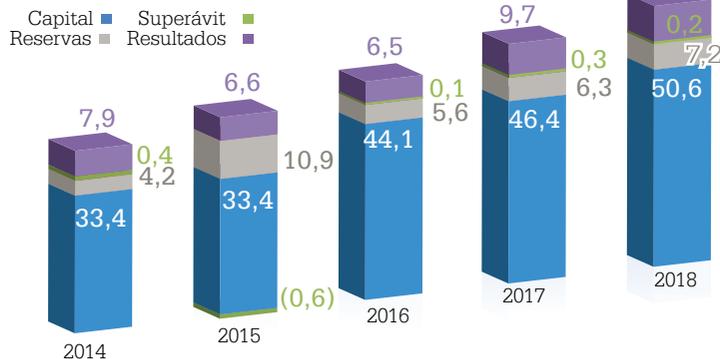
Los créditos obtenidos nos permitieron fortalecer el fondeo estable y de largo plazo y fueron negociados en las condiciones y términos previstos en la Ley aprovechando los beneficios tributarios y sin afectar de manera significativa el costo promedio de fondeo.

PATRIMONIO Y RESULTADOS

El Banco mantiene su estrategia de fortalecimiento de la solvencia patrimonial. El capital autorizado es de \$66,7 millones y en el año 2018 capitalizamos los resultados del año 2017 por \$4.2 millones, alcanzando los \$50.6 millones en el capital pagado y de \$69.0 millones en el patrimonio total.

EVOLUCIÓN PATRIMONIAL

Cifras en Millones USD



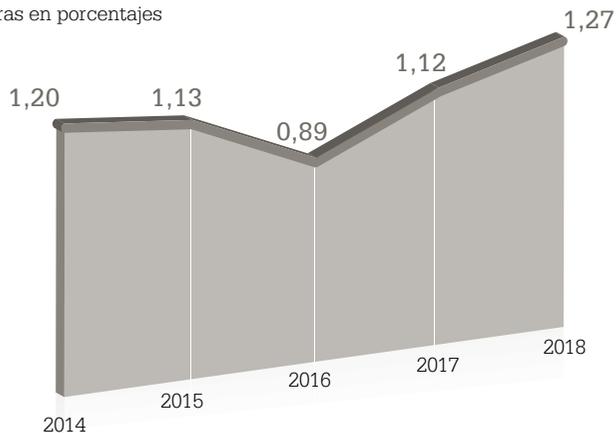
El patrimonio creció el 10.1% durante el año debido a la capitalización de reservas y los resultados generados en el año 2018. De acuerdo a la ley se realizó el incremento de reservas legales del período y se declararon dividendos como retribución al accionista por su inversión por \$4.2 millones equivalentes al 50% de las utilidades del año 2017.

La utilidad neta del año 2018 es de \$ 10.8 millones de dólares que equivale a una rentabilidad del patrimonio (ROE) del 18.54%. La rentabilidad alcanzada por BGR en el año 2017 es la segunda de mejor desempeño del sistema financiero. La rentabilidad de los activos (ROA), se incrementa del 1.12% del 2017 al 1.27% en el 2018.



ROA

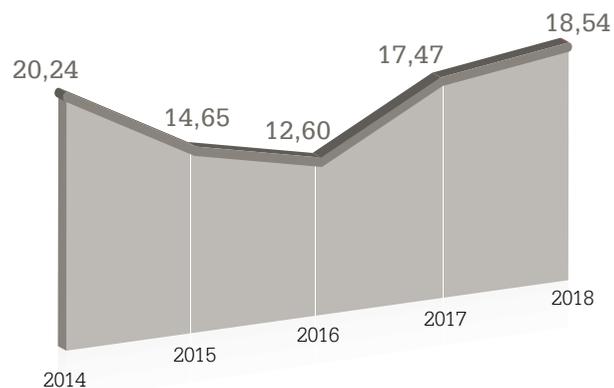
Cifras en porcentajes



Los niveles de apalancamiento aún son altos y es necesario continuar fortaleciéndolos con una mayor capitalización de las utilidades y nuevos aportes de capital. El patrimonio técnico se

ROE

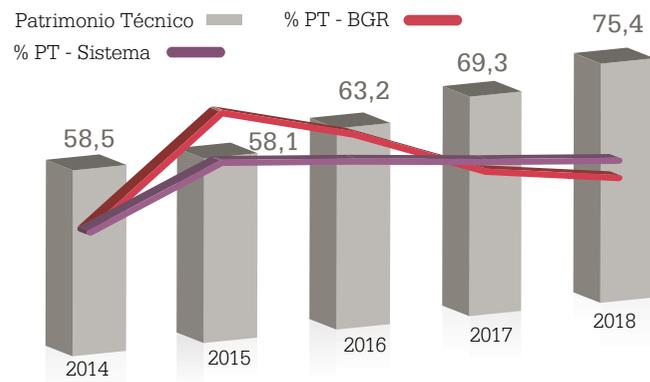
Cifras en porcentajes



encuentra cercano al promedio del sistema y se vio fortalecido con la emisión de Obligaciones Convertibles en Acciones colocada en el mercado en diciembre de 2018.

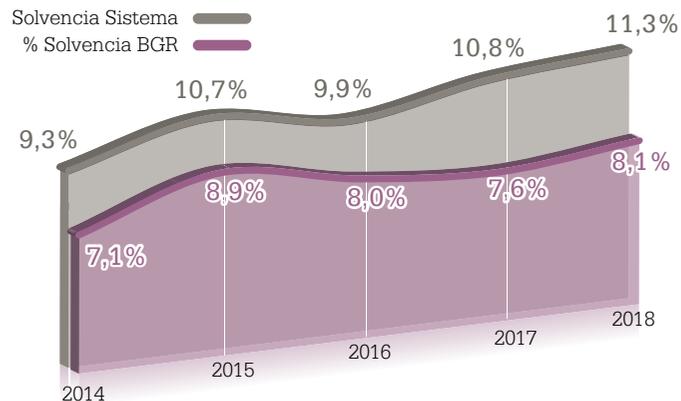
PATRIMONIO TÉCNICO

Cifras en millones USD

**SOLVENCIA PATRIMONIAL**

Solvencia Sistema

% Solvencia BGR



El margen financiero se incrementó debido al crecimiento de los activos rentables por la colocación de la cartera de consumo y a la optimización del costo promedio de las fuentes de fondos en un entorno de escasa liquidez, pasando de \$47.4 millones de

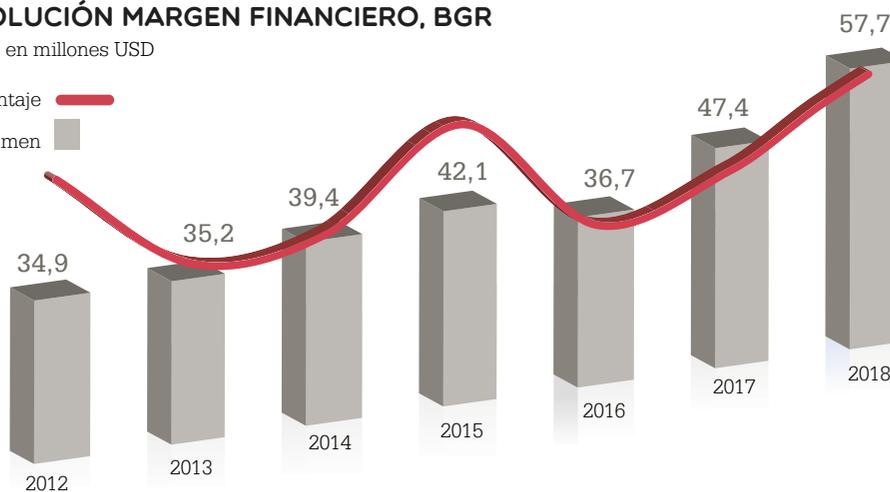
2017 a \$57.7 millones en el 2018, equivalentes a un crecimiento del 21.6%, con un desempeño superior al promedio del sistema de 12.6%.

EVOLUCIÓN MARGEN FINANCIERO, BGR

Cifras en millones USD

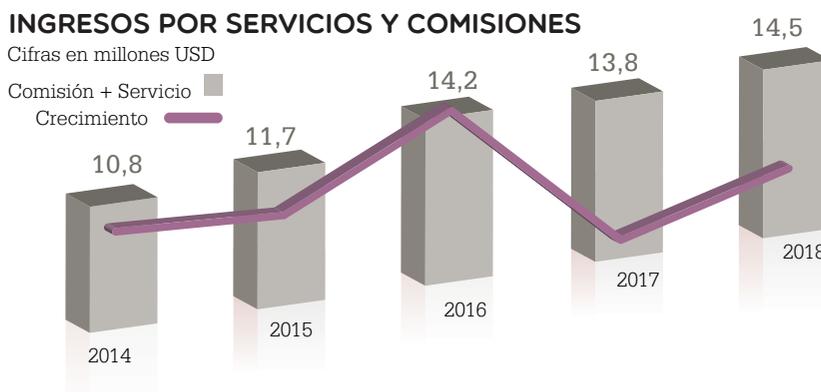
Porcentaje

Volumen



Las comisiones e ingresos por servicios luego de un año de reducción por la aplicación de la normativa de tarifas, se incrementan en el 4.6% y pasan de \$13.8 millones a \$14.5 millones en el año 2018. Los ingresos por comisiones y servicios mejoraron debido a

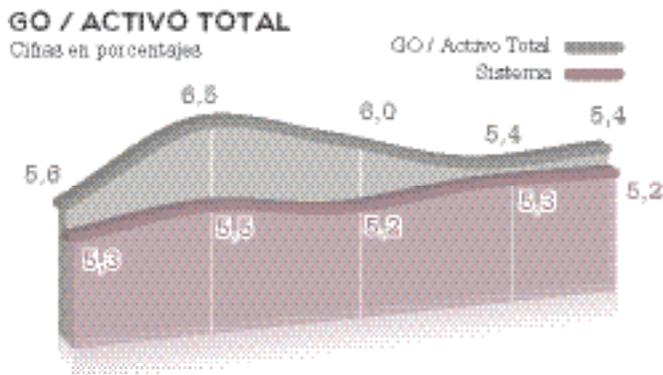
la profundización de las tarjetas de débito y de crédito, incorporación de nuevos productos como VISA Infinite Active, gestiones de cobranza y otros productos bancarios en general.



Se constituyeron provisiones para activos de riesgo por \$13.4 millones, de las cuales fueron provisiones voluntarias genéricas \$1.3 millones y se destinaron a fortalecer la cobertura de la cartera improductiva.

Hemos mantenido un esfuerzo permanente por mejorar la eficiencia operativa y administrativa mediante un riguroso proceso

de presupuesto y control presupuestario, se aplican varias medidas de control interno y de gestión administrativa para mejorar día a día la eficiencia. El gasto operativo en relación al activo promedio pasa de 5.42% en el 2017 al 5.37% en el 2018 y el gasto operativo en relación al ingreso operativo se reduce del 49.37% al 46.21%, cifra inferior al promedio del sistema.



Los gastos operativos recogen el esfuerzo realizado en el mejoramiento continuo, la calidad en el servicio al cliente, el mejoramiento de la infraestructura tecnológica, soporte operativo y el mantenimiento de canales de atención al cliente con el fin de facilitar su acceso y ampliar nuestros servicios.

Las estrategias del Banco están orientadas a focalizar el uso de recursos en inversiones y proyectos de mejoramiento, actualización tecnológica e innovación que apalancan la rentabilidad y optimización del gasto futuro, aplicando las mejores prácticas de riesgo operativo que permitan la continuidad de la operación del Banco y un mejor servicio a nuestros clientes.

GOBIERNO CORPORATIVO

Con el objeto de dar cumplimiento a lo que establece el Capítulo VIII “Principios de un Buen Gobierno Corporativo”, del Título XIII “De los Usuarios Financieros”, del Libro I, de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, informamos a la Junta General de Accionistas que el Banco General Rumiñahui S.A. cumple con todas las disposiciones emitidas en la normativa.

Por lo mencionado, podemos concluir que el BGR mantiene sólidas prácticas de Gobierno Corporativo.

AMBIENTE DE CONTROL

El Directorio analizó durante el año, los Informes de Control Interno de:

- Auditoría Externa.
- Auditoría Interna.
- Contraloría.
- Riesgos y Unidad de Cumplimiento.

En consecuencia de estos análisis, se concluye que el ambiente de control del BGR es muy sólido.

MATRIZ DE RIESGO INSTITUCIONAL

La Matriz de Riesgo Institucional contiene en detalle las variables consideradas para la determinación del riesgo de crédito, el riesgo de mercado, el riesgo de liquidez, el riesgo operativo y el riesgo consolidado de BGR.



Los objetivos de la Matriz de Riesgo Institucional son: determinar el nivel de riesgo global al que el Banco se encuentra expuesto (de insignificante a catastrófico), determinar el nivel de cada uno de los riesgos, contar con una herramienta que permita el seguimiento y evolución del nivel de riesgo en el tiempo y definir, con base en la matriz, el nivel de riesgo deseado por la entidad.

La Matriz de Riesgo de diciembre de 2018 determinó los siguientes niveles de exposición:

- | | |
|-----------------------|-----------------|
| • Riesgo de crédito: | Moderado |
| • Riesgo de mercado: | Insignificante. |
| • Riesgo de liquidez: | Moderado |
| • Riesgo operativo: | Significativo |
| • Riesgo consolidado | Moderado |

Se puede apreciar que, durante 2018 el riesgo consolidado sube de “menor” a “moderado”, debido básicamente al incremento del riesgo operativo, el mismo que aumenta por pérdidas ope-

rativas originadas en años anteriores, que se contabilizaron en el 2018. También influye, el incremento del riesgo de liquidez, como resultado del uso de recursos excedentarios en el crecimiento de las colocaciones, sin embargo para el último trimestre del 2018 se redujo el ritmo de colocación de la cartera, producto de la reducción general de la liquidez en la economía. El riesgo de crédito sube ligeramente, por el ingreso tardío de las acreditaciones del ISFFA, lo cual afectó ligeramente la morosidad de la cartera de consumo a diciembre/2018.

El Directorio concluyó que el nivel de exposición de riesgo consolidado del BGR es aceptable, y que los controles y mitigantes para los diferentes tipos de riesgo son adecuadamente administrados.

PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS

De forma mensual durante el año 2018, la Unidad de Cumplimiento presentó, al Comité de Cumplimiento y al Directorio, el avance del plan de la Unidad de Cumplimiento y el cumplimiento a las diferentes políticas que aplica el Banco, como son: la política “conozca a su cliente”, “conozca a su empleado”, conozca a su accionista”, entre otras.

Es importante destacar que durante el año 2018, como parte de la política “conozca a su cliente” la Unidad de Cumplimiento identificó 25 casos de clientes con transacciones inusuales e injustificadas y reportó oportunamente a la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE).

Con la finalidad de evidenciar cumplimiento normativo y control interno, durante el año 2018 la Unidad de Cumplimiento fue auditada por parte Auditoría Interna, Auditoría de Sistemas y Auditoría Externa, las cuales emitieron informes favorables a la gestión realizada.

Finalmente es importante mencionar que durante el año 2018, el Banco no recibió amonestaciones o sanciones por parte de los Organismos de Control.

EDUCACIÓN FINANCIERA

El programa de Educación Financiera de BGR comprende el desarrollo de estrategias de comunicación, sensibilización y formación financiera para clientes y colaboradores con el fin de mejorar el nivel de conocimiento, comprensión y acceso a servicios financieros.

1. Capacitación presencial: 2684 personas capacitadas beneficiando a clientes del segmento militar, niños, adolescentes y público en general.

2. Difusión de contenidos educativos en medios: Bajo el esquema del programa asociativo, se desarrollaron estrategias de comunicación para lo cual se potencializa el conocimiento a través de nuestro portal de internet, boletines electrónicos, redes sociales, webinars, artículos en prensa entre otros.

Mediante estas actividades, BGR logró un nivel de 124,4% de cumplimiento de la meta establecida en el programa de Educación Financiera durante el 2018.



Con la finalidad de evidenciar cumplimiento normativo y control interno, durante el año 2018 la Unidad de Cumplimiento fue auditada por parte Auditoría Interna, Auditoría de Sistemas y Auditoría Externa, las cuales emitieron informes favorables a la gestión.

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Durante el año 2018 la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional se enfocó en programas normativos de prevención de VIH – SIDA, prevención de riesgo ergonómico, así como en temas relevantes relacionados con plan de vulnerabilidades y capacitaciones respecto a manejo de cargas, conducción segura, inducción y reinducción del sistema de seguridad y salud ocupacional, y riesgos psicosociales. En lo relacionado con la salud ocupacional se desarrollaron entre otras, campañas de prevención de infecciones respiratorias, salud sexual y reproductiva, salud visual y campaña nutricional.

Se mantuvo el control de proveedores de obra civil aplicable

en las remodelaciones de agencias Latacunga, Riobamba e Ibarra; de igual manera se trabajó en el fortalecimiento de la atención curativa en consultorios de Matriz en Quito y Sucursal Mayor en Guayaquil, así como en inspecciones a nivel nacional para garantizar el cumplimiento normativo a través del fortalecimiento de los comités paritarios que apoyaron la gestión durante el año 2018.

SERVICIO AL CLIENTE

BGR ha desarrollado varias estrategias que han permitido incrementar los niveles de Lealtad de nuestros clientes y colaboradores, alcanzando resultados de excelencia en los principales indicadores de gestión en el 2018:

INDICADORES DE GESTIÓN



RECOMENDACIÓN
84%



SATISFACCIÓN
95,0%



ESFUERZO
12,2%

El principal hito marcado en el 2018, fue la definición de la Visión de Experiencia, la misma que define los lineamientos clave de gestión de servicio y permite enfocar los esfuerzos de la organización en los aspectos más relevantes para clientes y colaboradores.

El cumplimiento de cada una de las promesas definidas en nuestra Visión de Experiencia, constituye un importante reto y una responsabilidad integral de cada una de las personas que conforman BGR, cuyo principal objetivo es impactar positivamente la relación que tienen nuestros clientes al interactuar en cada punto de contacto con el Banco y que esto a su vez, genere una vinculación emocional que se refleje en resultados positivos para todos los grupos de interés.

COMITÉ DE ÉTICA

En BGR mantenemos un conjunto de normas y principios éticos que inspiran la conducta y el quehacer de todos quienes colaboramos con el Banco y que guían nuestras permanentes prácticas de negocio. Durante el 2018 no han existido situaciones o eventos que hayan tenido que ser objeto de análisis o decisión por parte de este Comité.

COMITÉ DE RETRIBUCIONES

Remuneraciones, compensaciones y otros beneficios de sus administradores:

En cumplimiento de la política interna de administración sa-

larial, el 2018, se ajustó el ingreso a 246 colaboradores del Banco, con un incremento promedio de 4.51%. El ajuste promedio en la masa total de colaboradores fue de 2.40%.

DURANTE 2018 EL COMITÉ DE RETRIBUCIONES ANALIZÓ

- Comportamiento del mercado en cuanto a incrementos salariales
- Incrementos salariales de BGR para 2018
- Las desviaciones salariales según política vigente
- Porcentaje de colaboradores que se ubican dentro de política

MONTO PAGADO EN REMUNERACIONES:

DETALLE	VALOR
Número de Colaboradores	539
Total Cuenta de Gastos	10,471,717.17

PORCENTAJE DE LA CUENTA DE REMUNERACIONES CONTRA EL TOTAL DE LA CUENTA DE GASTOS 45

DETALLE	VALOR
Total Gastos Remuneraciones	10,471,717.17
Total Cuenta de Gastos	43,891,938.01
	23.86%

PORCENTAJE DE REMUNERACIONES GERENCIAS CONTRA EL TOTAL DE LA CUENTA 4501

DETALLE	VALOR
Total Gasto Remuneraciones Equipo Gerencial	1,263,393.21
Total Gasto Personal	14,279,286.79
	8.85%

salarial

Realizado el análisis de los datos entregados, el Comité de Retribuciones considera que la administración salarial del BGR está enmarcada dentro de límites aceptables, guarda consistencia con los niveles de riesgo definidos por la organización y cumple con otros criterios adecuados para reducir los incentivos no razonables para que los ejecutivos y empleados tomen riesgos indebidos que afecten la sostenibilidad de la institución o provoquen efectos serios adversos sobre las condiciones económicas o la estabilidad financiera.

A continuación, un detalle de cifras más relevantes de 2018:

PORCENTAJE DE REMUNERACIONES CONTRA EL TOTAL DE LA CUENTA 4501

DETALLE	VALOR
Total Gasto Remunerado	10,471,717.17
Gasto Personal	14,279,286.79
	73.34%

MONTO PAGADO EN REMUNERACIONES A GERENCIAS

DETALLE	VALOR
Número de Colaboradores	12
Total Gasto Remuneraciones Equipo Gerencial	1,263,393.21

PORCENTAJE DE LA CUENTA DE REMUNERACIONES DE GERENCIAS CONTRA EL TOTAL DE LA CUENTA DE GASTOS 45

DETALLE	VALOR
Total Gasto Remuneraciones Equipo Gerencial	1,263,393.21
Total Gasto Personal	43,891,938.01
	2.88%

RESULTADOS CLIMA LABORAL

Por cuarto año consecutivo hemos realizado la medición de clima laboral con la herramienta Happiness. El resultado del 2018 indica que el nivel de felicidad de los colaboradores de BGR se ubica en el top 15% de puntajes del mercado nacional.

En BGR estamos convencidos que la motivación de los colaboradores va mucho más allá del tema salarial. La preocupación genuina por el bienestar de nuestros colaboradores marca una gran diferencia con otras organizaciones, es así que las acciones que venimos implementando año tras año logran sus frutos, estamos seguros que el ambiente laboral se debe ir construyendo y manteniendo a través del tiempo, es una relación permanente y de largo plazo, difícil de alcanzarla por muchos. Es una experiencia memorable en la cual todos los colaboradores nos sentimos identificados y comprometidos cada día con la institución, con sus valores institucionales, su cultura, sus buenas prácticas y a la vez, encontramos un sentido más profundo al por qué y para qué realizamos nuestro trabajo.

En cuanto a la productividad del personal, ésta ha mejorado pasando de una ratio de ingresos por empleado de \$173,200 a \$194,300, lo que evidencia que el rendimiento de los colaboradores de BGR es cada vez mejor.

Seguimos caminando juntos, generando valor y siendo parte del éxito de esta gran organización.

INFORMES DE AUDITORIA INTERNA

Con relación al Informe de Auditoría Interna respecto de la evaluación del sistema de control interno de banco, así como sobre el cumplimiento de los controles para evitar el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo, en nuestra calidad de Directores, verificamos que dicho Informe cumple con las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y estamos de acuerdo con el mismo.

COMITÉ DE AUDITORIA

El Comité de Auditoría sesionó periódicamente durante 2018, sin que existan eventos de relevancia que informar a la Junta General de Accionistas.

El Banco General Rumiñahui S.A., a efectos de cumplir con las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y evitar situaciones que conlleven a conflicto de intereses, ha establecido normas de actuación para sus funcionarios y empleados, las mismas que se encuentran descritas en los distintos Manuales de Procedimientos. Como resultado de las revisiones llevadas a cabo, no han aparecido transacciones realizadas con accionistas, directores o administradores del Banco General Rumiñahui S.A., que se aparten de las normas legales vigentes.

En términos generales, el Comité de Auditoría concluye que los sistemas de información contable son confiables y proveen de información oportuna a los distintos usuarios para la toma de decisiones, permitiendo, además, generar información confiable solicitada por los organismos de control.

EL FUTURO

El Banco debe mantener el liderazgo en el segmento militar que es nuestro nicho natural de atención buscando ofrecer mejores productos y servicios. Debemos mantener la senda de crecimiento continuo para hacer de esta una organización cada día más sólida.

A través de la innovación debemos canalizar los esfuerzos de la organización para apoyar aquellas iniciativas que generen el mayor valor para el Banco. Dentro de este campo definitivamente la transformación digital debe ser tomada muy en cuenta pues es el mecanismo a través del cual las iniciativas digitales originadas en innovación se cristalizan.

Por último debemos seguir muy firmes en el manejo de los pilares estratégicos del Banco, esto es una gestión financiera prudente y responsable, continuar y apoyar en la nueva estrategia de relación con nuestros clientes a través del modelo de experiencias y promover un clima laboral óptimo en donde los colaboradores aporten genuinamente lo mejor que tienen.

Atentamente,
Calm. Renán Ruiz Cornejo
Presidente del Directorio

5



de Res

Porcentaje

muebles, maquinaria y equipo 16%

Pagos anticipados 4%

CREDITO AL SALARIO 3%

IVA ACREDITABLE 2%

INVENTARIOS 5%

Porcentaje de Gastos Mens





ESTADOS FINANCIEROS

La evaluación del sistema de control interno fue efectuada sobre aquellos controles relacionados con la preparación y presentación razonable de los estados financieros.



INFORME DEL AUDITOR INTERNO

Quito, 31 de enero del 2019

A los señores miembros del Directorio y Accionistas del BANCO GENERAL RUMIÑAHUI S.A.

En mi calidad de Auditor Interno, nombrado por la Junta General de Accionistas del Banco, a continuación presento el informe sobre el resultado de las auditorías y revisiones realizadas durante el año 2018.

INFORME SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Audité el Balance General del Banco General Rumiñahui S.A. con corte al 31 de diciembre del 2018 y los correspondientes estados de Pérdidas y Ganancias, de Cambios en el Patrimonio y de Flujos de Efectivo por el año terminado en esa fecha.

Responsabilidad de la Administración del Banco sobre los Estados Financieros

La administración del Banco es la responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros, de acuerdo con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Para cumplir este objetivo, la administración del Banco diseña e implementa controles internos adecuados que le permiten identificar y corregir errores importantes, así como incorporar prácticas contables apropiadas de acuerdo con las circunstancias.

Responsabilidad del Auditor

Mi responsabilidad como Auditor Interno del Banco es expresar una opinión sobre la razonabilidad de dichos estados financieros con base en los resultados de las auditorías practicadas durante el año 2018. Las revisiones realizadas fueron efectuadas de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría y las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador. Estas normas requieren que se cumpla con los principios éticos establecidos así como que se planifiquen y ejecuten las pruebas y revisiones que provean de evidencia suficiente acerca de la razonabilidad de los estados financieros para determinar si éstos contienen o no errores importantes. Una auditoría incluye también la revisión de las cifras y revelaciones de los estados financieros. Los procedimientos de auditoría seleccionados dependen del juicio profesional del auditor y del resultado de la evaluación del riesgo de que posibles errores importantes, originados por fraude u omisión, se incorporen en los estados financieros examinados.

La evaluación del sistema de control interno fue efectuada sobre aquellos controles relacionados con la preparación y presentación razonable de los estados financieros, para determinar si los mismos son adecuados para ese fin. Una auditoría comprende también la evaluación de los principios contables utilizados por el banco, la revisión general de los saldos de los estados financieros y las estimaciones relevantes hechas por la gerencia. Considero que la evidencia de auditoría obtenida es suficiente y apropiada para proveer de una base razonable para expresar una opinión.

Tal como se menciona precedentemente, los estados financieros señalados en el primer párrafo fueron preparados sobre la base de normas y prácticas contables establecidas por la Superin-

tendencia de Bancos del Ecuador, las cuales difieren, en algunos aspectos, de las normas contables ecuatorianas y de las normas internacionales de información financiera.

Opinión

En mi opinión, los mencionados estados financieros presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la posición financiera del Banco General Rumiñahui S.A. al 31 de diciembre del 2018, el resultado de sus operaciones, los cambios en su patrimonio y sus flujos de caja por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

De conformidad con lo que señala el Art. 230 del Código Orgánico Monetario y Financiero, y el Art. 9 de la Sección III del Capítulo II del Título XXI del Libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria, relativas a mis funciones como auditor interno, informo que durante el año 2018 llevé a cabo las pruebas de auditoría y verificaciones necesarias para confirmar que tanto las operaciones como los procedimientos del Banco se ajustan a la Ley, a su Estatuto y a las normas y políticas internas.

Como resultado del trabajo realizado, confirmo que el Banco General Rumiñahui S.A. cumplió apropiadamente con los siguientes requerimientos establecidos en las disposiciones legales:

- La administración del Banco expidió y cumplió las políticas y



Las revisiones realizadas fueron efectuadas de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría y las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

procedimientos necesarios para la implementación de una gestión prudente, basada en conceptos de “Buen Gobierno Corporativo”

- En el período examinado, la administración del Banco cumplió con las Resoluciones de la Junta General de Accionistas, con las emitidas por el Directorio y por nuestra entidad de control.
- Durante el año 2018, la gestión y administración integral de riesgos aplicada por el Banco, permitió mitigar la exposición a los distintos tipos de riesgos inherentes al negocio bancario, mediante la adecuada aplicación de las políticas y procedimientos diseñados para evaluar, medir, controlar y monitorear los Riesgos de Crédito, de Liquidez, de Mercado y Riesgo Operativo.
- El nivel de patrimonio Técnico (Formulario 229), durante todo el período examinado supera los mínimos establecidos.
- No existen operaciones que excedan los cupos y límites de crédito, (Formularios No. 250);

**EL NIVEL DE PATRIMONIO
TÉCNICO DURANTE EL**

2018

**SUPERA LOS MÍNIMOS
ESTABLECIDOS.**

- La Calificación de Activos de riesgo y constitución de provisiones (Formularios 231), se efectuó conforme las disposiciones vigentes. Las provisiones constituidas son suficientes para cubrir

eventuales pérdidas en la recuperación de estos activos de riesgo.

- Toda la información financiera solicitada por los organismos de control fue entregada en los términos solicitados y surge de los sistemas de información del Banco y de bases de datos actualizadas.
- Los niveles de encaje y liquidez superan los niveles mínimos establecidos.
- El sistema de control interno diseñado y aplicado por el Banco es adecuado y apegado a las normas de prudencia bancaria, lo que permite disponer de información confiable.
- Efectué el seguimiento y aplicación de las recomendaciones emitidas por los auditores del ente de control, así como las emitidas por los auditores externos y los propios señalados por auditoría interna.

**INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DE
DISPOSICIONES DE LA SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS RESPECTO DE LOS CONTROLES
PARA PREVENCIÓN DE OPERACIONES DE
LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO
DEL TERRORISMO Y OTROS DELITOS**

Los controles aplicados por el Banco General Rumiñahui para la prevención de operaciones relacionadas con lavado de activos y el financiamiento del terrorismo y otros delitos son apropiados y se ajustan a los requerimientos establecidos por las entidades de control. Como auditoría interna evaluamos la adecuada gestión que sobre este aspecto realizan tanto el Comité, como la Unidad y el Oficial de Cumplimiento. Confirmamos la aplicación consistente de las normas de prevención en las distintas operaciones que se cursan en las oficinas y departamentos del Banco. En mi opinión, las políticas, normas y procedimientos aplicados por el Banco cumplen apropiadamente con el propósito de controlar y prevenir el lavado de activos provenientes de actividades ilícitas.

**Atentamente,
Ing. Julio Rivera
Auditor Interno**

**Calificado por la Superintendencia de Bancos
Con Resolución No. SB-INSIF-2001-0467**



INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE ESTADOS FINANCIEROS RESUMIDOS

A la Junta de Accionistas y Miembros del Directorio de
Banco General Rumiñahui S.A.
Quito, 26 de febrero del 2019

Opinión

Los estados financieros resumidos del Banco General Rumiñahui S.A., los cuales incluyen el balance general resumido al 31 de diciembre de 2018 y el estado de resultados resumido por el año terminado en esa fecha, se derivan de los estados financieros auditados del Banco General Rumiñahui S.A. por el año terminado al 31 de diciembre de 2018.

En nuestra opinión, los estados financieros resumidos adjuntos son consistentes, en todos los aspectos materiales, con los estados financieros auditados, preparados sobre la base de normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Estados financieros resumidos

Los estados financieros resumidos no contienen todas las revelaciones requeridas de acuerdo con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador. Por lo tanto, la lectura de los estados financieros resumidos y de este informe del auditor independiente, no sustituye la lectura de los estados financieros auditados y del respectivo informe del auditor independiente.

Estados financieros auditados y nuestro respectivo informe

Con fecha 26 de febrero del 2019, emitimos nuestro informe de auditoría que contiene una opinión no calificada sobre los estados financieros del Banco General Rumiñahui S.A. al 31 de diciembre del 2018. Dicho informe también incluye:

- Un párrafo que hace énfasis en relación a que los estados financieros auditados han sido preparados sobre la base de normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, las cuales difieren de las Normas Internacionales de Información Financiera. Estas bases de preparación fueron adoptadas para atender las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador; por esta razón, los estados financieros auditados pueden no ser apropiados para otros propósitos.
- Los asuntos significativos de auditoría que de acuerdo a nuestro juicio profesional fueron aquellos asuntos de mayor importancia identificados en nuestra auditoría de los estados financieros del periodo actual.

Responsabilidades de la Administración por los estados financieros resumidos

La Administración del Banco General Rumiñahui S.A. es responsable de la preparación de estos estados financieros resumidos, preparados sobre la base de normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Responsabilidades del auditor

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

PricewaterhouseCoopers

No. de Registro en la Superintendencia
de Bancos: AE-9101

Juan Carlos Sáenz P.

Juan Carlos Sáenz P.
Socio
No. de Licencia Profesional: 17-0223

+Sumos / +Alinda

PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda., Avenida 6 de Diciembre y Bonosaguale, Edificio 70, Piso 14,
Quito - Ecuador.
T: (593-2) 3829330

PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y OTROS DELITOS

El objetivo principal de la Unidad de Cumplimiento es minimizar el riesgo de Lavado de Activos, mediante controles oportunos y eficientes a través del cumplimiento de las políticas: conozca a su cliente, conozca a su colaborador, conozca a su mercado, conozca a su corresponsal y capacitación. El Comité de Cumplimiento sesionó todos los meses durante el 2018, sin que existan novedades que reportar a la Junta General de Accionistas.

Los informes presentados por los equipos de Auditoría Interna y Externa, sobre el trabajo de la Unidad de Cumplimiento, reflejan la observancia normativa en lo referente a las políticas y procedimientos implementados por el Banco.



OBJETIVO DE LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO

Minimizar el riesgo de Lavado de Activos mediante controles oportunos y eficientes, a través del cumplimiento de las políticas: conozca a su cliente, conozca a su colaborador, conozca a su mercado, conozca a su corresponsal, accionista, proveedor y capacitación.

Las principales actividades que desarrolló el área de Cumplimiento durante el año 2018 con respecto a la aplicación de políticas fueron:

- **Conozca a su cliente.** La Unidad de Cumplimiento cuenta con la herramienta Monitor Plus, que se especializa en la detección de transacciones inusuales. El sistema emite señales de alerta en base a factores de riesgo que presentan los clientes, los mismos que no están dentro del perfil económico y transaccional. Median-

te este proceso, la unidad identificó clientes con transacciones inusuales e injustificadas, que fueron reportados oportunamente a los organismos de control.

- **Conozca a su colaborador.** En coordinación con el área de Gestión de Talento Humano se realizó el control transaccional y patrimonial de colaboradores, sin que hayan existido novedades que informar.

- **Conozca su mercado.** En el año 2018 se elaboró el reporte de conocimiento de mercado, dentro del cual se analizaron las diferentes variables macro económicas que inciden en el desempeño de los sectores económicos en los cuales los clientes realizan su actividad comercial.

- **Conozca su corresponsal.** La documentación de bancos corresponsales ha sido analizada de acuerdo a la normativa legal vigente.

- **Capacitación.** La capacitación a los colaboradores se realizó a través del aplicativo virtual. En el año 2018 el 98% del personal realizó y aprobó el curso.
- **Matriz de riesgos de Lavado de Activos.** La Unidad de Cumplimiento desarrolló e implementó la matriz de riesgos de lavado de activos del Banco, para la identificación, medición, control y monitoreo de todos los procesos críticos del Banco que pudiera presentar vulnerabilidades referentes a Lavado de Activos; se establecieron planes de acción orientados a mitigar dichos riesgos.
- **Auditoría Interna y externa.** Los informes presentados por los equipos de auditoría constataron, satisfactoriamente, el cum-

plimiento normativo de políticas y de procedimientos implementados por el Banco y emitieron informes favorables a la gestión realizada.

Debo resaltar que en el año 2018, al igual que en años anteriores, el Banco no recibió amonestaciones o sanciones de los organismos de control.

Atentamente,
Ing. Freddy Salas Guevara
Oficial de Cumplimiento Principal





“Prestigio, Rapidez y Respuesta Ágil”

CERTIFICA

Que el Comité de Calificación de Riesgo No.175.2018 celebrado el 10 de diciembre de 2018, con el análisis de la información financiera al 30 de septiembre de 2018, acordó asignar la siguiente categoría de calificación al **Banco General Rumiñahui S.A.**

“AAA-”

Categoría AAA: La situación de la institución financiera es muy fuerte y tiene una sobresaliente trayectoria de rentabilidad, lo cual se refleja en una excelente reputación en el medio, muy buen acceso a sus mercados naturales de dinero y claras perspectivas de estabilidad. Si existe debilidad o vulnerabilidad en algún aspecto de las actividades de la institución, ésta se mitiga enteramente con las fortalezas de la organización.

A las categorías descritas se puede asignar los signos (+) o (-) para indicar su posición relativa dentro de la respectiva categoría.

En Quito, a los 10 días del mes de diciembre de 2018.

Econ. Santiago Coello
Gerente General

“La información empleada en la presente calificación proviene de fuentes oficiales; sin embargo, no garantizamos la confiabilidad e integridad de la misma, por lo que nos hacemos responsables por algún error u omisión por el uso de dicha información. Las calificaciones de PCR – PACIFIC CREDIT RATING constituyen una evaluación sobre el riesgo involucrado y una opinión sobre la calidad crediticia, y la misma no implica recomendación para comprar, vender o mantener un valor; ni una garantía de pago del mismo; ni estabilidad de su precio”

ESTADOS FINANCIEROS

BALANCE GENERAL

BANCO GENERAL RUMIÑAHUI S.A. ESTADOS FINANCIEROS COMPARATIVOS BALANCE GENERAL EN US DÓLARES

COD	DETALLE	Dic.-17	Dic.-18	CREC. %
	ACTIVOS			
11	Fondos disponibles	230,863,234	175,928,123	-23.8%
12	Operaciones interbancarias	-	-	0.0%
13	Inversiones	103,311,794	112,275,912	8.7%
14	Cartera de créditos, neta	456,374,263	521,095,728	14.2%
	Por vencer	483,183,803	549,641,774	13.8%
	Vencido	3,513,171	2,954,814	-15.9%
	No Devenga	4,211,305	5,921,919	40.6%
1499	Provisión	(34,534,016)	(37,422,779)	8.4%
15	Deudores por aceptaciones	-	-	0.0%
16	Cuentas por cobrar	3,845,802	4,299,855	11.8%
17	Bienes realizables, adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución	25,908	312,941	1107.9%
18	Propiedad y equipo	4,010,529	6,101,085	52.1%
19	Otros Activos	31,427,734	31,791,346	1.2%
	TOTAL ACTIVOS	829,859,263	851,804,989	2.6%
	PASIVOS			
21	Obligaciones con el público	691,576,066	684,426,964	-1.0%
2101	Depósitos a la vista	388,256,528	354,114,795	-8.8%
2103	Depósitos a plazo	303,319,538	330,312,169	8.9%
22	Operaciones interbancarias	-	-	0.0%
23	Obligaciones inmediatas	2,329,962	6,297,250	170.3%
24	Aceptaciones en circulación	-	-	0.0%
25	Cuentas por pagar	24,479,988	28,038,620	14.5%
26	Obligaciones financieras	36,730,816	54,621,784	48.7%
27	Valores en circulación	-	-	0.0%
28	Obligaciones convertibles	6,000,000	5,734,628	-4.4%
29	Otros pasivos	6,078,597	3,683,040	-39.4%
	TOTAL PASIVOS	767,195,429	782,802,285	2.0%
	PATRIMONIO			
31	Capital social	46,357,700	50,550,402	9.0%
33	Reservas	6,278,055	7,209,767	14.8%
35	Superávit por valuaciones	303,918	234,526	-22.8%
36	Resultados	9,724,161	11,008,010	13.2%
3601	Acumulados	407,045	216,691	-46.8%
3603	Del Ejercicio	9,317,115	10,791,318	15.8%
	TOTAL PATRIMONIO	62,663,834	69,002,704	10.1%

ESTADO DE RESULTADOS

BANCO GENERAL RUMIÑAHUI S.A. ESTADOS FINANCIEROS COMPARATIVOS ESTADO DE RESULTADOS

COD	DETALLE	Dic.-17	Dic.-18	CREC. %
51	Intereses y descuentos ganados	65,708,694	78,814,211	19.9%
41	Intereses causados	19,282,778	22,709,752	17.8%
	MARGEN NETO DE INTERESES	46,425,917	56,104,459	20.8%
52	Comisiones ganadas	3,816,421	4,118,663	7.9%
53	Utilidades financieras	1,138,687	1,711,312	50.3%
54	Ingresos por servicios	9,802,443	10,211,061	4.2%
42	Comisiones causadas	519,489	460,996	-11.3%
43	Pérdidas financieras	251,548	197,406	-21.5%
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	60,412,431	71,487,094	18.3%
44	Provisiones	7,378,175	13,413,673	81.8%
	MARGEN NETO FINANCIERO	53,034,256	58,073,421	9.5%
45	Gastos de Operación	39,827,620	43,891,938	10.2%
	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	13,206,636	14,181,483	7.4%
55	Otros ingresos operacionales	206,550	134,306	-35.0%
46	Otras pérdidas operacionales	193,739	47,997	-75.2%
	MARGEN OPERACIONAL	13,219,447	14,267,792	7.9%
56	Otros Ingresos	3,432,685	3,404,389	-0.8%
47	Otros gastos y pérdidas	2,018,451	728,181	-63.9%
48	Impuestos y participación a empleados	5,316,565	6,152,681	15.7%
	UTILIDAD	9,317,115	10,791,318	15.8%

INDICADORES FINANCIEROS

BANCO GENERAL RUMIÑAHUI S.A. ESTADOS FINANCIEROS COMPARATIVOS INDICADORES FINANCIEROS

INDICADOR	Dic.-18	Sistema
CAPITAL :		
Cobertura Patrimonial de Activos	-1636.31%	602.08%
Solvencia (Patrimonio técnico)	12.68%	13.40%
Patrimonio técnico secundario / Patrimonio técnico primario	30.61%	31.63%
CALIDAD DE ACTIVOS :		
Morosidad cartera comercial	1.32%	0.90%
Morosidad cartera consumo	1.79%	4.59%
Morosidad cartera de vivienda	0.97%	2.80%
Morosidad cartera de microcrédito	19.64%	4.93%
Morosidad cartera total	1.59%	2.62%
Cobertura cartera comercial	2286.51%	730.85%
Cobertura cartera consumo	149.51%	134.08%
Cobertura cartera vivienda	275.71%	104.27%
Cobertura cartera de microcrédito	88.50%	139.75%
Cobertura de la cartera total en riesgo	421.58%	247.65%
MANEJO ADMINISTRATIVO :		
Activos productivos / Pasivos con costo	108.97%	134.87%
Gastos operativos / Margen Financiero	75.58%	76.90%
Gastos operativos / Activo total promedio	5.37%	5.17%
Gastos de personal / Activo total promedio	1.75%	1.63%
RENTABILIDAD :		
Rendimiento sobre patrimonio - ROE	18.54%	13.65%
Rendimiento sobre el activo - ROA	1.27%	1.35%
LIQUIDEZ		
Fondos disponibles / Total depósitos a corto plazo	31.80%	27.89%

BANCO GENERAL RUMIÑAHUI S.A.
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

En US Dólares

DETALLE	Dic.-18
FLUJOS DE CAJA DE ACTIVIDADES DE OPERACION:	
Intereses y Descuentos Ganados	78,466,851
Comisiones Ganadas	4,118,663
Intereses Causados	(21,481,559)
Comisiones Causadas	(460,996)
Pagos Operativos y a Empleados	(46,330,924)
Utilidades / Pérdidas Financieras, neto	1,507,415
Otros Ingresos Operacionales	11,722,986
Otros Ingresos/Gastos No Operacionales, neto	(1,210,515)
EFFECTIVO NETO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN antes de cambios en activos y pasivos operativos	26,331,923
Cambios en activos y pasivos operativos:	
Incremento de inversiones negociables y disponibles para la venta	(9,295,382)
Incremento de cartera de créditos	(73,974,170)
Disminución de Obligaciones con el Público	(7,149,102)
Incremento de Obligaciones Inmediatas	3,967,288
EFFECTIVO NETO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	(60,119,444)
FLUJOS DE CAJA EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:	
Incremento Fondo de Liquidez	(3,386,575)
Disminución de bienes adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución, neto	50,000
Incremento de propiedades y equipo, neto	(3,254,058)
Incremento en gastos diferidos	(1,663,045)
EFFECTIVO NETO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	(8,253,678)
FLUJOS DE CAJA DE ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:	
Incremento de efectivo proveniente en actividades de financiamiento	(188)
Incremento valores en circulación y otras obligaciones	17,625,595
Dividendos pagados, neto	(4,187,397)
EFFECTIVO NETO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	13,438,010
FLUJO DE EFECTIVO NETO	(54,935,111)
FONDOS DISPONIBLES:	
Disminución neta durante el año	(54,935,111)
Saldo al Comienzo del Año	230,863,234
SALDO DE EFECTIVO AL FINAL DEL AÑO	175,928,123

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO (Continuación...) DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

En US Dólares

CONCILIACIÓN DE LA UTILIDAD NETA CON EL EFECTIVO
NETO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN,
ANTES DE CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS OPERACIONALES:

DETALLE	Dic-18
Utilidad Neta	10,791,318
Ajustes para conciliar la utilidad neta con el efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambios en activos y pasivos operacionales:	
Provisión para activos de riesgo y contingentes	13,413,673
Depreciaciones y amortizaciones	3,787,155
Provisión Jubilación Patronal	420,527
Utilidad en venta de bienes	(221,324)
Utilidad diferida en venta de cartera castigada	-
Reversos provisiones de activos de riesgo	(177,685)
Otros	7,660,841
Cambios en Activos y Pasivos:	
Cuentas por cobrar	(1,456,654)
Otros activos	(3,554,256)
Cuentas por pagar	(1,496,996)
Otros pasivos	(2,834,677)
EFFECTIVO NETO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN, ANTES DE CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS OPERACIONALES	26,331,923

RELACIÓN ENTRE EL PATRIMONIO TÉCNICO TOTAL Y LOS ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO

BANCO GENERAL RUMIÑAHUI S.A. RELACIÓN ENTRE EL PATRIMONIO TÉCNICO TOTAL Y LOS ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO

EN US DÓLARES
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

CONFORMACIÓN DEL PATRIMONIO TÉCNICO TOTAL PATRIMONIO TÉCNICO

A	TOTAL PATRIMONIO TÉCNICO PRIMARIO	57,760,169
B	TOTAL PATRIMONIO TÉCNICO SECUNDARIO	17,681,221
C	A+ B (**) PATRIMONIO TÉCNICO TOTAL	75,441,390
D	DEDUCCIONES AL PATRIMONIO TÉCNICO TOTAL	-
E	C - D PATRIMONIO TÉCNICO CONSTITUIDO	75,441,390

(**) Sujeto a las restricciones de la tercera disposición transitoria de la sección VII, del capítulo I, subtítulo V de la Codificación de Resoluciones de la SB y Seguros y Junta Bancaria.

ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO

	ACTIVOS PONDERADOS CON 0,00	-
	ACTIVOS PONDERADOS CON 0,10	1,425,365
	ACTIVOS PONDERADOS CON 0,20	15,885,138
	ACTIVOS PONDERADOS CON 0,25	-
	ACTIVOS PONDERADOS CON 0,40	-
	ACTIVOS PONDERADOS CON 0,50	37,451,647
	ACTIVOS PONDERADOS CON 1,00	534,642,834
	ACTIVOS PONDERADOS CON 2,00	5,764,118
F	TOTAL ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO	595,169,101

POSICIÓN, REQUERIMIENTO Y RELACIÓN DE PATRIMONIO TÉCNICO

G = F x 9%	PATRIMONIO TÉCNICO REQUERIDO	53,565,219
H = E - G	EXCEDENTE O DEFICIENCIA DE PATRIMONIO TÉCNICO REQUERIDO	21,876,171
	ACTIVOS TOTALES Y CONTINGENTES X 4%	37,891,363

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Antecedentes

Conforme lo establece la Disposición General Tercera, del capítulo I “Norma de Control para la gestión integral y administración de riesgos de las entidades de los sectores Financieros Público y Privado”, del título IX, “De la Gestión y Administración de Riesgos”, del Libro 1 “Normas de Control para las Entidades de los sectores Financieros, Público y Privado” de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, a continuación se expresa la opinión del Comité Integral de Riesgos del Banco General Rumiñahui S.A. respecto al cumplimiento de la estrategia de negocio, las políticas para la administración integral de riesgos y los procedimientos inherentes, la estructura organizativa y los sistemas de información del Banco.



ESTRATEGIA

Durante el primer semestre del año 2018 el Banco continuó con la estrategia de colocación agresiva que había impulsado desde el 2017, sin embargo, para el segundo semestre del año y conforme el comportamiento de la liquidez en el sistema financiero, el ritmo de colocación se redujo, terminando el año con un ritmo de crecimiento ligeramente mayor al promedio del sistema. En concordancia con la estrategia de crecimiento mencionada, el BGR enfocó sus esfuerzos en la diversificación de las fuentes de fondeo, con el fin de mantener los recursos que soporten el crecimiento de la cartera, conforme el presupuesto establecido.

Cabe destacar que en el 2018 se sentaron las bases para la generación de productos innovadores y la penetración en la banca digital, conforme las tendencias mundiales de la industria bancaria, así como también se dirigieron esfuerzos para atender las necesidades del mercado civil.

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

La Administración Integral de Riesgos implica poder identificar, medir, evaluar y controlar, para cada tipo de riesgo, los factores inherentes al negocio financiero. En esta línea el BGR viene cada año desarrollando mejoras continuas en sus políticas y procedimientos para alcanzar los más altos estándares de gestión de riesgos. Para 2018 los avances alcanzados por tipo de riesgo son los siguientes:

RIESGO DE CRÉDITO

El Riesgo de Crédito se define como la posible pérdida que puede sufrir una institución financiera, como consecuencia del in-

cumplimiento de las obligaciones contractuales de la contraparte con la que se relaciona.

En el transcurso de 2018 se desarrolló una metodología para atender al segmento informal de empresas. Adicionalmente, se implementaron mejoras a las metodologías existentes para atender al mercado objetivo del Banco.

Con la adopción de metodologías ágiles, el BGR desarrolló algunos productos y servicios innovadores, especialmente enfocados a atender al mercado militar.

RIESGO DE LIQUIDEZ Y MERCADO

En 2018 la gestión de Riesgos de Liquidez se enfocó en el monitoreo de los indicadores normativos e internos, para acompañar la gestión de colocación de recursos con un adecuado nivel de liquidez. Así mismo, el Banco enfocó sus esfuerzos en la diversificación de las fuentes de fondeo, con el fin de proveer los recursos necesarios para el crecimiento.

RIESGO OPERACIONAL Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La gestión de Riesgo Operacional se enfocó en el ajuste de la metodología de riesgo operativo al nuevo mapa de procesos que la institución terminó de implementar en el 2017. Adicionalmente, se trabajó en el desarrollo de las propuestas metodológicas para el establecimiento del requerimiento de capital a través del método Básico y Estándar Alternativo por riesgo operacional, en función de las recomendaciones dadas por el Comité de Basilea y las mejores prácticas aplicadas en la región, con la finalidad de contar con un primer ejercicio que le permita a la organización dimensio-

“ La gestión de Riesgo Operacional se enfocó en el ajuste de la metodología de riesgo operativo al nuevo mapa de procesos que la institución terminó de implementar en el 2017. ”

En el 2018 el BGR contrató una consultoría, con el fin de potenciar la unidad de gestión de la información del Banco. Durante dicho año se trabajó en la implementación de las principales recomendaciones emanadas de este estudio.



nar eventuales requerimientos normativos.

En cuanto a Seguridad de la Información, en el 2018 se realizó una revisión integral del Sistema de Gestión de Seguridad de la información del Banco, generando indicadores y planes de acción para el mejoramiento del mismo. Se trabajó también en el manual de procesos de Gestión de Seguridad de la Información, de acuerdo al nuevo mapa de procesos de la institución.

En Continuidad de Negocio la gestión del 2018 se enfocó en la actualización de los planes de contingencia y continuidad acorde a los cambios y actualización de procesos y procedimientos. Así mismo, se continuó con la revisión de los Planes de Continuidad del proveedor de servicios tecnológicos TCS, con el fin de asegurar que los mismos respondan a las necesidades de los usuarios BGR y a las políticas del Plan de Administración de la Continuidad del Negocio.

En lo relativo al Riesgo de Lavado de Activos, en 2018 la Unidad de Cumplimiento implementó una nueva base de datos consolidada, la misma que ha permitido contar con información de manera más oportuna y confiable, para la identificación, medición, control y monitoreo de lavado de activos. Esta base de datos también está siendo explotada por otros procesos y unidades de la institución.

En cuanto a la gestión de Tecnología de la Información, durante el año 2018 se desarrolló el modelo de gobierno y operación del centro de datos alterno, el mismo que entró en funcionamiento en el 2017. Así también, se trabajó en la optimización de la plataforma tecnológica y en la dotación de micro servicios que apalanquen la operación de la banca digital.

La gestión por procesos, se enfocó en la explotación de la herramienta adquirida en el 2017, mediante la incorporación de nuevos productos y flujos de procesos, lo cual ha permitido incrementar la colocación de los productos del activo.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN DIRECTIVA

En el 2018 el BGR contrató una consultoría, con el fin de potenciar la unidad de gestión de la información del Banco. Durante dicho año se trabajó en la implementación de las principales recomendaciones emanadas de este estudio. Así mismo, se implementaron cuadros de seguimiento y control para negocios y cobranzas, así como modelos de inteligencia artificial para la generación de venta cruzada.

GOBIERNO CORPORATIVO

Después de un proceso de revisión de redacción con una firma

editorial, en 2014 el BGR remitió el Código de Gobierno Corporativo definitivo a la Superintendencia de Bancos. Con ello, BGR ha cumplido al 100% con todos los requerimientos de la entidad de control, e incluso ha superado los mismos. En el transcurso de 2017, conforme el nuevo Mapa de Procesos, el banco documentó las estrategias y las políticas de gobierno corporativo. En octubre de 2018, se conocieron los resultados del Informe de la consultoría especializada de Gobierno Corporativo (contratada a inicios de año) con un nivel de sobresaliente y puntaje de 92,97% que significa que: “la institución muestra un desempeño general sobresaliente, respecto a sus prácticas de gobierno corporativo”

Econ. Silvia Neira Burneo
Comité de Administración Integral de Riesgos



6





SERVICIO AL CLIENTE

La nueva VISIÓN de Experiencia de BGR se consolida en 5 pilares de gestión fundamentales, cuyas promesas y atributos constituyen un compromiso a cumplir.

INFORME DEL TITULAR DE SERVICIO AL CLIENTE BGR – 2018

El año 2018 fue trascendental para BGR en términos de Gestión de Experiencia del cliente, consolidando el trabajo de años anteriores con la construcción y definición de nuestra NUEVA VISIÓN DE EXPERIENCIA, misma que constituye la directriz estratégica de la organización en su relacionamiento con clientes y colaboradores.

Es así como una vez concluida la fase de diagnóstico de Voz del Cliente, se realizó un trabajo de análisis de la información obtenida, y mediante el desarrollo de diferentes técnicas de trabajo colaborativo por parte de un equipo multidisciplinario de Gerentes, Subgerentes y Jefaturas de las áreas involucradas se generó dos talleres, cuyo principal objetivo fue definir la experiencia ideal y el estilo de relacionamiento que debemos mantener con nuestros clientes y colaboradores con el fin de impactar positivamente su experiencia.



DEFINICIÓN ESTILO DE RELACIÓN



La nueva VISIÓN de Experiencia de BGR se consolida en 5 pilares de gestión fundamentales, cuyas promesas y atributos constituyen un compromiso a cumplir por parte de todos los colaboradores:

VISIÓN DE EXPERIENCIA DE CLIENTE

PILAR	PROMESA	DESCRIPCIÓN	ATRIBUTOS
 Comunicación	Te escuchamos y te entendemos	Escuchamos al cliente externo e interno para brindar información transparente y soluciones oportunas.	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría • Claridad de Información • Oportunidad en la información
 Servicio	Nos preocupamos por ti	Brindar un servicio personalizado y acompañamiento al cliente con enfoque en sus necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud • Empatía • Efectividad
 Personalización	Nos adelantamos a tus sueños	Conocemos las motivaciones y necesidades de nuestros clientes para fidelizarlos y brindarles soluciones adecuadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Solución • Proactividad
 Digital	Junto a ti a un solo click	Optimizamos herramientas digitales de multiservicios y multicanal para soluciones más eficientes.	<ul style="list-style-type: none"> • Accesabilidad (Empoderamiento al cliente) • Innovación
 Procesos	Tan fácil como te imaginas	Generamos procesos simples y ágiles en todos los requerimientos para facilidad y comodidad del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Agilidad • Flexibilidad

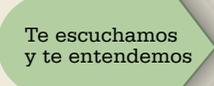
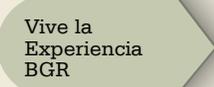
Esta nueva visión constituye un importante reto que permitirá a BGR posicionarse como una organización centrada en el cliente, cuyo nivel de servicio supere sus expectativas mediante el conocimiento y entendimiento de sus necesidades, ofreciendo soluciones ágiles y oportunas a sus requerimientos.

De la misma manera, se trabajó en el diseño y definición de la visión de experiencia de colaborador, abordando los principales aspectos de mejora identificados en la fase de diagnóstico, los insumos de la voz del colaborador y los resultados de la evaluación de interacciones críticas identificadas en el Employee Journey, desde el momento de la incorporación de un candidato, durante

toda su relación laboral hasta su desvinculación de la organización.

La comprensión de la experiencia del colaborador es tan crítica como la de nuestros clientes, ya que muchos de los puntos de dolor que se generan al interior de la organización repercuten en las interacciones que mantenemos con el cliente externo y por ende en su nivel de experiencia, es así que, la transformación de esa experiencia debe iniciar desde el interior de la organización, de esta forma la promesa de BGR hacia sus colaboradores se resume en 5 pilares fundamentales cuyas promesas y atributos fueron definidos acorde a las necesidades de banco y del sector:

VISIÓN DE EXPERIENCIA DE COLABORADOR

PILAR	PROMESA	DESCRIPCIÓN	ATRIBUTOS
 Trabajo en equipo	 Juntos construimos tu mejor experiencia	Construimos un equipo comprometido para juntos crear la mejor experiencia laboral.	<ul style="list-style-type: none"> ● Sinergia ● Compromiso ● Empatía
 Desarrollo de talento	 La mejor versión de ti	Brindamos herramientas y capacitación oportuna para el desarrollo de nuestros colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> ● Competitividad ● Empoderamiento ● Retroalimentación
 Reconocimiento	 Eres importante para BGR	Conocemos y empoderamos a nuestros colaboradores para gestionar un reconocimiento equitativo con enfoque en sus necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> ● Equidad ● Motivación
 Comunicación	 Te escuchamos y te entendemos	Escuchamos al cliente externo e interno para brindar información transparente y soluciones a sus requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> ● Credibilidad ● Cercanía ● Asertividad
 Experiencia como cliente	 Vive la Experiencia BGR	Entendemos las necesidades de nuestros colaboradores y brindamos un trato preferencial con beneficios exclusivos para vivir la experiencia como cliente del banco.	<ul style="list-style-type: none"> ● Agilidad ● Accesibilidad ● Solución ● Actitud

Una vez definida la nueva visión de experiencia, el siguiente paso fue involucrar a todo el personal en este nuevo reto, a través de talleres de socialización a nivel nacional, que permitieron conocer a profundidad la nueva estrategia y generar un compromiso genuino con su cumplimiento.

El complemento ideal para lograr dicho compromiso es el rediseño de la Escuela de Servicio hacia un enfoque de Gestión de Experiencia, tanto a nivel de contenido como a nivel de ejecución, la estructura del programa de formación se presenta a continuación:

ESTRUCTURA: ESCUELA DE SERVICIO BGR



*CEM Customer Experience Management

Es así que, durante el último trimestre del año, se desarrollaron los talleres correspondientes al módulo I de Estrategia de Experiencia a nivel de toda la organización, con el apoyo del equipo de Formadores Internos, cuyo compromiso y participación fue por

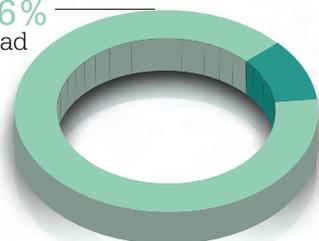
demás sobresaliente.

Como consecuencia del trabajo desplegado durante el 2018 se logró cumplir el objetivo institucional de LEALTAD, mediante el modelo de medición vigente:

MODELO DE MEDICIÓN NIVEL DE LEALTAD

Consolidado dic. 2018

89,6%
Lealtad

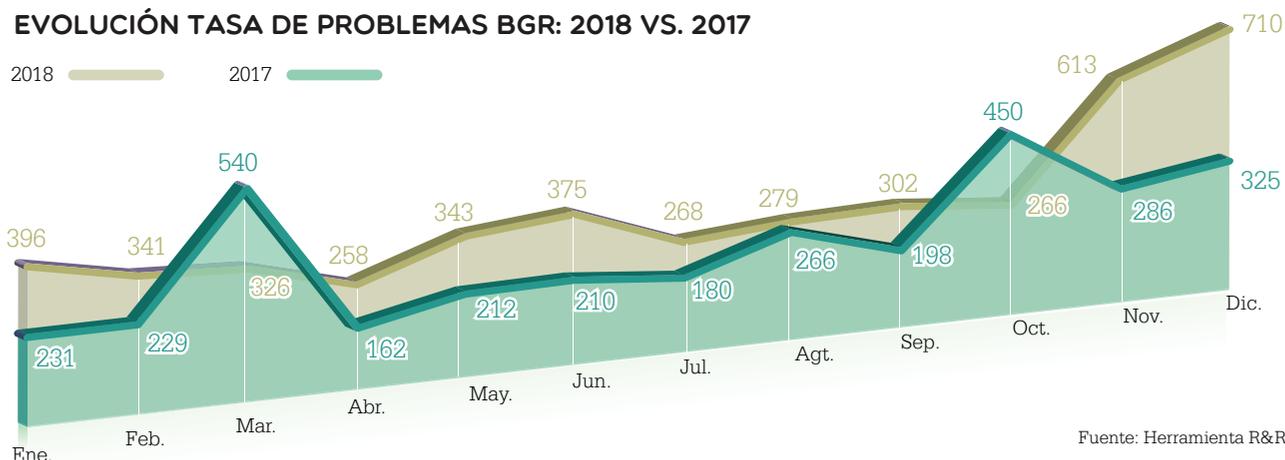


A finales del año se rediseñó el modelo de medición alineado a la nueva visión de experiencia para 2019 con el fin de determinar la línea base que permita definir los objetivos 2019.

GESTIÓN DE RECLAMOS

En la gestión de reclamos atendidos por BGR en el año 2018, se muestra un incremento de 36.1% en relación al año 2017.

EVOLUCIÓN TASA DE PROBLEMAS BGR: 2018 VS. 2017

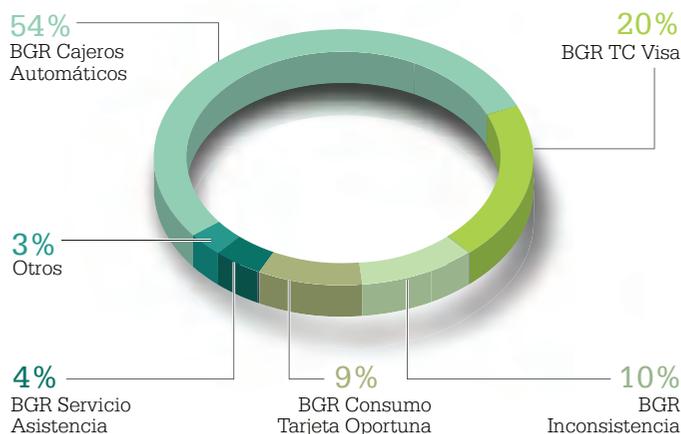


En los resultados presentados se puede identificar un comportamiento constante en el número de reclamos desde enero a octubre del 2018, no siendo el mismo comportamiento para los meses de noviembre y diciembre del mismo año, en los cuales se observa un considerable incremento en la atención de reclamos, siendo las transacciones realizadas en Cajeros Automáticos y el registro de reclamos por débitos de servicios no financieros las principales causas de incremento en el número de reclamos.

Cabe mencionar que en el 2018 se generó, por definición del Organismo de Control, un proceso de análisis y gestión adicional por reclamos de servicios no financieros, mismo que exigió acciones adicionales para cubrir la demanda de requerimientos.

Referente al comportamiento de los reclamos, durante al año 2018 se puede evidenciar que el 54% corresponde a la tipología de Cajeros Automáticos, seguido por los reclamos generados por Tarjeta de Crédito VISA BGR con el 20%, como se presenta en la siguiente gráfica:

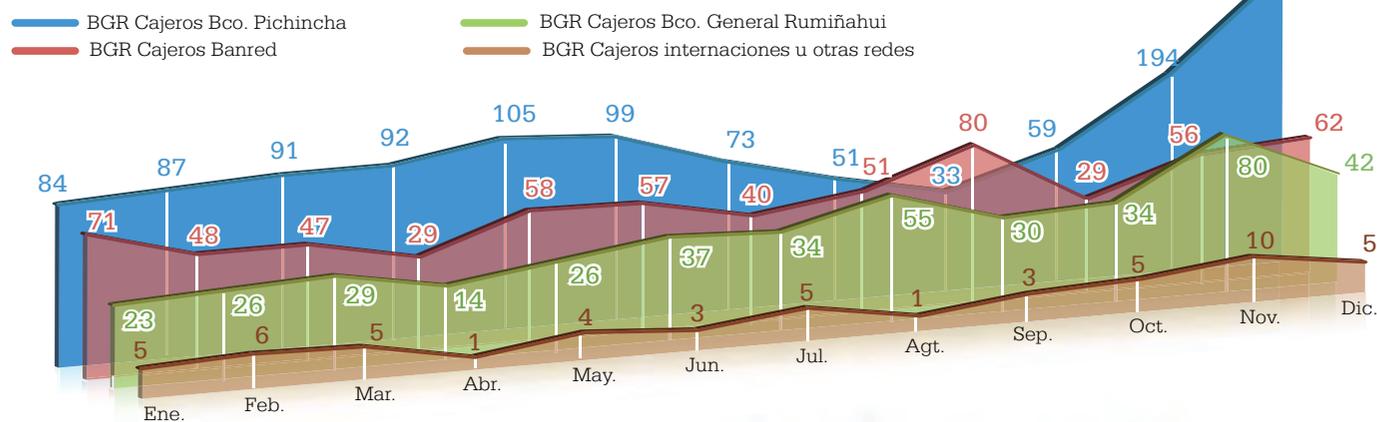
INGRESO DE RECLAMOS POR TIPO



Analizando la tipología de reclamos correspondiente a Cajeros Automáticos, se puede evidenciar que principalmente se debe a transacciones en ATM'S Banco Pichincha, mismos que son generadas por intermitencia en el sistema con un 54%, y en otros

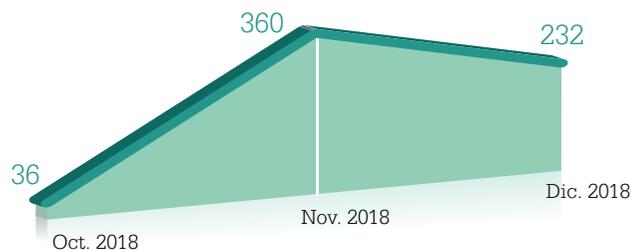
casos por rechazo de transacciones reportadas por BANRED con un 26%, siendo los meses de noviembre y diciembre los de mayor incremento, mismo que se encuentra atado al incremento del nivel transaccional propio de estos meses.

RECLAMOS POR CAJEROS AUTOMÁTICOS



El incremento de reclamos corresponde al cambio del proceso de revisión, cuadro y devolución de transacciones en estado “forzada” por parte de Banco Pichincha, para lo cual se están generando acciones correctivas con el fin de fortalecer el proceso y atención a los reclamos presentados por transacciones de clientes BGR realizadas en ATM’s de Banco Pichincha. Se debe considerar que, en el mes de diciembre el incremento de transacciones propias de la fecha impacta directamente al número de reclamos registrados.

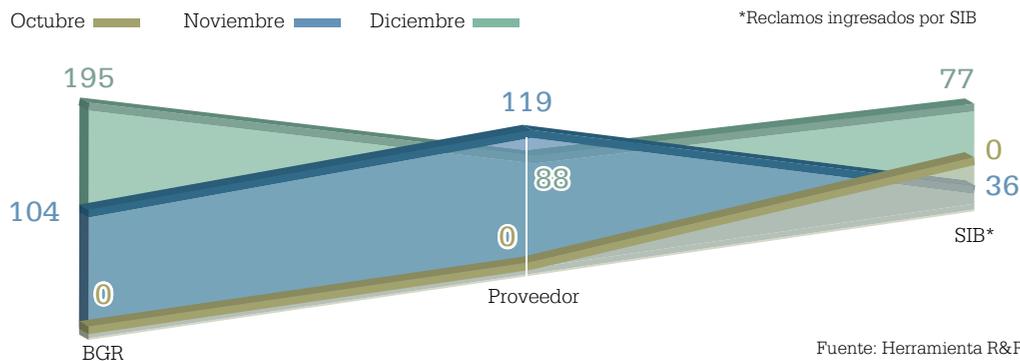
RECLAMOS SERVICIOS FINANCIEROS



En referencia a los reclamos presentados por servicios financieros y no financieros desde el mes de octubre hasta el mes de diciembre se registraron un total de 628 casos entre los reportados

por los canales de la Superintendencia de Bancos, los registrados directamente por el proveedor y los ingresados en BGR, como se presenta en la siguiente gráfica.

RECLAMOS POR SERVICIOS NO FINANCIEROS



Con fecha 26 de octubre del 2018 se emite la Resolución No 463 de LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA, en la cual resuelve incluir en el Título II “Sistema Financiero Nacional” del Libro I del “Sistema Monetario y Financiero” de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros como Capítulo LIII “Usuarios Financieros”.

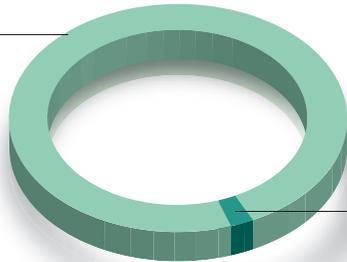
Con la resolución mencionada se regula la comercialización de los Servicios No Financieros, así también se aclara el alcance de

cada interviniente y el procedimiento a seguir para la atención de reclamos presentados por los usuarios financieros.

Del 100% (628) de casos registrados como reclamos, el 97.62% (613) fueron solucionados como negados para el cliente y únicamente el 2.38% (15) fueron solucionados a favor del cliente, los cuales corresponden en valor monetario a \$2060.56, mismo que fue devuelto al cliente por parte de los proveedores del servicio reclamado.

SERVICIOS NO FINANCIEROS

98%
Desfavorable
al cliente



2%
Favorable
al cliente

Fuente: Herramienta R&R

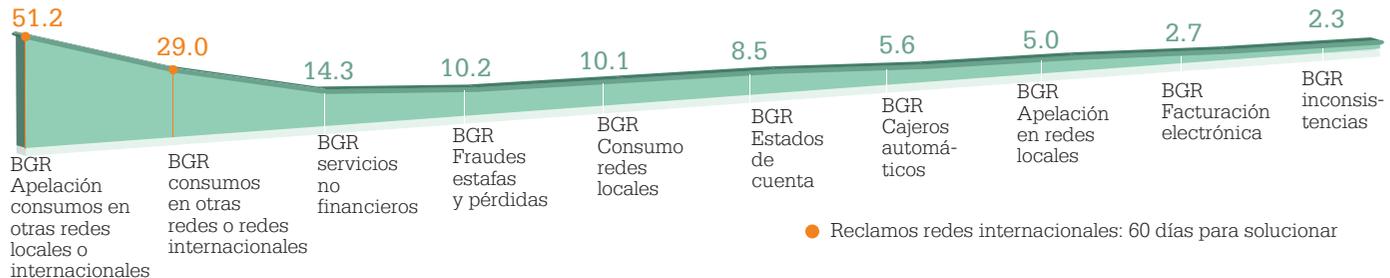


ANÁLISIS TIEMPO DE RESPUESTA

Sobre la atención de los reclamos se puede determinar que los mismos han sido gestionados cumpliendo con los plazos estable

cidos según la normativa vigente, como se muestra en la siguiente gráfica:

ANÁLISIS TIEMPO DE RESPUESTA / TIPO DE RECLAMO



PRINCIPALES HITOS PARA EL AÑO 2019

- Implementación y gestión del modelo integral de Experiencia de Cliente.
- Lanzamiento de la Guía de la Experiencia y Feria de Experiencia del colaborador.
- Implementación de Esquema de Pasantías interdepartamentales como herramienta de levantamiento de hallazgos de Voz del Cliente.
- Gestión del comité de experiencia de colaborador.
- Fortalecimiento del esquema de reconocimiento institucional.

- Alineamiento organizacional para implementación de herramientas de escucha como insumo principal en procesos de mejoramiento de interacciones
- Homologación y optimización integral del proceso de Quejas y Reclamos
- Fortalecimiento del plan de medición de experiencia: estructura de instrumentos y definición de muestra por nivel transaccional.

**Atentamente,
Selene Coral A.**

TITULAR DE SERVICIO AL CLIENTE BGR

INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DEL CLIENTE BGR

noviembre - diciembre 2018

Antecedentes

El Código Orgánico Monetario y Financiero, señala: “Art. 158.- Defensor del cliente. Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá un defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la regulación que expida la Junta. El defensor del cliente no podrá tener ningún tipo de vinculación con los accionistas o con los administradores de la entidad financiera. Su función será proteger los derechos e intereses de los usuarios financieros y estarán reguladas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.”

La resolución SB-2018-1108 de 7 de noviembre de 2018, aprueba el Informe Técnico Nro. DATH-2018-397 de 6 de noviembre de 2018, correspondiente a la posesión al cargo de los defensores del cliente designados a cada entidad del sistema financiero para el periodo noviembre 2018 – noviembre 2020.

En tal virtud, esta Defensoría asume sus funciones el 8 de noviembre de 2018, con el firme compromiso de mediar y conciliar la relación entre el cliente y la Institución Financiera, solucionar conflictos en donde se vean vulnerados los derechos del usuario financiero, en estricto apego a la normativa vigente.

DE LA GESTIÓN

Durante el mes y medio de gestión se han formalizado diez (10) reclamos a nivel nacional que corresponde al 100% de los casos atendidos de los cuales, el 90% (9) está relacionado con transacciones en cajeros automáticos y el 10% (1) restante corresponde a operaciones de crédito.

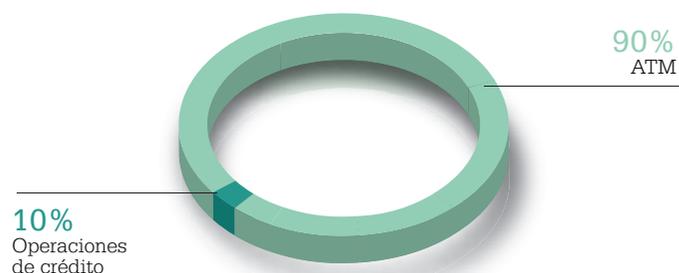
El 10% de los reclamos formalizados tienen dictamen favorable para BGR, los demás casos se encuen-



tran pendientes de pronunciamiento por parte de esta defensoría al estar dentro de los plazos de entrega o encontrarse agendadas las conciliaciones según lo estipulado en la normativa vigente.

De los nueve (9) reclamos correspondientes a transacciones en cajeros automáticos, ocho (8) de ellos son por transacciones realizadas en cajeros del Banco Pichincha C.A.

PARTICIPACIÓN POR TIPO DE TRANSACCIÓN



CONCLUSIONES

Durante el período de gestión se tramitaron 10 reclamos a nivel nacional, identificando que el 90% (9) está relacionado con transacciones en ATM's los cuales son debitados y no pagados, y el 10% (1) restante corresponden a operaciones de crédito.

El Banco General Rumiñahui S.A., a través del área de Gestión de Servicio al Cliente, entrega todo el apoyo, información y soporte necesarios dentro de su competencia, para que esta Defensoría realice de manera oportuna su gestión.

Así también es importante mencionar que, existe demora en la atención de los requerimientos de información solicitada por Banco General Rumiñahui a Banco del Pichincha S.A, principalmente se hace referencia a la entrega de los videos en formato DVD de las transacciones en cajeros automáticos sujetas a reclamos en los tiempos establecidos.



RECOMENDACIONES

La Superintendencia de Bancos, como ente de control, debería poner en conocimiento a la ciudadanía, a través de una conferencia de prensa, la existencia de la figura de defensor del cliente en las instituciones financieras públicas y privadas.

Robustecer con las otras IFI's el proceso de atención a los requerimientos realizados por el Banco General Rumiñahui S.A., para la entrega de videos de los cajeros automáticos en los cuales se realizan las transacciones sujetas a reclamos.

Socializar y concientizar a los usuarios financieros a que conozcan las medidas de seguridad dentro del sistema financiero, a fin de actuar de forma efectiva ante cualquier hecho no reconocido a través de los canales de atención adecuados, para así evitar cargos no reconocidos y/o fraudulentos a futuro.

Diego Xavier Arroyo Zumárraga
Defensor del Cliente

7



BGR
BANCO GENERAL RUMIÑAHUI



NUESTRAS OFICINAS

*Las nuevas instalaciones de BGR
Agencia Matriz permiten a los
clientes realizar sus gestiones comer-
ciales y demás trámites de manera
centralizada sin pérdida de tiempo.*

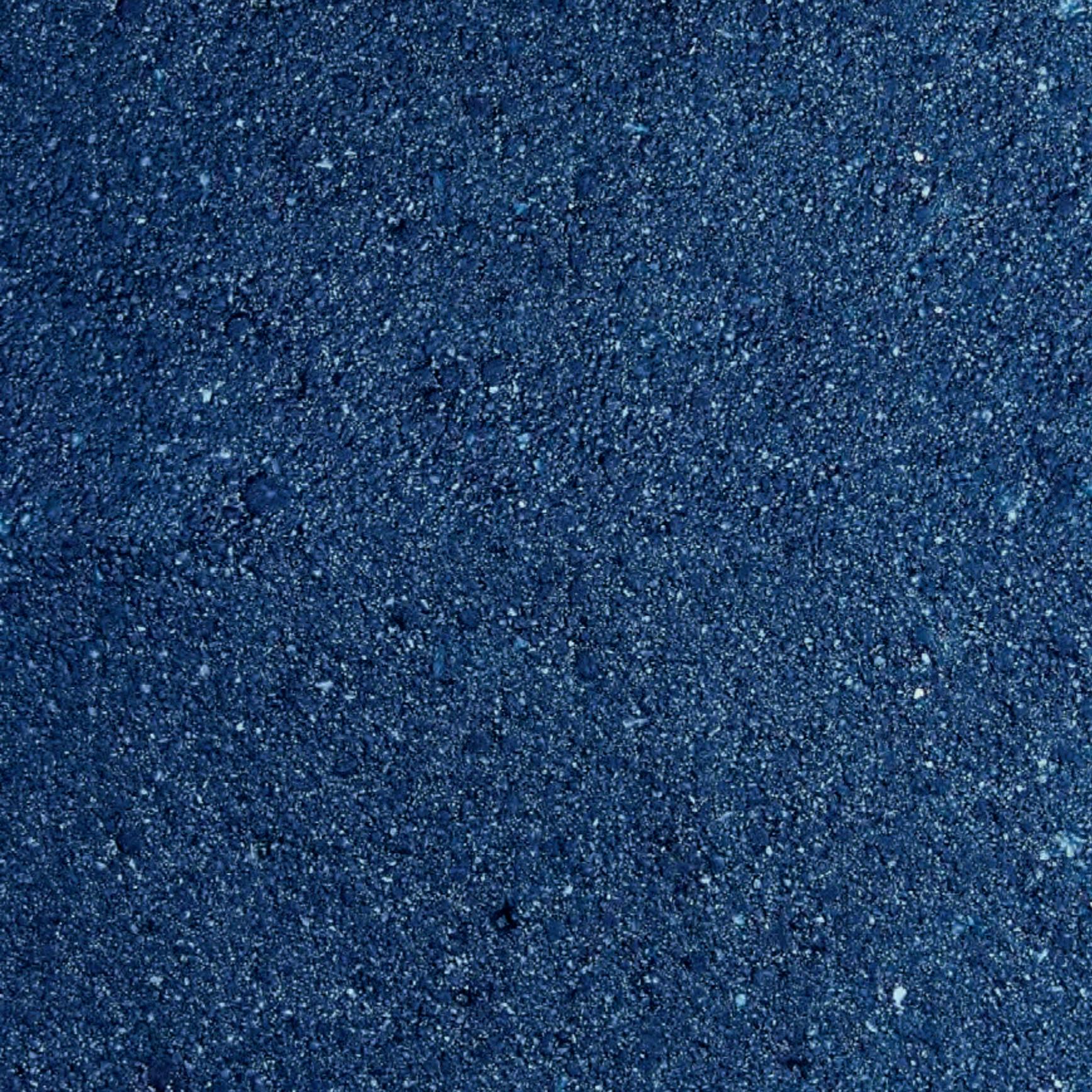
BGR busca brindar a sus clientes, proveedores y colaboradores fácil acceso y comodidad en todos los puntos de servicio sean agencias bancarias o cajeros automáticos.

En este año, el Banco modernizó las instalaciones en varias ciudades del país, con lo que logró un mayor nivel de satisfacción por los beneficios de salas y halles de atención funcionales, con acceso directo a la información de productos y servicios del Banco, así como zonas de parqueo con seguridad y confort.

Las nuevas instalaciones de BGR Agencia Ibarra permiten a los clientes de la provincia de Imbabura y alrededores realizar sus gestiones comerciales y demás trámites de manera ágil, en un ambiente de afabilidad y servicio de calidad.

Casa Matriz	Av. República E37-55 y Martín Carrión
Agencia Atahualpa	Av. Mariscal Sucre S/N y Alonso de Angulo (Diagonal al Centro Comercial Atahualpa)
Agencia Condado	Av. la Prensa N71-226 y Leonardo Da Vinci Sec. El Condado
Agencia ESPE	Av. Gral. Rumiñahui, Lote 5, Edif. Fontana frente al Hipermarket
Agencia Hospital Militar	Av. Gran Colombia y Queseras del Medio (HOSPITAL MILITAR)
Agencia La Prensa	Av. La Prensa N48-58 y Río Topo.
Agencia Recoleta	Calle Exposición No.208 y Av. Maldonado (Parque La Recoleta)
Agencia Sur	Av. Rodrigo de Chavez Oe2-357 y Galte
Sucursal Mayor	Malecón Simón Bolívar 1400 e Illingworth, esquina.
Agencia Base Naval Sur	Av. De la Marina, vía al Puerto Marítimo (Base Naval Sur)
Agencia FAE Atarazana	Av. Pedro Menéndez Gilbert y calle Luis Plaza Dañín, Cdla Fae
Agencia Fuerte Huancavilca	Km. 8 ½ Vía Daule (Fuerte Huancavilca).
Agencia Primera Zona Naval	Av. Eloy Alfaro y Calle El Oro (esquina)
Agencia Salinas	Base Naval de Salinas, Barrio Chipipe calle Atahualpa y Av Séptima
Agencia Riobamba	Av. de los Héroes S/N, Brigada Blindada No. 11 Galápagos
Agencia Machala	Pichincha 7-28 entre calles Tarqui y Colón
Agencia Latacunga	Calle Quito No.16 -02 y Padre Manuel Salcedo (esquina)
Agencia Esmeraldas	Calle Salinas 2-01 y Av. Simón Bolívar
Agencia Manta	Av. Malecón entre Calle 13 y 14 Edif. El Vigia
Agencia Loja	Calle Francisco Montero y Av Cuxibamba Interior de la Brigada 7BI (Zona Militar)
Agencia Cuenca	Panamericana Norte KM 4 1/2 y Via Ricaurte / Frente al Fuerte Militar Abdón Calderón
Agencia Taura	Km 24½ Vía Durán-Tambo Base Aérea de TAURA
Agencia Ibarra	Calle Sucre 5-68 y Calle Flores, Parroquia el Sagrario, Ciudad Ibarra (diagonal al SRI)







MEMORIA 2018

30

AÑOS

Edición Especial de Aniversario

