



BGR
BANCO GENERAL RUMIÑAHUI

Contenido

01 Informe de gerencia

02 Nuestra identidad

03 Productos y servicios

04 Entorno económico

05 Nuestros resultados

06 Estados financieros

07 Servicio al cliente

08 Nuestras oficinas

09 Sostenibilidad



Informe
**GERENCIA
GENERAL 2020**



Ing. José Paredes Durán-Ballén
GERENTE GENERAL

01 Informe gerencial 2020

El 2020, será recordado como uno de los años más complejos que hemos vivido en los últimos tiempos pues marcó un hito en el cambio del comportamiento de la sociedad. El mundo tuvo que enfrentar la pandemia Covid-19 la cual ha generado un impacto enorme y que ciertamente todavía no termina; está por verse cómo evoluciona en 2021. La caída de la actividad económica 2020 en el Ecuador estuvo alrededor del -8%. Todas las actividades económicas han sido afectadas, unas más que otras, y la banca sin duda registró una afectación importante. La sociedad tuvo que cambiar sus comportamientos y actividades migrando hacia sus hogares y hacia lo digital. En ese entorno nos hemos desenvuelto y, a pesar de las circunstancias, BGR terminó con resultados alentadores gracias al esfuerzo y el sacrificio de nuestros colaboradores.

Frente a este difícil escenario, BGR mantiene su Visión de “Ser el mejor banco del país creciendo junto a ti con innovación y servicio de calidad”. Esto lo medimos a través de nuestros tres pilares que son: mantener una sólida situación financiera, brindar una experiencia de servicio única a nuestros clientes y conservar un adecuado clima laboral.

La estrategia de Banco General Rumiñahui de mantener su posición de liderazgo en la atención de las necesidades financieras del personal de las Fuerzas Armadas del Ecuador se mantiene más firme que nunca; así mismo, la de atender al segmento civil de clase media y a empresas medianas que presentan sólidas perspectivas financieras. Todo ello enmarcado en altos niveles de eficiencia, transparencia y creación de valor.

A continuación, un recorrido a la evolución de los hitos más relevantes del año:

■ BGR FRENTE A LA PANDEMIA

Frente a tan inesperada y compleja situación BGR tomó una serie de medidas y acciones buscando sobre todo proteger la salud de nuestros colaboradores y clientes y ,por supuesto, la posición financiera del banco.

El banco fue uno de los primeros del sistema en movilizar a los colaboradores a que trabajen desde sus casas a través de canales remotos. Inicialmente llegamos a tener cerca de un 80% del personal del banco laborando desde casa, terminando el año con aprox. 50% del equipo en modalidad remota. Se mantuvo en oficinas estrictamente lo necesario para atender al público; además, se otorgó al personal todos los suministros necesarios -mascarillas, movilización, protectores visuales, alcohol, etc- para que estén protegidos y puedan cumplir con sus funciones; lo principal es indudablemente la salud de nuestros empleados. Esta situación nos deja un gran aprendizaje y un cambio importante: se puede trabajar eficientemente a través de medios digitales. El banco mantendrá este canal activo, si bien progresivamente nuestros colaboradores seguirán retornando a oficinas conforme la situación sanitaria lo permita.

De igual manera el banco cumplió con todas las medidas sanitarias exigidas por los organismos de control para que nuestros clientes puedan asistir a las agencias del banco con tranquilidad y seguridad. Se debe resaltar que BGR nunca dejó de atender a nuestros clientes a pesar de la pandemia. Buscando evitar que nuestros clientes salgan de sus casas, fortalecimos nuestros canales digitales a través de la nueva Banca Digital que permite utilizar la gran mayoría de servicios

y productos. Adicionalmente, para apoyar a nuestros clientes en la crisis sanitaria y conscientes de su afectación, el Banco otorgó medidas voluntarias de alivio financiero entre las que podemos mencionar: el diferimiento y prórroga de operaciones de crédito y tarjetas, el no cobro de intereses de mora y gastos de cobranza, el no cobro de valores de transacciones digitales. En total el banco difirió 28.782 operaciones que en monto de cartera suman USD \$ 254.720,521.

Conscientes de la dura situación que afrontó el país, y acordes a nuestra misión y valores, BGR realizó una donación de USD 1.000.000 al Fideicomiso SUMAR JUNTOS, valores que fueron destinados principalmente a la adquisición de suministros, medicinas y equipos. Debo señalar que cerca del 70% del valor mencionado fue entregado al segmento militar –hospitales y personal- en los bienes anteriormente indicados. Es resaltable el valor de la donación que en proporción al tamaño del banco es la ayuda más grande que se dio por parte de banco alguno dentro del sistema.

En el ámbito financiero se priorizó la liquidez por sobre la rentabilidad. En momentos de crisis, y en especial una de naturaleza incierta y desconocida, era muy necesario mantener y reforzar la sólida posición de liquidez del banco. En este sentido, a partir del mes de marzo desaceleramos significativamente la colocación de cartera, el portafolio de inversión se mantuvo en posiciones de muy corto plazo y/o a la vista, se activaron mecanismos de financiamiento, entre otras acciones que nos permitieron enfrentar sin problema la crisis.



■ SITUACIÓN FINANCIERA

El Banco termina el 2020 con un total de activos de USD 993.112.294, cifra récord en la historia de la institución. No obstante, la cartera de crédito decrece en -1,4%, lo cual, evidentemente, es producto del impacto de la pandemia con la consecuente contracción económica del país, que generó una menor demanda de crédito. Los crecimientos de las cuentas del activo están dados principalmente, en fondos disponibles y en el portafolio de inversiones, lo que nos permite cerrar el año con una posición de liquidez muy sólida. En los depósitos, la evolución del banco ha sido positiva terminando con un crecimiento de USD 51.646.849 equivalente al 6,8%, lo cual refleja la confianza del público en BGR.

La utilidad de BGR en el período fue de USD 6.851.304, lo cual representa una caída del 45% frente al 2019. Esta importante disminución se da por los tres motivos principales que describo a continuación:

1. El crecimiento de los ingresos financieros por intereses fue del 5,8%, frente al 15,3% de crecimiento de los intereses pagados. La desaceleración de la colocación de cartera, sumado a un costo mayor de los depósitos del público, hizo que se produzca este crecimiento desproporcional que termina afectando al margen financiero, que crece cerca del 1%.
2. La paralización de la economía, especialmente en marzo, abril y mayo provocó una caída sustancial del uso de nuestros productos y servicios financieros, generando una reducción en ingresos por servicios del 15,7% y en comisiones ganadas del 17,3%

3. A pesar de la desaceleración en los ingresos el banco por prudencia financiera, incrementó significativamente el gasto anual de provisiones, pasando de USD 13.409.999 a 22.278.825, que representa un crecimiento del 66,1%.

Para mitigar la caída en ingresos y el incremento de provisiones, se gestionaron acciones para optimizar y reducir el gasto operativo al máximo posible. Dentro de las acciones realizadas están: la disminución de arriendos, la reducción de presupuesto de capacitación y mercadeo, el diferimiento de proyectos tecnológicos y la renegociación de contratos administrativos con diversos proveedores, medidas que permitieron que el gasto operativo en 2020 prácticamente no creciera. El ejercicio fiscal generó un incremento del gasto operativo de apenas 0,2% o USD 105.653, incluida la donación al Fideicomiso mencionada anteriormente, sin cuya contribución hubiéramos terminado con una reducción del gasto cercano al 2%.

El nivel de morosidad del banco, si bien tiene un deterioro dada la compleja situación de 2020, se mantiene en niveles muy aceptables y mejores a los de la industria (2,61%); cerramos con una cartera vencida del 1,44%. Por otro lado, los niveles de cobertura sobre la cartera total pasan de 6,7% en 2019 a 8,1% en 2020 y sobre la cartera problemada del 368,7% al 562,2%; los que evidencian niveles muy sólidos y que representan un gran respaldo para la organización. Parte de la solidez financiera de BGR, tiene que ver con la adecuada gestión de riesgos en el manejo de nuestra cartera de crédito.

■ NUESTROS CLIENTES

El servicio a nuestros clientes es uno de los pilares estratégicos del banco. Buscamos ofrecer una experiencia de servicio que supere sus expectativas. 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 y servicios, mejorando los canales de atención con enfoque especial en lo digital y capacitando a nuestro personal para que pueda tener un mejor desempeño en sus funciones.

El 2020 a pesar de las adversidades vividas no hemos dejado de invertir en mejorar la tecnología y las plataformas de servicio digital. La inversión del banco en temas tecnológicos supera los nueve millones de dólares. Debo destacar que salimos con una renovada Banca Digital -herramienta que permite transaccionar de manera más sencilla, rápida e intuitiva- en la cual se han invertido más de USD1.000.000. El crecimiento de lo digital, empujado por la pandemia, en este año ha sido significativo; hoy por hoy las transacciones digitales representan el 16% del total, en el 2019 apenas representaban el 8%.

En cuanto a la red de oficinas, BGR abrió una nueva oficina en plena pandemia. Desde el segundo semestre está operando nuestra nueva agencia Santo Domingo

de los Colorados, plaza importante en la que nuestros clientes demandaban presencia física. Adicionalmente, hemos aprobado la apertura de una nueva oficina en el Oriente, en la ciudad del Puyo, misma que se estará inaugurando en los primeros meses del 2021. En BGR seguimos invirtiendo en mejorar la experiencia de nuestros clientes, y contribuir con el progreso de la sociedad en general.

Todas estas acciones, conjuntamente con nuestro modelo de servicio en oficinas, buscan cumplir nuestra promesa de ofrecer una experiencia única. Esto lo medimos continuamente a través de la variable de la Lealtad que sienten nuestros clientes hacia el Banco. Esta variable resulta de la combinación de tres indicadores: la satisfacción, la recomendación y el esfuerzo.

La pandemia y la crisis económica tuvieron evidentemente impacto en el estado de ánimo de las personas. La medición de esta variable tiene una caída frente al 2019 que es comprensible; no obstante, seguimos manteniendo un alto nivel de Lealtad de nuestros clientes del 87.6%, dos puntos por debajo del 2019 (89,9%). Esto indica que los clientes se sienten muy a gusto con el nivel de servicio y experiencia que tienen en BGR, lo cual además nos halaga mucho y, al mismo tiempo, nos compromete a seguir siendo cada vez mejores en este aspecto.

■ CLIMA LABORAL

Como uno de nuestros pilares estratégicos, el clima laboral en el banco es un aspecto que recibe mucha atención. Nos preocupamos genuinamente por nuestros colaboradores sabiendo que son nuestro principal activo. En 2020, realmente se puso a prueba este pilar con la pandemia. BGR preocupado por sus colaboradores, reaccionó rápidamente e implementó una serie de acciones priorizando su salud, bienestar y cuidado. Entre las principales medidas, destacamos la implementación de trabajo remoto vía herramientas digitales, capacitación y asesoría a los colaboradores, para guiarlos y apoyarlos en cómo enfrentar la crisis, dotación de suministros y de materiales de protección personal, así como la instauración y seguimiento de medidas de bioseguridad. De igual forma, generamos convenios para realización de las pruebas COVID-19 a través del seguro médico, y apoyo psicológico mediante la habilitación de varios canales y acompañamiento en casos de pérdida de familiares.

Conscientes de las necesidades del personal, generamos un nuevo portafolio de productos de crédito más accesible y con montos más altos, lo que ha mejorado significativamente la atención a nuestros clientes internos, con asesoría personalizada para la obtención de créditos logrando bajar el tiempo de aprobación y desembolso, mejorando el índice de satisfacción interno a 95,74% en este servicio.

El Clima Laboral fue medido a través de la encuesta Habits, que permite evaluar el bienestar de los colaboradores desde tres diferentes perspectivas: CARE relacionada con el cuidado en las actividades personales, equilibrio y alimentación; TRABAJO en lo que respecta al liderazgo, equipo y herramientas; y, ORGANIZACIÓN que valora nivel de orgullo de los colaboradores, ambiente y cultura. Se obtuvo un resultado global de 84,6/100, 3,4% por debajo del resultado de 2019 y 1,6% por debajo del objetivo de 2020 de 86%. Este es un reflejo de un difícil año tanto en lo personal como en lo profesional; sin embargo, es un indicador con muy buena calificación que ratifica el buen Clima Laboral que se maneja en el BGR.

No cabe duda de que la motivación de los colaboradores constituye un factor importante en el éxito de las organizaciones. Para BGR el Clima Laboral es un pilar estratégico para el logro sostenido de nuestros objetivos.



■ EL FUTURO

En los actuales momentos y con un entorno tan volátil, en el cual el comportamiento de la sociedad está cambiando drásticamente, nuestros pilares, nuestros valores y nuestras prioridades estratégicas tienen más vigencia que nunca. Buscaremos seguir ofreciendo el mejor servicio posible a nuestros clientes militares que son el nicho principal de atención del Banco y paralelamente, desarrollar al segmento civil de personas y empresas medianas al que servimos. Todo esto acompañado de un enfoque hacia alta eficiencia operativa y de una transformación digital transversal.

En 2021 proyectamos superar el umbral del billón de dólares cifra que por sí misma no representa nada, pero que es un hito histórico en el crecimiento sostenible del BGR para pasar a las grandes ligas de bancos nacionales. Seguiremos trabajando día a día para mantener la sólida posición financiera que nos ubica como uno de los bancos con mejor desempeño dentro del sistema.

Continuando con el acuerdo firmado con las Naciones Unidas en diciembre del año 2019 hemos definido una estrategia que se encuentra incluida en el Plan Estratégico 2021, lamentablemente por razones de carácter público ha sido difícil avanzar con este tema en 2020. En la misma línea hemos definido los Objetivos de Desarrollo Sostenible en los cuales BGR va a trabajar y diseñamos una hoja de ruta para la adopción de los mismos. Debemos ser responsables con la sociedad y hacer una banca sostenible y responsable creando valor a todos los grupos de interés.

Seguiremos con fuerza nuestro viaje de transformación digital que hoy más que nunca es imperativo. En 2020 hemos tenido avances muy importantes cumpliendo casi en su totalidad nuestra hoja de ruta establecida en el 2018. Entre los principales logros puedo resaltar la consolidación de la Cultura 2.0, la implementación de la nueva banca digital y del gestor documental digital,

la construcción de una arquitectura de micro servicios, la herramienta de solicitud de tarjeta de crédito en línea, el sistema CRM y, dentro del programa de Organización Agile, la creación de diez células ágiles ya totalmente en ejecución. En 2021 actualizaremos la agenda de transformación digital con miras al 2030.

La prioridad del Banco seguirá siendo la de ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes a través de un equipo humano de alto desempeño muy comprometido con los objetivos estratégicos. Buscaremos permanentemente el utilizar los recursos financieros de la manera más eficiente posible. Debemos adaptarnos a nuevos modelos de negocios, que nos permitan ser más eficientes, dinámicos y flexibles para responder de mejor manera a los retos que nos presenta el cambiante mundo actual. Todo esto enmarcado dentro de buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

Se vienen grandes desafíos. El Equipo BGR ha demostrado una vez más ser capaz de cumplir metas y exceder expectativas. No me cabe duda de que con mucho esfuerzo, compromiso y actitud positiva seguiremos construyendo un mejor futuro para todos.

Atentamente,



Ing. José Paredes Durán-Ballén
Gerente General



STAFF EJECUTIVO



■ STAFF EJECUTIVO

José Francisco Paredes Durán Ballén
Gerente General

Gloria Selene Coral Apolo
Gerente de Cultura & Talento

Silvana del Rocío Guerrero Sánchez
Gerente de Canales

Silvia Rocío Neira Burneo
Gerente Nacional de Riesgo Global

Álvaro Fabián Ponce Angulo
Gerente de Finanzas y Administración

Esteban Mauricio Vega Hidalgo
Gerente Nacional de Negocios y Mercadeo

Geoconda Juana Sinmaleza Ramírez
Gerente de Tecnología y Operaciones

Jacobo Francisco Cartagenova Zúñiga
Gerente Regional de Negocios Sierra

Aída Lucía Logroño Vivanco
Gerente Regional de Negocios Costa

José Julio Rivera Ron
Auditor Interno

Luis Anibal Garzón Narváez
Asesor de Relaciones Estratégicas Militares

José Oriol Marcos Pinoargotty
Gerente Legal



BGR

■ VOCALES PRINCIPALES

Tgral. Mauricio Campuzano Núñez
Presidente

Sr. Jorge Moyano Aguilar
Vicepresidente

Calm. Darwin Jarrín Cisneros

Cral. Oswalo Domínguez Bucheli

Cpvn. Raúl Alfonso Crosby de la Torre

■ VOCALES SUPLENTES

Bgrl. Gustavo Agama Pérez

Grad. Luis Eduardo Lara Jaramillo

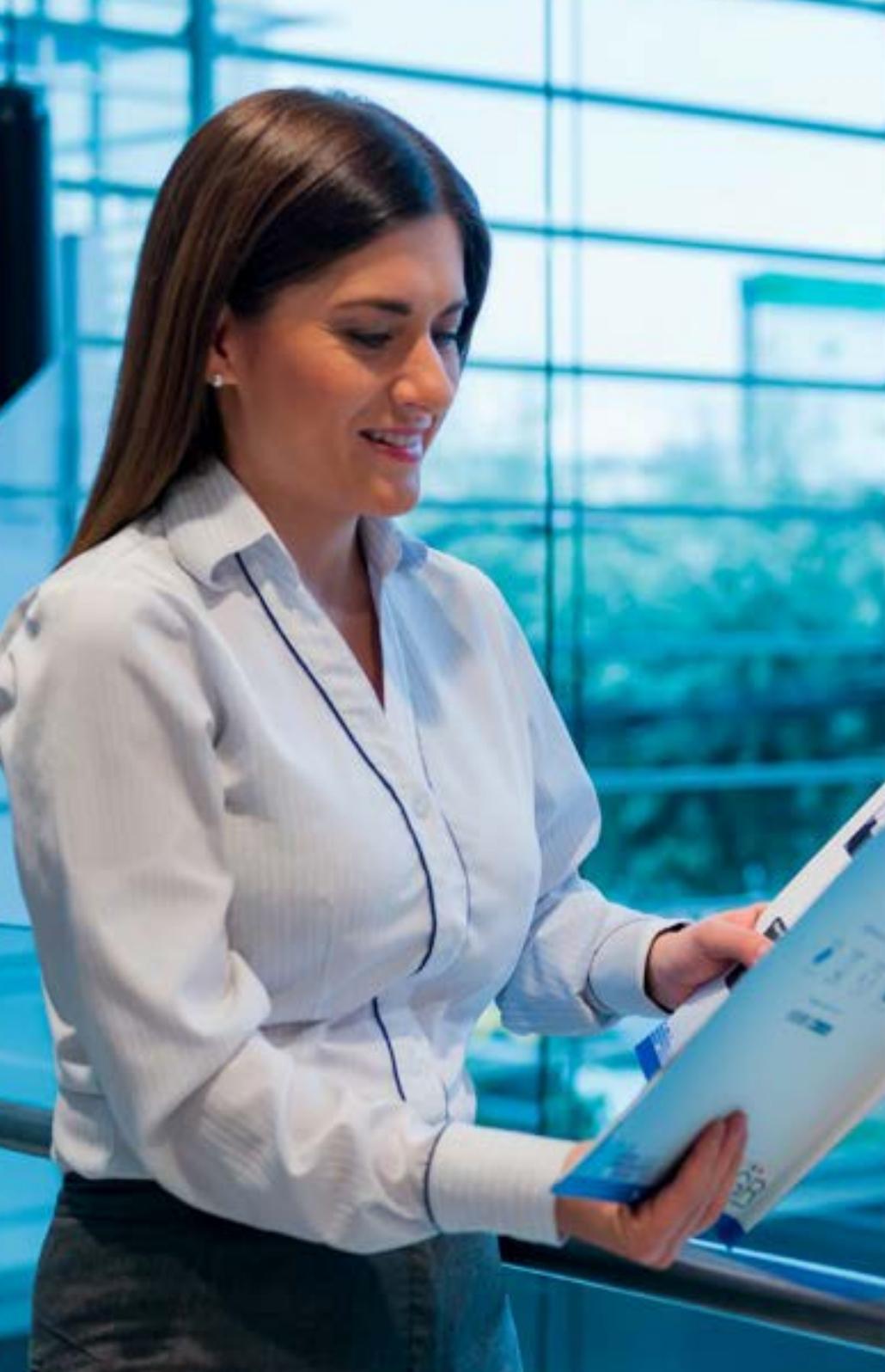
Dr. Julio Gonzalo Orellana Saenz

Econ. Jorge Ignacio Marchan Riera

Dr. Gerardo Guillermo Arias Osejo



Nuestra
IDENTIDAD



02 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.

Nuestros VALORES

Somos íntegros

■ SOMOS COHERENTES

Somos transparentes, vivimos los valores BGR dentro y fuera de la empresa.

■ ASUMIMOS NUESTRAS RESPONSABILIDADES

Somos consecuentes en la toma de decisiones para alcanzar nuestras metas, asumiendo riesgos controlados, garantizando la sostenibilidad.

■ SOMOS CONSISTENTES

Decimos, hacemos y cumplimos con lo ofrecido.

Pasión por trascender

■ GENERAMOS EXPERIENCIAS ÚNICAS

Generamos procesos sencillos centrados en el cliente para anticiparnos a sus necesidades y a las del mercado.

■ NOS ESFORZAMOS POR SER LOS MEJORES

Trabajamos para superar las metas constantemente y establecer nuevos parámetros de excelencia.

■ VALORAMOS NUESTRO TALENTO

Potencializamos a nuestra gente para garantizar una cultura de alto desempeño.

Creamos valor

■ CONOCEMOS A NUESTROS CLIENTES

Entendemos y resolvemos las necesidades de nuestros clientes y los ayudamos a alcanzar sus sueños.

■ SOMOS ÁGILES E INNOVADORES

Nos aventuramos a probar nuevos caminos para superar las expectativas de nuestros clientes.

■ HACEMOS QUE LAS COSAS SUCEDAN

Nos comprometemos, tomamos acción y ejecutamos en tiempo y forma.

El equipo es nuestra fortaleza

■ SOMOS UN SOLO EQUIPO

Confiamos en los demás y colaboramos permanentemente para alcanzar nuestra misión común.

■ SOMOS RESOLUTIVOS

Nos comunicamos asertivamente, somos empáticos y juntos encontramos una solución.

■ SOMOS INCLUSIVOS

La diversidad nos enriquece y nos ayuda a lograr mejores resultados.



BGR

¡Hola JENNIFER!
No eres tú?

Iniciar sesión con tu contraseña

¿Olvidé mi contraseña?

Accede al nuevo BGR Digital

Ingresar

Nos renovamos para ti.

Acceso a BGR NET

Ingresar

CANALES DE ATENCIÓN

Banca Digital

Agencia CIA

BGR Financ

EMPRESAS

Cuentas

Créditos para Empresas

Créditos de Consumo

DELL

BGR

Productos **Y SERVICIOS**



03 Productos y servicios

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.- PRODUCTOS DEL ACTIVO

1.1 Banca Minorista:

a. Información general del área y foco estratégico.

Banca Minorista es el área con mayor aporte en el crecimiento del BGR. Ofrece productos y servicios financieros para segmentos civiles y militares, siendo este último el más relevante para el Banco y al que se atiende con una propuesta de valor diferenciada. Los productos y servicios creados para el personal de las Fuerzas Armadas, tanto en servicio activo como pasivo (militares), son flexibles, rápidos y especializados.

El asesoramiento personalizado que brindan los Asesores, asegura una experiencia positiva para nuestros clientes, lo cual se ratifica en los niveles de lealtad y fidelidad alcanzados por nuestra Institución.

Trabajamos para ofrecer productos competitivos y diferenciadores, con el fin de cubrir las necesidades de nuestros clientes, pues estamos conscientes de que las nuevas generaciones requieren contar con un Banco ágil, digital y flexible, que facilite su gestión.

El 2020 fue un año de retos superados exitosamente, a pesar de que a nivel mundial experimentamos restricciones sin precedentes por la pandemia derivada del Covid-19. Logramos salir adelante con mejoras de productos, procesos y varios proyectos tecnológicos que nos impulsan de manera importante para avanzar hacia una Banca Digital, acorde a las necesidades actuales y futuras de nuestros clientes. Todos estos esfuerzos han sido realizados con el objetivo de que ellos cuenten con la mejor experiencia y tengan un portafolio completo y especializado de productos y servicios.

b. Principales productos de crédito que ofrecemos a nuestros clientes:

- Créditos de consumo
- Créditos de consolidación de deudas
- 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

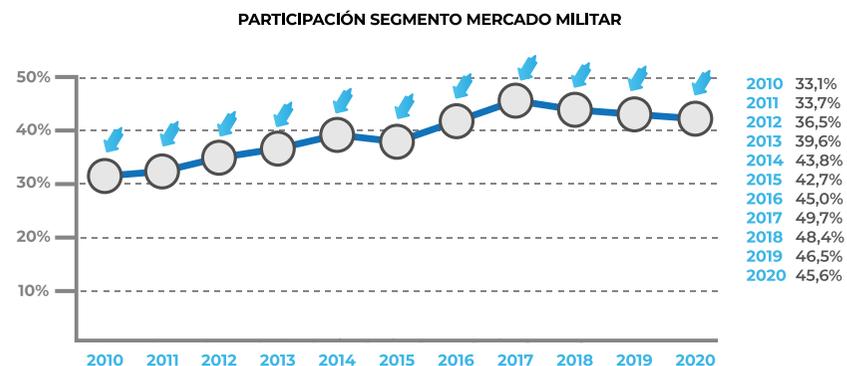
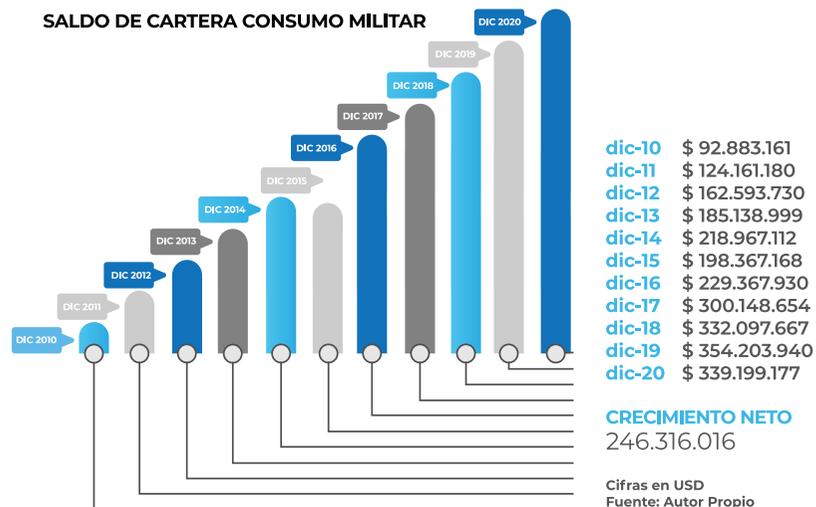
BGR continúa liderando la participación de mercado en el segmento militar, lo cual se debe a la relación cercana que mantiene con el personal de las FFAA. Esto ha permitido un crecimiento importante en la cartera de Nómina Militar, producto especializado para este segmento. A diciembre de 2020, cerramos con un saldo de cartera en este producto de \$339.199.177 frente a \$354.203.940 en 2019. Si se considera una venta de cartera de \$20MM en 2020, hubiésemos tenido un crecimiento de la cartera del 1,41%.

El producto Consolidación de Deudas, ha permitido a nuestros clientes militares mejorar el flujo de su economía familiar, debido a las condiciones favorables que este ofrece. En 2020 se colocaron \$24.1MM.

Adicionalmente, se logró incrementar la colocación de créditos Online en un 270% en relación 2019, facilitando de esta manera la satisfacción de las necesidades financieras de nuestros clientes militares quienes tuvieron importantes limitantes en su movilización debido a las medidas de seguridad sanitaria surgidas durante la pandemia.

Participación de mercado de BGR en el segmento militar

El ejercicio se cerró con una participación del segmento militar en un 45.61%, a pesar del agresivo ingreso de cooperativas y de la venta de 20 millones de cartera.





Crediflash.– Su enfoque es atender las necesidades financieras de los colaboradores con relación de dependencia de las empresas que mantienen convenio con BGR. En 2020 nos enfocamos en atender reestructuraciones a necesidad de los clientes y dar un alivio financiero a los colaboradores.

Crédito de vivienda.– Este producto financia las necesidades de compra de vivienda, nueva o usada, así como también de remodelación o terminación de vivienda.

El 2020 alcanzamos a nivel nacional una colocación bruta de \$10'MM y un crecimiento de la cartera del 4,9% con respecto al 2019.

En el portafolio de productos del activo de Banca Minorista, se solventan necesidades como: compra de terreno, oficinas, consultorios médicos,

compra de viviendas vacacionales, compra de segunda vivienda u otros.

En 2020 se alcanzaron los siguientes logros:

- Colocamos 186 millones en créditos superando el presupuesto en 5%. Es importante indicar que logramos mantener los niveles de cartera, a pesar de la pandemia. Resaltamos la evolución de los créditos hipotecarios que llegaron al 200% del presupuesto.
- Impulsamos la comunicación directa con clientes a través Webinars.
- Hubo una exitosa colocación de seguros de vida y salud a nuestros clientes, dándoles tranquilidad en época de pandemia.

Tarjetas de crédito BGR VISA. - BGR a través de su equipo comercial, se mantuvo orientado a servir al segmento militar como su principal mercado objetivo, brindando un servicio personalizado; seguimos atendiendo al segmento civil a través del Canal Externo, con una muy buena aceptación.

Por la coyuntura sanitaria y económica de 2020, decidimos ser reactivos en las gestiones originalmente programadas, por lo que hubo una importante reducción de la demanda de consumo: disminución de avances en efectivo en un 32% y de consumos en un 18% . La cartera creció en un 4% en relación con 2019.

Nuestro canal agencia móvil durante 2020 estuvo presente en los distintos repartos de las Fuerzas Armadas a nivel Nacional, visitando cada bimestre a los repartos más grandes y cada trimestre a los repartos más pequeños. Se incrementó la frecuencia de las visitas, fidelizando la relación y brindando servicio en aquellas zonas del país en donde no tenemos presencia física. Los avances de efectivo en las tarjetas de crédito, han llegado a ser una solución inmediata para nuestros clientes, pues les permite tener en su cuenta el dinero en efectivo de manera rápida y oportuna para cubrir sus necesidades.

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

- Tarjetas de crédito Visa
- Avances de efectivo en sitio Visa
- Créditos de consumo
- Ahorro programado tradicional
- Ahorro programado décimos
- Actualización de datos
- Información de diversos productos del Banco

Esto nos permite cubrir la necesidad del cliente militar brindando una mayor cantidad de servicios, sin que tengan que movilizarse a la agencia más cercana para atender sus necesidades bancarias.

La colocación bruta de 2020 fue 4.308 tarjetas, lo cual nos permitió cerrar el año con 58.720 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 ascensos de grado. Todas con excelente acogida.

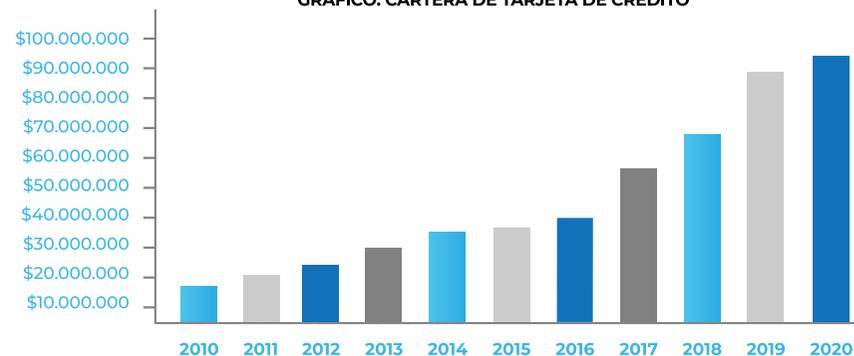
A diciembre de 2020 la evolución de la cartera de nuestro producto BGR VISA fue de \$88.692 MM, que representan un crecimiento del 4%, respecto del año anterior.

- El crecimiento que cada año tiene BGR VISA, ha permitido cerrar negociaciones con importantes cadenas de marcas reconocidas a nivel nacional.
- Implementamos la campaña exclusiva para clientes “Los jueves son de BGR VISA” en la que las cadenas participantes ofrecen descuentos exclusivos a los clientes BGR por los consumos realizados.
- El programa de Millas BGR VISA, tuvo una gran acogida debido a las mejoras tecnológicas realizadas en la plataforma, así como la gran variedad de premios que ofrece, por ejemplo, pasajes aéreos, hospedaje en hoteles, reserva de autos, entre otros, a nivel nacional e internacional.

El plan de millas mejoró el conocimiento de los clientes y mostró sobrecumplimiento en redenciones.

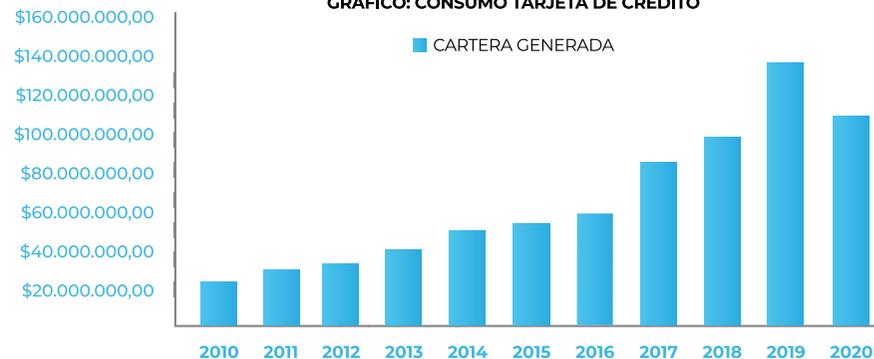
- En el año 2020 se hizo el lanzamiento del nuevo canal de colocación a través del cual los clientes podrán obtener su tarjeta de crédito en línea.
- Se implementó un nuevo canal de referimiento de seguros con productos exclusivos y beneficios especiales a través de los asesores de las diferentes agencias BGR a nivel nacional. Esto permitió generar nuevos ingresos al Banco.

GRÁFICO: CARTERA DE TARJETA DE CRÉDITO



La evolución del consumo y avances de efectivo en la tarjeta de crédito en el 2020 llegó a \$111.7 millones de facturación. El siguiente gráfico muestra la evolución:

GRÁFICO: CONSUMO TARJETA DE CRÉDITO





1.2 Banca Empresarial:

a. Información general del área y foco estratégico

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 ofrece 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.

Nuestro principal enfoque en 2020, fue atender las necesidades de refinanciamiento de las doscientas noventa y un empresas afectadas por la pandemia y financiar necesidades de capital de trabajo a quienes lo requerían.

Adicionalmente, se inició la digitalización del proceso de crédito de la Banca Empresarial.

En 2020 también se logró un gran avance en el desarrollo del factoring electrónico, lo cual facilitará el otorgamiento de liquidez a las empresas a las que sirve BGR.

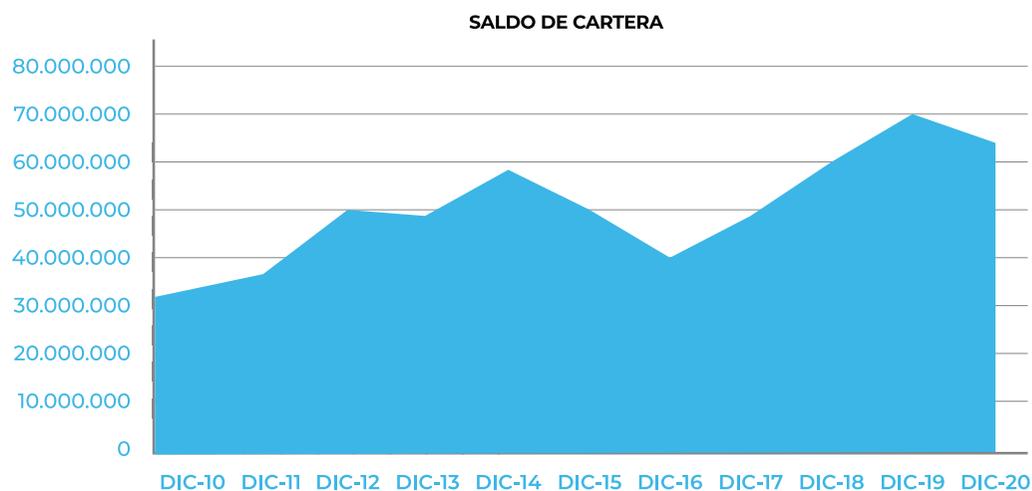
Los principales productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes empresariales son:

- 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

CARTERA BANCA EMPRESARIAL

CARTERA BANCA EMPRESARIAL	DIC -10	DIC -11	DIC -12	DIC -13	DIC -14	DIC -15	DIC -16	DIC -17	DIC -18	DIC -19	DIC -20	CRECIMIENTO NETO 2020
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	69.449.317	69.683.587	-4.765.730
Crecimiento	-	11,70%	39%	-1,20%	16,70%	-14,60%	-14,40%	-6,60%	31,30%	16%	-6,9%	-
Morosidad	0,10%	0,04%	0,30%	0,14%	0,74%	1,55%	1,58%	1,46%	0,14%	0,46%	0,39%	-

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



SECTOR	PARTICIPACIÓN
Comercio	26,12%
Construcción	24,34%
Otros Sectores	49,54%
TOTAL	100%

El portafolio empresarial está colocado, principalmente, en operaciones destinadas a 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 el que hemos financiado proyectos inmobiliarios importantes. Dentro del financiamiento de capital de trabajo, el sector Comercio tiene la participación más importante. Una política de BGR es 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 2020 sigue siendo sana, manteniendo además niveles adecuados de cobertura con provisiones.

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 y 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:

2.- PRODUCTOS DEL PASIVO

1.1 Banca Minorista:

BGR ofrece diversas alternativas en los productos del pasivo, como cuentas corrientes a personas naturales 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, así como el asesoramiento eficiente a nuestros clientes.

Por la coyuntura mencionada, muchos clientes aplazaron sus planes de emprendimientos. Con un adecuado asesoramiento, la confianza de nuestros clientes se fortaleció y se evidenció la efectividad de las estrategias comerciales implementadas a lo largo del año, pues en depósitos a plazo cerramos con USD 310.998M con un crecimiento del 9% respecto de 2019.

Es importante indicar que establecimos un programa de atención contingente de los clientes, la cual les permitió renovar el 75% de los depósitos desde sus casas, por medios digitales. Esta es una muestra de la empatía con los clientes frente al nerviosismo ocasionado por la emergencia sanitaria. En monetarios, cerramos a diciembre de 2020 con USD 80.193 M que representan un decrecimiento del 10,5% respecto del año anterior; esto refleja la situación económica que vivieron nuestros clientes por la emergencia sanitaria que afectó el nivel de ventas esperado, en comparación con el año anterior.

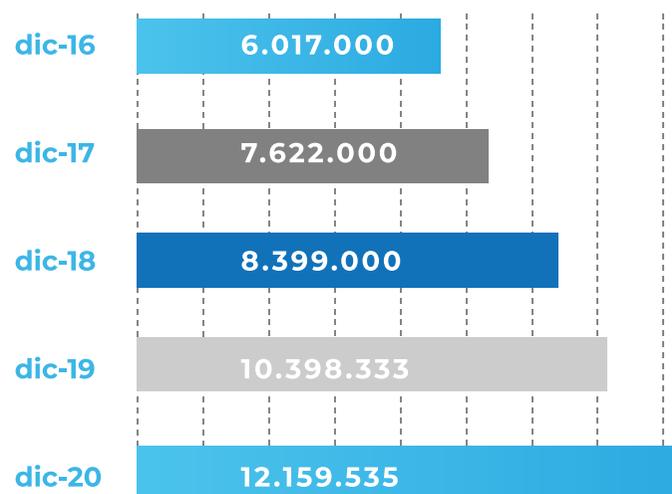
El producto de Ahorro Programado continúa siendo una de las alternativas para incentivar la cultura de ahorro en nuestros clientes, motivándolos a alcanzar un sueño, mientras rentabilizan sus fondos. En el 2020 cerramos con USD 12.929M, lo que representa un incremento del 17% en relación al año anterior.

PORTAFOLIO DE CAPTACIONES

Producto / Año	DIC -10	DIC -11	DIC -12	DIC -13	DIC -14	DIC -15	DIC -16	DIC -17	DIC -18	DIC -19	DIC -20	CRECIMIENTO 2020 vs 2019	PORCENTAJE CRECIMIENTO
Monetarios	67.177	79.891	79.536	75.162	61.407	49.428	64.873	74.437	79.335	89.556	80.193	-9.373	-10,5%
Ahorros	166.710	192.881	210.469	247.759	258.217	226.906	268.483	302.783	259.059	262.178	265.504	3.326	1,3%
Inversiones a plazo	110.635	120.186	141.380	175.291	219.305	186.241	248.039	303.320	330.312	285.407	310.998	25.591	9,0%
Producto / Año	344.522	392.958	431.385	498.212	538.929	462.575	581.395	680.540	668.706	637.151	656.695	19.544	3,1%

Cifras en USD
Fuente: Autor Propio

PORTAFOLIO AHORRO PROGRAMADO



Fuente: Autor Propio

Las captaciones totales alcanzaron una cifra récord de USD 656,695M, un 3.1% de crecimiento respecto al 2019.

MERCADEO, PROMOCIÓN y RELACIONES

Ante la demanda del mercado, BGR lanzó en julio de 2020, la primera fase de uno de los proyectos más importantes de cara al futuro:

La plataforma de Banca Digital, que busca acortar las brechas con otras IFIS que ya poseen esta tecnología, y cuya implementación permite al Banco entregar nuevos y mejores servicios a sus clientes y a los prospectos de las nuevas generaciones. El reemplazar la plataforma anterior, tanto en su página web como en la APP móvil, hace más fácil e intuitivo su mecanismo de acceso y transaccionalidad.

El proyecto debido a su magnitud, fue conceptualizado por fases: la primera reemplaza los canales actuales (Web y APP) con los mismos servicios disponibles, pero con una imagen renovada y amigable. La segunda fase incluye el despliegue de algunos componentes adicionales

para mejorar la oferta comercial, el más importante sin duda es el producto Cuenta Digital.

El canal digital cada vez gana mayor relevancia desde el punto de vista transaccional, obteniendo un dinámico crecimiento del canal que duplicó su participación en el mix de participación de canales BGR, que en diciembre llegó a un 16%. El incremento transaccional fue del 120%.

En cuanto al desarrollo de productos, a continuación presento los productos y procesos con mejoras significativas en 2020.

Impulso importante a la colocación de créditos en línea con desembolso inmediato, una propuesta innovadora especialmente diseñada para satisfacer las necesidades de nuestro segmento militar. Durante 2020 mejoramos la oferta comercial sobre todo en el monto máximo por este

canal y tasa mejorada. A fin de seguir ofreciendo al segmento militar servicios diferenciados y de mejorar la salud financiera de nuestros clientes militares, mejoramos el producto Consolidación de deudas, cuyo objetivo es entregar al cliente un solo crédito con ventajosas características para que pueda reemplazar todas las deudas que mantiene en otras IFIS del sistema Financiero por una sola en BGR, obteniendo un mayor plazo y una menor cuota mensual.

En cuanto a campañas comerciales, es importante destacar las siguientes: exitosa campaña de Inversiones "Refiere y Gana", que permitió captar un monto de USD 22 millones de dólares de nuevos recursos y, la novedosa campaña del mes del crédito militar en la que se eliminó el requisito de garante para ciertos montos.

SE REALIZARON MEJORAS CON ENFOQUE EN OFRECER PRODUCTOS MÁS ATRACTIVOS:

- **Nuevo ahorro programado 2+2** que nos permitirá continuar creciendo en forma robusta, ofreciendo directamente los beneficios de contar con una cuenta de ahorro programado.
- **Ahorros Listo** que ofrece generar cultura de ahorro al ritmo que el cliente elija. El cliente abre su plan en BGR Digital, desde \$1, plazo de elección y retiro del ahorro cuando lo decida, con un número ilimitado de metas.

Nuestra gestión de comunicación promocional y corporativa fue desplegada principalmente en medios digitales, redes sociales y Free Press durante la pandemia. Se buscó eficiencia en el gasto, lo cual nos permitió tener mayor presencia y posicionamiento de marca en medios.

Las campañas implementadas en redes sociales arrojaron los siguientes resultados: 1, 6 millones de personas alcanzadas de forma orgánica, lo que permitió tener mayor presencia y posicionamiento de marca, con un crecimiento de seguidores que cerró 2020 con 177.091.

En referencia a los resultados de la gestión de Free Press, BGR logró reforzar su posicionamiento de marca con sesenta y tres publicaciones en medios impresos, televisión, radio y medios online, cuyo resultado fue de USD 185.000, lo cual evidenció que las noticias generadas de la marca sobre eventos, lanzamientos de nuevos productos y servicios, consolidan la estrategia de relaciones públicas, para acercar a nuestros clientes con su Banco.

Con agrado mencionamos el exitoso lanzamiento de "Lo bueno También se Comparte", campaña de responsabilidad social que busca que la sociedad comparta actividades, hechos y logros positivos que a su vez animen a otros a creer que un mejor futuro es posible y que se animen a trabajar para alcanzarlo.



Entorno **ECONÓMICO**



04 Análisis coyuntural Ecuador 2020

1. SECTOR REAL

1.1 PRODUCTO INTERNO BRUTO

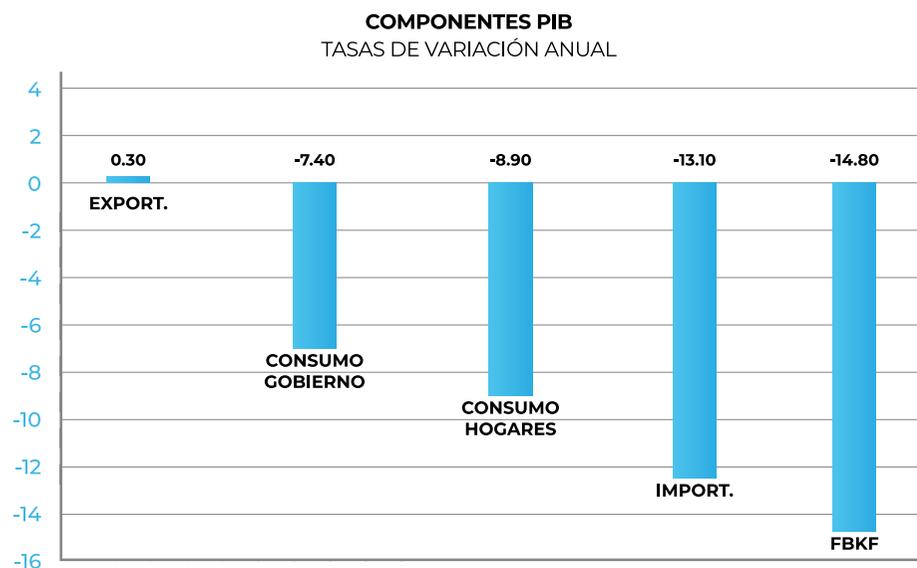
En el transcurso de 2020, y como consecuencia de la pandemia, la economía ecuatoriana registra una afectación importante, ya que sus cifras de crecimiento económico muestran un deterioro significativo. La tasa de variación anual del PIB para el tercer trimestre de ese año, llega a -8,8%, menor a la registrada en el trimestre anterior, que fue el de mayor retroceso económico.

PRODUCTO INTERNO BRUTO
VARIACIÓN ANUAL



Fuente: Banco Central del Ecuador

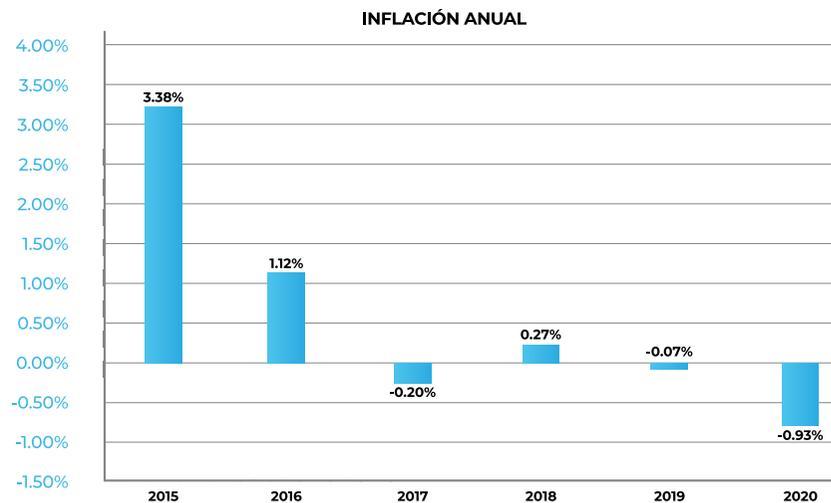
La composición de las fuentes y sectores que están detrás de esa variación inter-anual del PIB al tercer trimestre, muestra el impacto contractivo generalizado de la economía, exceptuando Exportaciones, 0,30%; significativas y adversas resultan las contribuciones y desempeño de Gasto de Consumo del Gobierno -7,40%, Consumo de los Hogares -8,90%, seguida de Importaciones -13,10% y Formación Bruta de Capital Fijo (FBKF) -14,80%. Ver gráfico siguiente.



Fuente: Banco Central del Ecuador

1.2 EVOLUCIÓN DE LA INFLACIÓN

La inflación negativa de 2020, -0,93%, se profundiza respecto a la registrada en 2019, cuando alcanza -0.07%. Los grupos de gasto con mayores variaciones deflacionarias reflejan el entorno de deterioro y ralentización; “educación”: -4,89%, “recreación y cultura”: -4,53%, “prendas de vestir y calzado”: -4,14%, “transporte”: -2,30%. Por su parte y a tono con el entorno generado por la pandemia, grupos como “salud”, “comunicaciones” y “bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes”, muestran variaciones positivas: 3,59%, 3,08% y 1,61% en su orden.



Fuente: Banco Central del Ecuador

Comparando el nivel inflacionario del país con el desempeño de algunas economías de la región, la inflación del Ecuador registró la mayor variación negativa, muy por debajo de lo observado en Bolivia 0,67%, Estados Unidos 1,40%, Colombia, 1,61%, Perú, 1,97% y Chile 3%.

2. SECTOR EXTERNO

En medio de la frágil situación económica, la Balanza Comercial total en el período enero-noviembre 2020, registra un superávit de \$3.124,6 millones muy superior al saldo positivo de \$425,3 millones que arroja 2019 en el mismo periodo.

2.1 EXPORTACIONES

A noviembre de 2020, las exportaciones totales en valores FOB alcanzan \$18.404,1 millones, registrándose una disminución de 9,4% con relación al nivel obtenido en 2019, cuando se ubicaron en \$20.309,2 millones.

Las exportaciones petroleras en valor FOB, decrecen en un 41,2%, pasando de \$ 7.953 millones a \$4.675,4 millones, principalmente por la disminución del nivel de precios internacionales del petróleo en 2020, los cuales experimentan una caída de \$ 56,7 por barril en 2019, a \$ 38,6 en 2020.

En este mismo periodo, en cambio, las exportaciones no-petroleras se incrementaron en 11,1% en valor FOB, llegando a \$13.728,7 millones en comparación con el nivel de 2019 de \$12.356,2 millones. Las transacciones en volumen medidas en toneladas métricas, superan el 7,5% con relación a lo registrado en el año anterior.

Separando exportaciones tradicionales de no-tradicionales, se aprecia que las primeras totalizan \$ 8.149,1 millones, índice superior en 7,6% respecto de las obtenidas en 2019; mientras que las exportaciones no tradicionales alcanzan los \$ 5.579,5 millones lo que equivale a un crecimiento de 16,7% con respecto a las de 2019.

En las exportaciones tradicionales, sobresalen en 2020 las contribuciones del camarón 26,1%, banano y plátano 24,7%, cacao y elaborados 6,0%, atún y pescado 2,2%, café y elaborados 0,5%. En las exportaciones no-tradicionales las de mayor participación son: enlatados de pescado 7,9%, productos mineros 5,9%, flores naturales 5,5%, madera 3,8%, otras manufacturas de metal 2,2%, fruta 1,2% y elaborados de banano 1,0%.

2.2 IMPORTACIONES

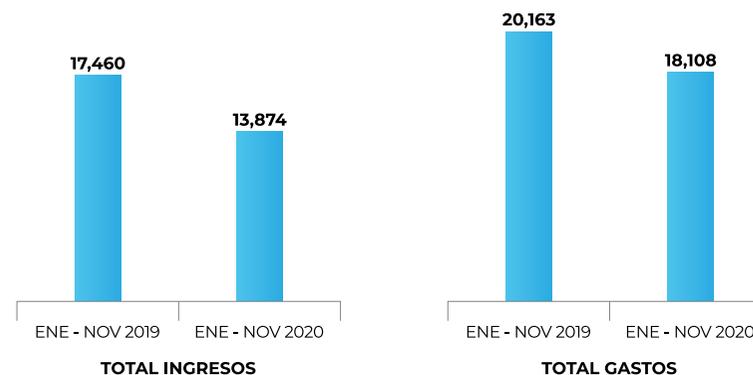
El superávit comercial registrado, se relaciona con el desempeño de las compras foráneas de la economía. En efecto, las importaciones totales en valor FOB llegan a \$15.279,5 millones en el periodo enero–noviembre de 2020, lo que representa una significativa disminución de -23,1% frente a los \$ 19.875,7 millones de dólares registrados en ese mismo lapso en 2019 .

En cuanto al componente importado, el rubro Materias primas contribuye con un 35,3%, esto es \$5.399,6 millones en valores FOB registrando un decremento de -16,2% en relación al periodo equivalente del año anterior. Los bienes de capital, el segundo rubro en importancia, representan un 24,5%, y su disminución es del orden del -24,2%, alcanzando \$3.738,8 millones. Finalmente, los bienes de consumo con una importancia de 24,2%, alcanzan en valores FOB \$3.690,3 millones lo que equivale a una disminución de -18,4% en relación a lo observado en 2019.

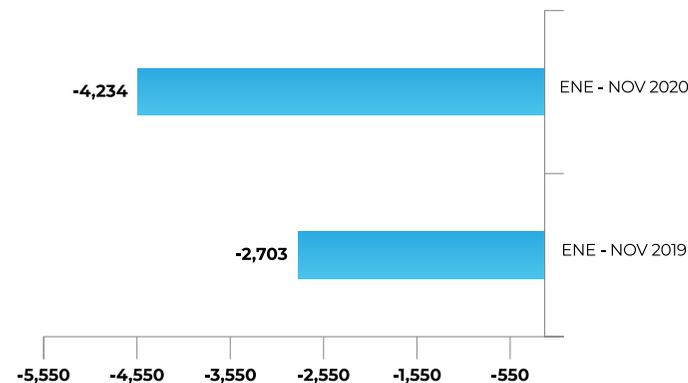
3. SECTOR FISCAL

El déficit presupuestario entre enero-noviembre del 2020, \$4.234 millones, se ubica por encima de los \$2.703 millones correspondiente al desbalance fiscal del periodo equivalente de 2019.

OPERACIONES DEL PRESUPUESTO DEL ESTADO
MILLONES DE DÓLARES



DÉFICIT / SUPERÁVIT PRESUPUESTO DEL ESTADO
MILLONES DE DÓLARES



Fuente: Ministerio de Finanzas

El déficit en las operaciones del sector público proviene de una combinación, según la cual las cifras presupuestadas de ingresos y de gastos resultaron menores frente a sus respectivos desempeños. Este fenómeno afecta notablemente a los ingresos de origen petrolero; en cuanto a los egresos, el gasto de capital es el rubro de mayor contracción.

OPERACIONES DEL PRESUPUESTO GENERAL DEL ESTADO INGRESOS / EN MILLONES DE DÓLARES			
ENERO - NOVIEMBRE 2020			
CONCEPTO	INICIAL	PRESUPUESTO CODIF.	ENE - NOV 2020
TRIBUTARIOS	14,323	13,453	11,249
PETROLEROS	2,376	2,180	408
OTROS	5,794	4,375	2,217
TOTAL INGRESOS	22,493	20,008	13,874

OPERACIONES DEL PRESUPUESTO GENERAL DEL ESTADO GASTOS / EN MILLONES DE DÓLARES			
ENERO - NOVIEMBRE 2020			
CONCEPTO	INICIAL	PRESUPUESTO CODIF.	ENE - NOV 2020
GASTO CORRIENTE	18,476	16,805	14,237
GASTO CAPITAL	7,459	6,498	3,871
TOTAL INGRESOS	25,935	23,303	18,108

Fuente: Ministerio de Finanzas

4. SECTOR MONETARIO Y FINANCIERO

4.1 OFERTA MONETARIA Y LIQUIDEZ TOTAL

Tanto la oferta monetaria como la liquidez total, presentan tasas de crecimiento anual de 8,4% y 9,2% respectivamente a noviembre de 2020. Las especies monetarias en circulación, por su parte, registran una variación anual de 6,3%.

La liquidez total llega en noviembre de 2020 a \$61.381,1 millones; las especies monetarias \$17.430,8 millones y la oferta monetaria \$27.490,0 millones. Los depósitos a la vista de las instituciones financieras a noviembre de ese año

se ubican en \$12.420,4 millones, lo cual representa un incremento del 3,2% en relación a noviembre de 2019; los depósitos a plazo y otros depósitos, crecen en el 9,9%, llegando a \$33.828,1 millones.

4.2 SECTOR FINANCIERO PRIVADO

Comparando el desempeño e intermediación entre diciembre 2020 y diciembre 2019, las operaciones activas del sistema financiero privado se incrementan en 1,11%. Hasta diciembre de 2020 se conceden \$2.920 millones distribuidos en 704 mil operaciones. Esas operaciones ascienden a \$2.888 millones en diciembre 2019 a través de 867 mil transacciones.

El índice de morosidad de la cartera de crédito desglosado por subsistemas financieros, presenta decrecimientos a diciembre de 2020. En este caso, comparado con el mismo mes de 2019, este indicador pasa de 2,73% a 2,61%, para bancos; de 3,72% a 3,64% para cooperativas; de 3,49%, a 2,81% para mutualistas. Esto se explica por las medidas adoptadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, principalmente por el diferimiento de pagos de deudas y obligaciones y por la forma de cálculo de los días de morosidad para la cartera comercial y de consumo, razón por la cual estos indicadores no son comparables. Se debe esperar a que la situación económica del país se recupere de manera paulatina y cuando la normativa regrese a los estándares pre-pandemia, tendremos cifras que permitan medir el impacto de la crisis sanitaria en el riesgo crediticio del sistema financiero, si bien este ya se ha evidenciado parcialmente en la drástica reducción de los niveles de utilidad que presenta la banca, en -62,3%, pasando de \$ 616 millones en 2019 a \$ 232 millones en 2020.





Pa'
+COMPRAR+
mi carro
BGR

5. PREVISIONES

La economía en 2020 decrecería en -8,9% según el Banco Central. Para 2021 las previsiones oficiales indican que el nivel de actividad se recuperaría y el PIB crecería un 3,1%. El FMI estima que ese valor, por el contrario, sería de -6,1% para 2021, señalando que la recuperación de la economía ecuatoriana se dará en 2025, año en el que el PIB superaría las cifras obtenidas en 2019.

Para 2021, existen mejores expectativas sobre todo en relación al tópico mitigación de los efectos de la pandemia, sustentado en las campañas de vacunación contra el covid19. Como consecuencia, se estima un relanzamiento simultáneo de la economía. Para alcanzar un nivel de inmunidad del 60% de la población, sin embargo, se tiene presente que el evento tomará algún tiempo. Por el lado de la producción, la cuarentena disminuyó el capital de trabajo entre la mayoría de productores, además cambiaron las preferencias de los consumidores y por tanto, los productores deberán adaptarse a las nuevas necesidades.

Se espera que con la recuperación de la producción en 2021, mejore el empleo y el consumo de los hogares. El estímulo para afianzar la tendencia, desde la inversión pública, no luce favorable debido al nivel y trayectoria del endeudamiento de la economía, la cual demandaría mantener o reducir los niveles de la misma.

6. CONCLUSIONES

- En 2020, la contracción se generaliza hacia todos los rubros del gasto particularmente de la inversión pública y privada; la primera por la falta de espacio fiscal debido a la política pro-cíclica de las administraciones anteriores y la segunda, reforzada por la disminución de las expectativas de consumo, el incremento del desempleo y deterioro de las otras categorías ocupacionales.
- El superávit en la balanza comercial podría mantenerse, en parte, debido a la baja del precio del dólar, que durante 2020 se redujo en -9,5%, lo que ayuda a las exportaciones ecuatorianas, especialmente las destinadas a la Unión Europea.

- El riesgo país en enero de 2021 se ubica alrededor de los 1.200 puntos, en diciembre de 2020 se ubicó en 1.062 puntos, ese repunte podría asociarse a la incertidumbre generada por el proceso electoral que tendrá lugar en febrero de 2021.
- Al finalizar 2020, el gobierno ecuatoriano recibió \$2.000 millones de dólares como parte de un nuevo programa acordado con el FMI; previamente y con base a ese arreglo, este multilateral desembolsó una cifra equivalente, lo que en conjunto permitió al Estado reducir considerablemente el acumulado de sus obligaciones; sin esos fondos el deterioro económico se habría profundizado. Al parecer la economía está superando la fase más crítica que se ha experimentado en los últimos años. Sin embargo, los agentes económicos aún no tienen un panorama claro, debido a que este depende del resultado de las elecciones de 2021, lo cual sin duda afectará al desempeño de la economía en el ejercicio económico.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Asociación de Bancos del Ecuador, BOLETÍN MACROECONÓMICO, diciembre 2020.
- Banco Central del Ecuador, ESTADÍSTICAS MACROECONÓMICAS, diciembre 2020.
- Banco Central del Ecuador, INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MENSUAL, diciembre 2020.
- Banco Central del Ecuador, ESTADÍSTICAS MONETARIAS Y FINANCIERAS, Evolución del Monto de Operaciones Activas y Pasivas del Sistema Financiero Nacional, diciembre 2020.
- Ministerio de Finanzas, Ejecución Presupuestaria Consolidada Anual.
- Observatorio de la Política Fiscal, REPORTES MACROECONÓMICOS, diciembre 2020.
- Spurrier, Walter y Acosta, Alberto. ANÁLISIS SEMANAL DE LA ECONOMÍA Y POLÍTICA DEL ECUADOR, varias publicaciones.



BCR

BANCO GENERAL RUMIÑAHUI

Nuestros **RESULTADOS**



TNGRL. (SP) Mauricio Campuzano Núñez
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO BGR

05 Nuestros Resultados

ENTORNO ECONÓMICO

El 2020 es un año que no olvidaremos. El país inició el ejercicio fiscal con una débil situación económica generada por una operación deficitaria recurrente, reducción del precio del petróleo, falta de financiamiento y una crisis social producto de un intento fallido de ordenar las finanzas mediante la eliminación de los subsidios a los combustibles. Este entorno se complicó aún más el 11 de marzo, pues la Organización Mundial de la Salud (OMS), declaró la propagación del virus COVID-19 como pandemia de escala global. Al tratarse de un virus nuevo y de rápido contagio, se establecieron medidas de control sanitario e higiene, y la OMS determinó el distanciamiento social como la mejor alternativa para reducir la curva de transmisión; se establecieron cuarentenas a nivel mundial lo que implicó una contracción severa en la actividad comercial.

El estado de excepción decretado restringió la libertad de tránsito y movilidad a nivel nacional, se suspendieron las jornadas presenciales de trabajo, se instó al confinamiento y al distanciamiento social; todo ello generó una reducción en la actividad comercial y, por ende, pérdida de empleos. El Banco mantuvo su operación con normalidad y se tomaron las medidas y cuidados sanitarios para proteger la salud de nuestros colaboradores y clientes.

Nos encontramos ante un escenario inédito con impactos en varios ámbitos de gestión. En marzo los retiros a nivel de sistema financiero de bancos fueron de USD 1.000 millones que fueron atendidos de manera efectiva; BGR no estuvo exento de este comportamiento y atendimos todos los retiros de nuestros clientes. El entorno implicó mantener excedentes de liquidez y fortalecer las provisiones para atender deterioros de la calidad del activo. La demanda de servicios financieros se redujo en dos tercios de lo habitual.

La Administración optó por generar alivios financieros para sus clientes: diferimiento de cuotas para la cartera de consumo, vivienda, facilidades de pago para Visa, refinanciamiento de operaciones en la Banca Empresarial y transacciones sin costo en los canales digitales. Estos aspectos, sumados a los impactos en el riesgo de liquidez y crédito, redujeron de manera significativa las utilidades del año.

Los cambios normativos fueron la constante. Se estableció la constitución de provisiones genéricas deducibles para la cartera de créditos del 0,01% al 5% del stock de cartera, que formaban parte del patrimonio técnico como medida de protección del riesgo de crédito y fortalecimiento de la solvencia patrimonial; cambió el parámetro de medición en días de mora para que la cartera sea considerada como vencida: en el caso de consumo y cartera comercial, pasaron de 15 y 30, respectivamente a 60 días; se redujo el aporte al Fondo de Liquidez del Sistema Financiero en 3%; se realizaron cambios en el plan de cuentas; y, en el ámbito tributario, se estableció la figura de autoretención de ingresos por el 1,75% , entre los más relevantes.

Ante estos eventos, la Administración optó por la revisión del Plan Estratégico. Se reformuló el presupuesto del año priorizando la liquidez por sobre la rentabilidad, fortalecimos la transformación y los canales digitales, se renegociaron los contratos con proveedores y se realizaron optimizaciones del gasto operativo, fortalecimos la generación de nuevos ingresos financieros, se utilizaron las líneas de crédito disponibles, orientamos la captación al mediano plazo y como mecanismo de apoyo a la lucha contra la pandemia, donamos USD 1 millón al Fideicomiso Sumar Juntos con el objetivo de respaldar la gestión de nuestras Fuerzas Armadas en la línea de defensa.

En el aspecto macroeconómico, nuestro país logró renegociar la deuda externa generando un alivio en los compromisos de pago de USD 16.452 millones en los próximos diez años, se evitó pagos adicionales de deuda en el año. Se duplicó el plazo de pago de 6,1 años a 12,7 años con una reducción de la tasa de interés del 9,2% al 5,3%. La buena fe del país para asumir responsablemente su deuda, nos abrió las puertas hacia el financiamiento internacional por alrededor de USD 11.600 millones, de los cuales USD 6.500 millones correspondían al Fondo Monetario cuyo destino fue el pago de sueldos a servidores públicos, proveedores y el aumento de la cobertura de bonos y programas sociales.

Para finalizar el año, la liquidez en el sistema financiero mejora considerablemente y los costos de captación de fondos mostraron una reducción, aspecto que permitirá a las Instituciones Financieras optimizar costos y mantener niveles de rentabilidad que no comprometan la solvencia.

El 2021 será un año difícil, la recuperación económica dependerá del resultado del proceso electoral, del impacto a nivel mundial de la vacuna contra el COVID-19 y de las posibles mutaciones que presente el virus. Los retos que debemos afrontar serán, esencialmente, mantenernos líquidos y eficientes, con capacidad de generar recursos que nos permitan reforzar las reservas para cubrir potenciales deterioros de la calidad de la cartera.

RESULTADOS FINANCIEROS

Los resultados de la operación del Banco reflejan los efectos de un año de pandemia. La cartera de créditos no presenta crecimiento mientras que en el sistema financiero se reduce. Mantener la calidad de la cartera siendo prudentes en la concesión del crédito, fueron pilares clave en nuestra gestión. De igual manera, las recuperaciones y el manejo adecuado de refinanciamiento y los alivios financieros a clientes, nos permitieron alcanzar niveles bajos de cartera vencida.

La cobertura de provisiones respecto de la cartera total, se incrementó de manera significativa, pasando del 6,76% al 8,09% respecto de la cartera vencida, del 368% al 562% debido a que por la normativa citada, su reconocimiento se registró luego de los sesenta días de morosidad.

La gestión de la liquidez fue primordial, especialmente en los primeros meses de la pandemia. Tomamos decisiones oportunas con la finalidad de priorizar la liquidez por sobre la rentabilidad, además, la gestión de líneas de crédito fortaleció el fondeo estable. Las acciones concretas que favorecieron la reducción de los niveles de concentración.

Realizamos inversiones importantes en herramientas de soporte en operación, transformación y canales digitales, así como en la ampliación de la cobertura física del Banco. A pesar de la pandemia inauguramos la Agencia Santo Domingo y ampliamos la cobertura de cajeros automáticos.

La rentabilidad fue afectada de manera significativa, con una reducción del 45% en relación al 2019. El incremento del costo de la captación perjudicó el margen financiero, la contracción de la demanda de servicios financieros

redujo los ingresos por este concepto y el incremento en la constitución de provisiones, incidieron de manera significativa en esta reducción; sin embargo, presentamos la mayor rentabilidad del sistema financiero en Bancos con el 2% o más de activos.

Es destacable la capacidad que tuvo el Banco para ajustar su estructura de costos a la reducción de los ingresos generada por la pandemia. Los niveles de eficiencia en relación al tamaño, margen bruto e ingresos mejoran año tras año.

La política aprobada por el Directorio y la Junta de Accionistas, nos permitió capitalizar el 70% de los resultados del 2019 y fortalecer el fondeo estable del banco, con lo que se incrementó la solvencia y se redujo el apalancamiento. Se implementaron las reformas estatutarias para cambiar el valor nominal de la acción de USD 0,01 a USD 1,00.

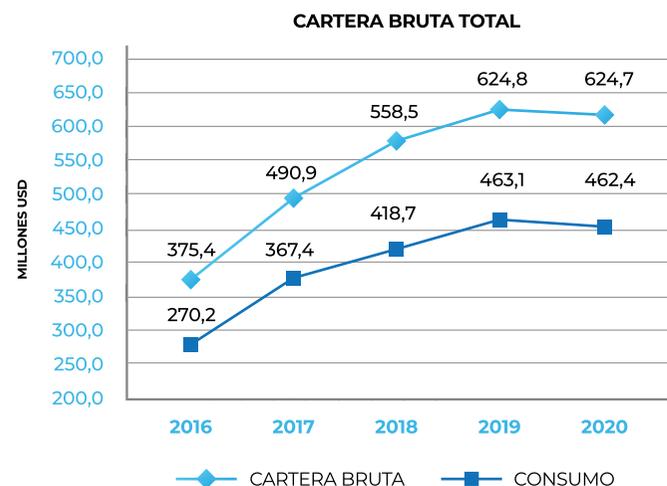
A finales de 2019 firmamos la adopción de los principios de Banca responsable de la UNEP-FI. A la fecha, contamos con una estrategia de sostenibilidad y acciones concretas para una implementación exitosa.

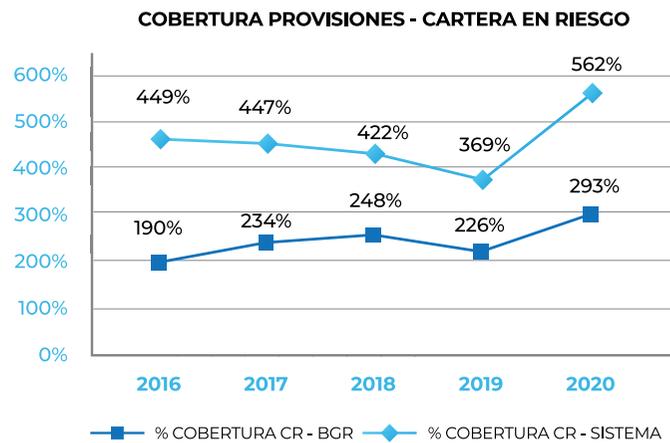
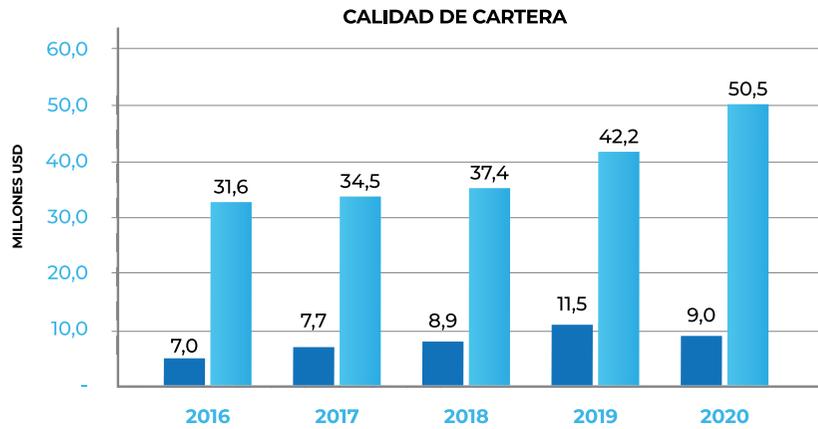
La estrategia de negocio apegada a las mejores prácticas de prudencia financiera, nos permitió afrontar todos los desafíos que se presentaron. Nuestra calificadoradora de riesgos mantuvo la calificación de riesgo en AAA-, lo cual nos presenta como una institución financiera fuerte y con una sobresaliente trayectoria de rentabilidad. Así mismo, los objetivos institucionales financieros fueron superados.

ACTIVOS

Los activos totales de la institución crecieron el 2,70% llegando a los USD 993 millones. De igual manera, en línea con la estrategia, la cartera se mantiene en USD 624 millones, con una participación del 74% para la cartera de consumo, nuestro principal segmento. Por su lado, la cartera comercial representa el 10,9% y la de vivienda el 15,1%.

Los efectos de la pandemia se reflejaron por el Riesgo de crédito, elevamos los niveles de cobertura para cubrir a los depositantes de potenciales deterioros de la calidad del activo, más aún cuando los indicadores de morosidad contables reflejan la cartera vencida luego de transcurridos sesenta días de mora. La cartera contiene diferimientos, reestructuraciones y refinanciamientos generados en la pandemia como alivios a los clientes.

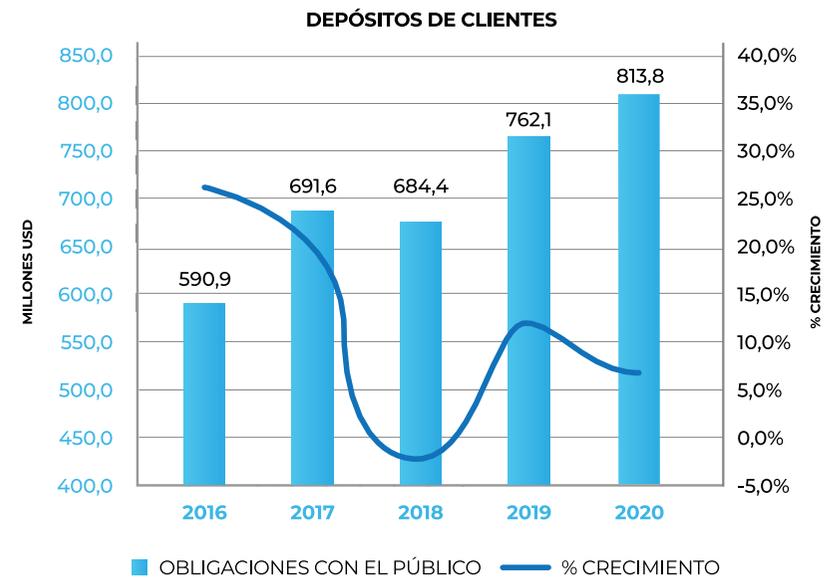




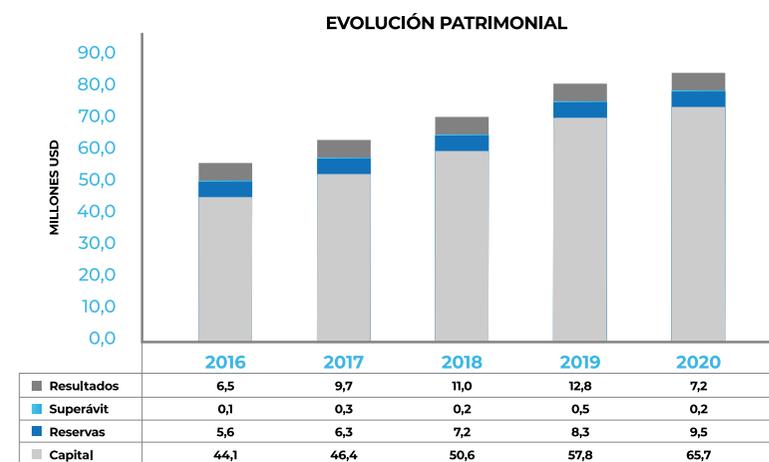
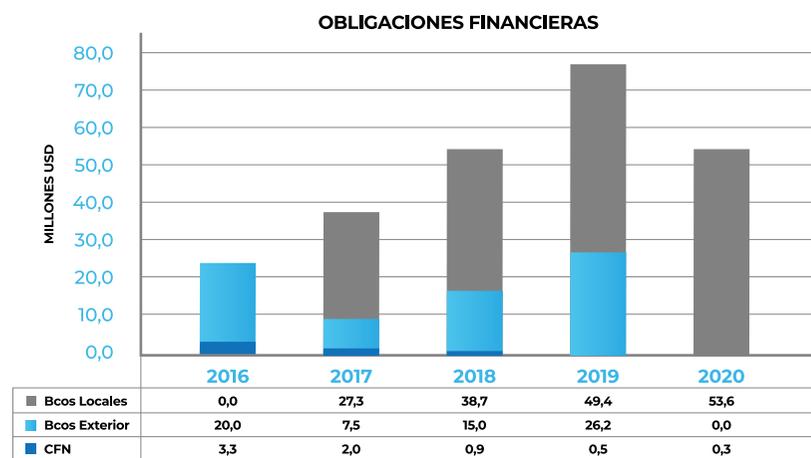
La cartera en riesgo del Banco se redujo del 2019 al 2020, pasando de USD 11,5 millones a USD 9,0 millones. El indicador de morosidad pasó del 1,83% al 1,44%, siendo el promedio del sistema el 2,61%. Esto refleja el manejo conservador del riesgo de crédito y altos niveles de cobertura para tiempos de crisis.

PASIVOS

Los depósitos de clientes, luego de una reducción importante al inicio de la pandemia, mejoran notablemente en el segundo semestre pasando de USD 762 millones a USD 814 millones en 2020 con un crecimiento del 6,8%, inferior al sistema del 11.4%, acorde con la estrategia de desconcentración implementada por el Banco. El principal incremento se generó en las cuentas de ahorro con USD 45 millones.



Una de las estrategias utilizadas por la Administración para fortalecer la liquidez, fue la utilización de las líneas de crédito. En la pandemia se tomaron recursos por alrededor de USD 21MM en condiciones de plazo y tasa favorables para la coyuntura, para finales del año una vez que los depósitos en el sistema mejoraron, fueron amortizadas. Mantuvimos a diciembre USD 53,9 millones con una reducción del 29,2%.



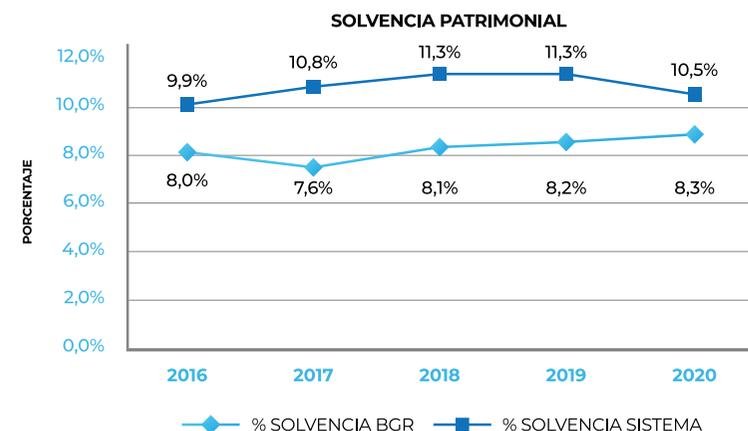
Las obligaciones financieras contraídas de largo plazo, nos permitieron fortalecer el fondeo estable y fueron establecidas en los términos y condiciones previstas por la normativa legal.

PATRIMONIO Y RESULTADOS

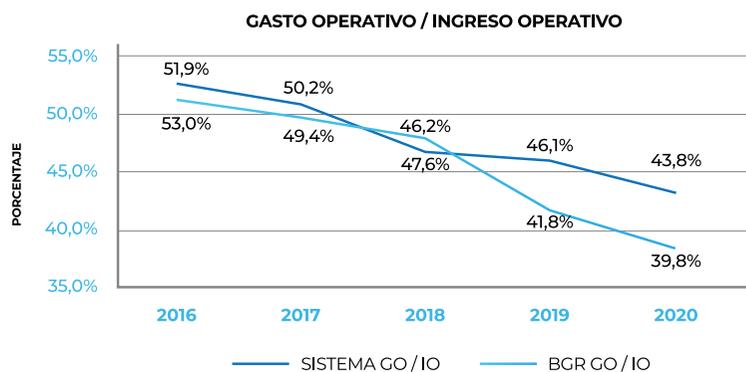
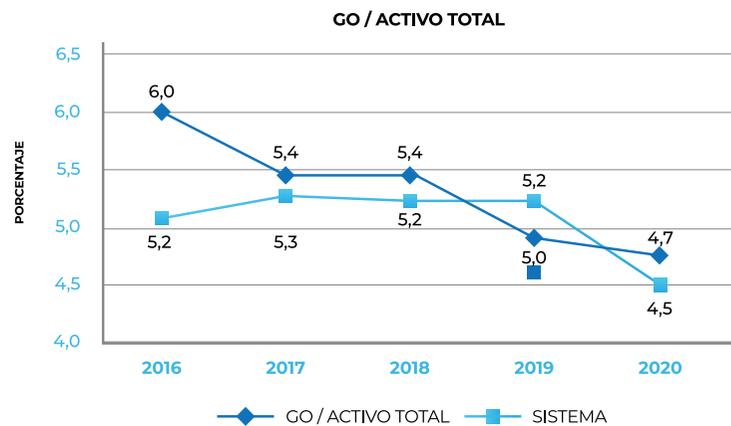
El Banco refleja niveles estables de solvencia, debido al respaldo del Directorio y de sus accionistas mediante la capitalización continua de resultados, lo cual nos permite respaldar sus operaciones de intermediación y su crecimiento futuro.

La evolución histórica es favorable y el capital pasa de USD 57,8 millones a USD 65,7 millones, mientras que el indicador de Patrimonio Técnico pasa de 13,4% a 14,3%. El nivel de solvencia mejora de manera sostenida año a año, acorde a la estrategia financiera de fortalecimiento patrimonial que refleja un incremento del patrimonio del 4%, superior al crecimiento del sistema del 0,90%

Retribuimos la confianza de nuestros accionistas por su inversión, con el pago de dividendos del 30% de los resultados del ejercicio 2019, sin embargo, nuestro nivel de apalancamiento se mantiene por sobre el promedio del mercado y es necesario sostener la estrategia de fortalecimiento.



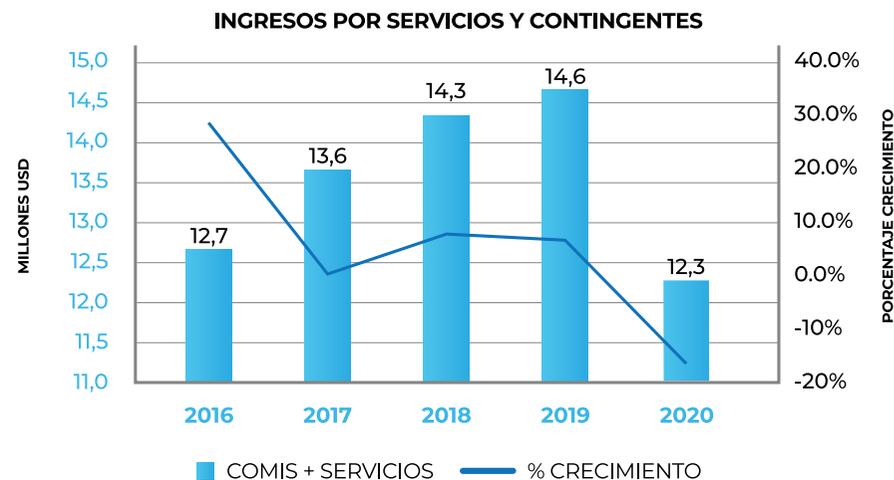
Los esfuerzos para mejorar la eficiencia operativa se han mantenido. Hemos realizado inversiones en herramientas tecnológicas que soportan las actividades operativas, conservamos un riguroso proceso de presupuesto y control, nos encontramos en proceso de implementación de un modelo de gestión estratégica de abastecimiento por medio de células de eficiencia y se están implementando modelos de gestión de rentabilidad, con el fin de enfocar las inversiones en proyectos.



Los indicadores de eficiencia en relación al tamaño, los ingresos y el margen, continúan mejorando y cada año implican un reto superior. En relación al año anterior su crecimiento es del 0,20% siendo el promedio del sistema una reducción del -7,4%; en nuestro caso incluyen la donación al Fideicomiso Sumar Juntos como aporte para el fortalecimiento de la capacidad instalada de la red sanitaria nacional.

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

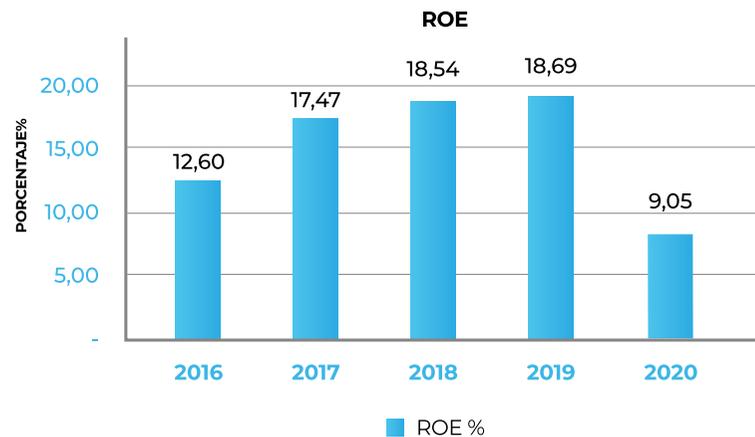
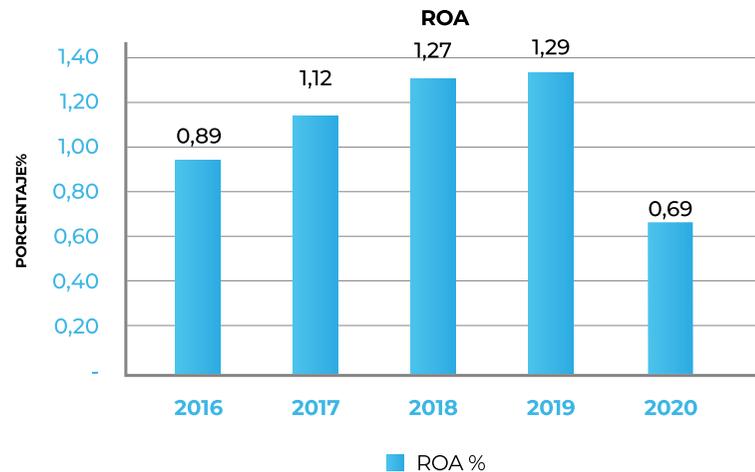
Los ingresos por servicios han sido afectados de manera significativa en el año. El confinamiento y la contracción comercial producto de la pandemia, impactaron de manera directa.



A pesar de esto, continuamos siendo la Institución Financiera más rentable con activos superiores al 2% dentro del sistema financiero. Alcanzamos un ROE del 9,05%, siendo este porcentaje superior al del sistema financiero de 4,80%, aun cuando los niveles de ingresos se redujeron considerablemente y las provisiones para activos de riesgo se incrementaron.

La gestión del margen financiero, la diversificación de ingresos, la optimización de la operación, el manejo conservador del riesgo de liquidez y de crédito y, el compromiso del mejor equipo, nos permite alcanzar un nivel de desempeño superior frente a nuestra competencia.

En 2021 continuaremos trabajando con la mayor inspiración y pasión. Enfocaremos nuestros esfuerzos y recursos a proyectos y acciones que generen valor sostenible para nuestros clientes, colaboradores y accionistas.



GOBIERNO CORPORATIVO

El Banco refleja niveles estables de solvencia debido al respaldo del Directorio y de sus accionistas, mediante la capitalización continua de resultados, lo cual nos permite respaldar sus operaciones de intermediación y su crecimiento futuro.

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 Banco General Rumiñahui S.A. 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

Según estos datos, 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, el riesgo de lavado de activos 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 2020, determinó los siguientes niveles de exposición:

- **Riesgo de crédito:** Moderado
- **Riesgo de mercado:** Insignificante
- **Riesgo de liquidez:** Insignificante
- **Riesgo operativo:** Menor
- **Lavado de Activos:** Menor
- **Riesgo consolidado:** Menor

Se aprecia que durante 2020, el riesgo consolidado se mantiene en “menor”, ya que los indicadores de riesgos no registran variaciones significativas. Si bien el riesgo de crédito se registra como moderado, se debe tomar en cuenta que este recoge los diferimientos y refinanciamientos de la cartera que se realizaron para paliar los efectos de la emergencia sanitaria, razón por la cual podría aumentar ligeramente durante 2021.

El Directorio concluyó que el nivel de exposición de riesgo consolidado del BGR, está dentro del apetito de riesgo definido 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 ejercicio 2020, la Unidad de Cumplimiento presentó al Comité de Cumplimiento y al Directorio, el avance del plan de la Unidad de Cumplimiento a las diferentes políticas que aplica el Banco, como: conozca a su cliente, conozca a su colaborador, conozca a su accionista, entre otras.

Durante 2020, el Banco desarrolló una nueva metodología para gestionar el riesgo de lavado de activos y para la determinación de perfiles de riesgos, transaccionales y de comportamiento.

Es importante destacar que, como parte de la política conozca a su cliente, la Unidad de Cumplimiento identificó veintitrés 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 el cumplimiento normativo y control interno, durante 2020 la Unidad de Cumplimiento fue analizada por Auditoría Interna y Auditoría Externa; los informes emitidos fueron favorables a la gestión realizada.

Finalmente, se debe mencionar que durante 2020 el Banco no recibió amonestaciones o sanciones por parte de los Organismos de Control.

EDUCACIÓN FINANCIERA

El programa de Educación Financiera BGR se ha desarrollado de manera efectiva, a pesar las circunstancias adversas que nos ha presentado el entorno actual.

Con la declaración de pandemia, en el primer trimestre del año, se realizaron los ajustes necesarios para cumplir con los objetivos planteados. Inmediatamente se coordinó con la Superintendencia tanto la adecuación del PEF con respecto a las modalidades de capacitación, como el esquema de evaluación y el registro de participantes.

Del mismo modo, se evaluaron las metas de capacitación propuestas por cada grupo objetivo con el fin de ajustarlas en función de la realidad actual y considerando la dificultad que representa llegar de manera virtual a nuestro principal segmento, el militar. En este aspecto fue de vital importancia la coordinación realizada con el ISSFA para generar procesos de capacitación del personal militar próximo a retirarse de las fuerzas, generando un programa específico que apoye a este grupo para enfrentar tanto emocional, como financieramente, este cambio de alto impacto en su vida.

Además, se reforzó el programa virtual de capacitación para colaboradores, pues el esquema de teletrabajo actual no permite que todas las personas accedan a la plataforma e-learning. Se diseñó un programa específico con la asesoría de nuestro proveedor CRISFE para desarrollar los diferentes módulos de formación y evaluar el nivel de conocimiento.

Finalmente, es importante destacar el trabajo realizado con el grupo de niños y adolescentes, en el cual nuestra meta se mantuvo en quinientos participantes definidos al inicio de año. La capacitación que arrancó de manera presencial, finalizó de manera virtual con la participación de quinientos setenta y nueve participantes.

En base a todas las acciones mencionadas, BGR logró un cumplimiento del 108% sobre lo planificado para 2020.

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Nuestro compromiso es apoyar al bienestar integral de todos los colaboradores. Durante 2020 dando énfasis a la prevención de contagios por Covid, desplegamos diferentes acciones que incluyeron la implementación de medidas de bioseguridad y protocolos médicos, controles en instalaciones, entrega de equipos de protección personal e insumos para desinfección, realización de pruebas de detección Covid, seguimiento con proveedores y empresas de servicios complementarios, entre otras. Se mantuvo un seguimiento permanente por parte de Médicos Ocupacionales permitiendo un acompañamiento y direccionamiento oportuno a los colaboradores del Banco.

Gracias a todas las acciones desplegadas, se ha logrado sostener la operatividad en todas las Agencias a nivel nacional, controlando el número de contagios. Mantuvimos el cuidado y seguimiento de grupos vulnerables y la campaña de Organización Saludable esta vez a través de medios virtuales; realizamos conversatorios sobre salud y medidas de prevención, generamos comunicaciones, cursos de salud sexual y reproductiva, VIH y prevención del consumo de drogas, organizamos charlas de nutrición y buenos hábitos de cuidado personal, clases de ejercicio físico, conversatorios sobre manejo emocional, equilibrio trabajo – vida personal, causas y prevención del consumo de drogas. Adicionalmente se desplegaron acciones en temas de salud emocional a través de apoyo terapéutico con especialistas en convenio con el Banco, espacios de escucha con miembros del equipo de Cultura y Talento y, acompañamientos a través de Trabajo Social.

Paralelamente, continuamos con la gestión en capacitaciones, Comités Paritarios y demás actividades propias de la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

SERVICIO AL CLIENTE

BGR a pesar de la situación de emergencia, ha mantenido un alto nivel de servicio con sus clientes. Esto ha sido posible gracias al trabajo y esfuerzo de todas las áreas, tanto generadoras como habilitadoras, a través de la gestión de la visión de experiencia, aplicación de herramientas y metodologías de innovación para entendimiento de voz del cliente, despliegue y seguimiento de planes de acción orientados a mejorar la experiencia de nuestros clientes.

Teniendo en cuenta que la Lealtad aborda la satisfacción (INS), recomendación (NPS) y esfuerzo (CES), los resultados se obtienen de las diferentes encuestas de servicios realizadas durante todo el año a clientes externos e internos, en función de modelo integral definido para BGR (Ver Gráfico Lealtad 2020).

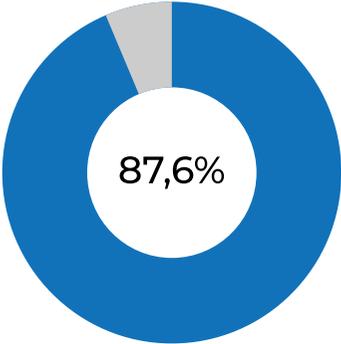
A inicios de 2020 se crea la primera célula de Experiencia de Cliente, con el objetivo de gestionar servicios y soluciones de manera dinámica, centrando sus entregables en el cliente y priorizando la creación de valor a través de la implementación de nuevos marcos de trabajo ágiles.

Con la declaración de la pandemia por el COVID-19, se presentan nuevos retos, uno de ellos, optimización de costos con el fin de salvaguardar la salud financiera del banco, lo cual implicó reducir considerablemente los presupuestos de proyectos importantes, que quedaron relegados y/o rediseñados, para dar continuidad al plan de trabajo.

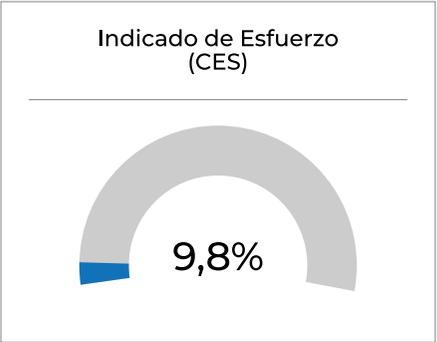
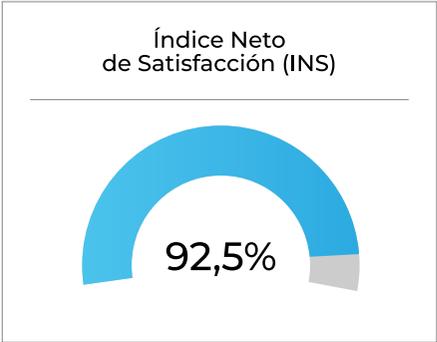
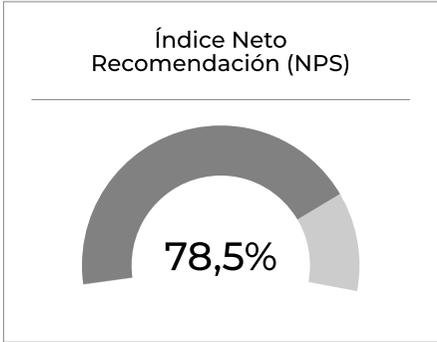
Durante marzo y abril, se decidió la suspensión de la medición de servicio por el impacto que generó la pandemia en el desarrollo normal de actividades. Dimos oportunidad a la voz del cliente a fin de entender sus necesidades en la situación de crisis que vivimos. Retomamos parcialmente las mediciones a partir de mayo y completamente a partir de julio.

En el gráfico evolutivo de la satisfacción (INS) durante el año, se puede evidenciar que en mayo y junio los resultados fueron afectados, principalmente, por la incertidumbre de los clientes frente a la situación de pandemia. Sin embargo, los resultados de meses posteriores incrementaron hasta los niveles de satisfacción que se mantenían durante el primer trimestre del año en las oficinas a nivel nacional.

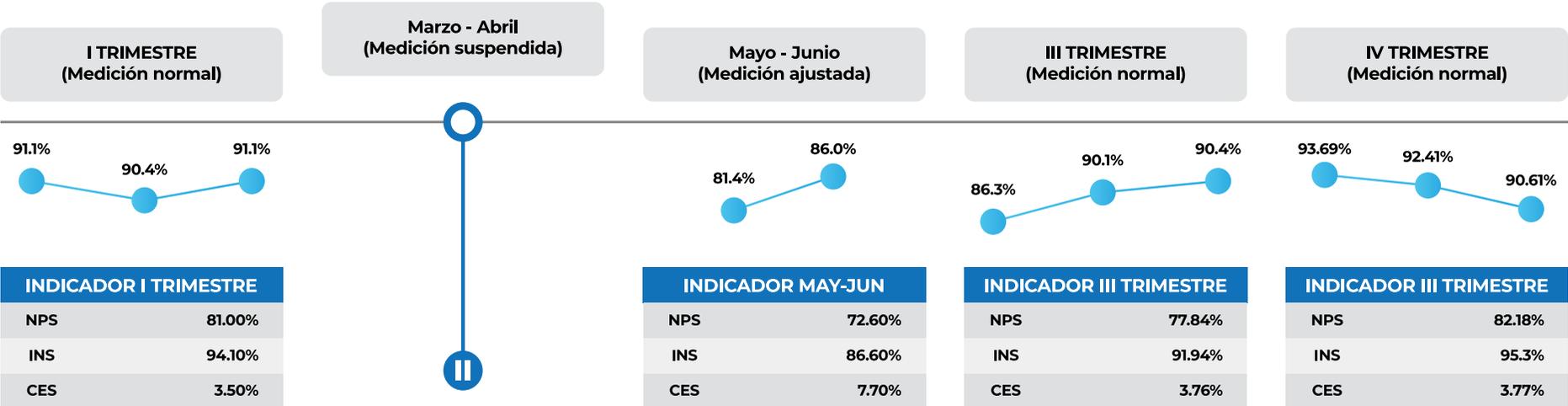
RESULTADOS LEALTAD BANCO 2020



Nivel de Lealtad consolidado 2020



EVOLUTIVO LEALTAD OFICINAS



COMITÉ DE ÉTICA

Quito, 18 de febrero, 2021

Sr. Tgrl. Mauricio Campuzano Núñez
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DEL BANCO GENERAL RUMIÑAHUI
Señor Presidente :

Con un saludo muy cordial, me es grato informar a Ud. que el COMITÉ DE ÉTICA de nuestro Banco, viene cumpliendo una muy importante actividad innovadora y productiva:

Nuestro Comité ha diseñado una política interna de trabajo, orientada a fortalecer la importancia de este órgano, desarrollando acciones que promuevan una activa participación, conocimiento y adoctrinamiento de todos los miembros del Banco, para estimular su empeño por alcanzar la EXCELENCIA ÉTICA.

Con este anhelo de PARTICIPACIÓN y ADOCTRINAMIENTO, la actividad del Comité se orienta a un rumbo básico que constituye el OBJETIVO que nos hemos propuesto, el cual es lograr que el B.G.R. llegue a ser considerado como: "EL BANCO MAS ÉTICO DEL ECUADOR".

Hemos establecido dicha aspiración como el objetivo fundamental, porque consideramos que éste es el requisito imprescindible para que nuestra Institución pueda alcanzar la nueva VISIÓN ESTRATÉGICA, propuesta por la Administración desde el año pasado y que fue aprobada por el Directorio, la misma que es : "SER EL MEJOR BANCO DEL ECUADOR".

Con el anhelo de estructurar una verdadera y consciente DOCTRINA ÉTICA, cada sesión incluye como su punto más importante, una amena "Plática sobre conceptos ético-filosóficos", en la que, no sólo con la asistencia de los vocales, sino con la PARTICIPACIÓN de invitados, se desarrollan muy importantes diálogos.

Complementariamente, con este afán de EXCELENCIA, hemos realizado un prolijo trabajo de revisión del CÓDIGO DE ÉTICA anterior y, por iniciativa del Gerente Legal con esmerado empeño, en conjunto con el Presidente del Comité, fue elaborado un NUEVO CÓDIGO DE ÉTICA, organizado didácticamente para

que sea una verdadera GUÍA DE DOCTRINA actualizada, muy comprensible y convincente. Este proceso tan optimista, ha exigido mucho tiempo de trabajo extraordinario y un gran esfuerzo, que sólo puede dar sus frutos, si logramos un convencimiento compartido y cooperación activa de los miembros del Banco, en todos sus niveles.

Atentamente



CPNV Raúl Crosby de la Torre
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ÉTICA

COMITÉ DE RETRIBUCIONES

En cumplimiento con la política interna de administración salarial, en 2020 se realizaron ajustes salariales a ciento cincuenta colaboradores del Banco. El ajuste promedio en la masa total fue del 1,15% y el ajuste promedio de sueldo básico más remuneración variable del 1,10 %.

En la sesión realizada en 2020 el Comité de Retribuciones analizó los siguientes puntos:

- Indicadores generales del mercado salarial ecuatoriano
- Equidad salarial en función al desempeño
- Incrementos salariales de BGR para 2020
- Las desviaciones salariales Banco
- Las desviaciones salariales en áreas de Negocio

Una vez realizado el análisis de los datos entregados, el Comité de Retribuciones resolvió comparar los cargos de BGR con la muestra de Bancos medianos a partir del siguiente ejercicio económico.

Se decidió realizar un ajuste a la política, en la cual se registre que todo el Banco se compara con la mediana de mercado, excepto el área de Negocios que se compara con Q3.

El Comité de Retribuciones considera que la administración salarial del Banco General Rumiñahui S.A. se enmarca en límites aceptables y guarda consistencia con los niveles de riesgo definidos por la organización.

A continuación, un detalle de las cifras más relevantes de 2020.

MONTO PAGADO EN REMUNERACIONES:

DETALLE	VALOR
No. COLABORADORES	512
TOTAL GASTO REMUNERACIONES	12,074,010.90

Porcentaje de Remuneraciones contra el total de la cuenta 4501:

DETALLE	VALOR
TOTAL GASTO REMUNERACIONES	12,074,010.90
TOTAL GASTO PERSONAL	14,895,270.04
	81.06%

Porcentaje de la cuenta de Remuneraciones contra el total de la cuenta de gastos 45:

DETALLE	VALOR
TOTAL GASTO REMUNERACIONES	14,895,270.04
TOTAL GASTO OPERATIVOS	44,417,066.56
	33.54%

MONTO PAGADO EN REMUNERACIONES A GERENCIAS:

DETALLE	VALOR
No. COLABORADORES	11.00
TOTAL GASTO REMUNERACIONES EQUIPO GERENCIAL	1,412,910.94

Porcentaje de remuneraciones en Gerencias contra el total de la cuenta 4501:

DETALLE	VALOR
TOTAL GASTO REMUNERACIONES EQUIPO GERENCIAL	1,412,910.94
TOTAL GASTO PERSONAL	14,895,270.04
	9.49%

Porcentaje de la cuenta de remuneraciones de Gerencias contra el total de la cuenta de gastos 45:

DETALLE	VALOR
TOTAL GASTO REMUNERACIONES EQUIPO GERENCIAL	1,412,910.94
TOTAL CUENTA GASTO OPERATIVOS	44,417,066.56
	3.18%

RESULTADOS CLIMA LABORAL

Durante el 2020 la gestión de Clima Laboral en BGR tomó especial protagonismo debido al contexto de pandemia y la adaptación a la modalidad de trabajo “Home Office emergente”. Por esta razón se decidió crear el programa EVALUANDO LOS EQUIPOS DE TRABAJO EN LA NUEVA NORMALIDAD, espacio que busca identificar situaciones que se presentan como consecuencia de este nuevo entorno laboral y que afectan al bienestar de nuestros colaboradores, con el fin de tener una acertada visión de qué es lo que sucede en los diferentes aspectos que conforman la “nueva realidad”.

Los hallazgos encontrados han sido diversos, no obstante, es importante recalcar la evidencia del profundo agradecimiento y compromiso de los colaboradores hacia BGR como reconocimiento al interés genuino del Banco por el bienestar de su gente. Prueba de ello también fueron los resultados de la evaluación de engagement, una iniciativa generada por el Corporativo Pichincha, donde BGR alcanzó la calificación más alta de todo el grupo financiero.

Otro aspecto importante a resaltar es el trabajo realizado a través del APP Wellness de Habits que a través de un modelo de Gamificación, motiva el desarrollo de rutinas y actividades enfocadas al cuidado de la salud y bienestar físico y emocional de los colaboradores y de esta manera mejorar sus resultados personales de CARE (Conect, Active, Relax & Eat well).



INFORMES DE AUDITORIA INTERNA

El Informe de Auditoría Interna, respecto de la evaluación del Ambiente de Control Interno del Banco, incluye el cumplimiento de los controles para la prevención de lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo. Se concluye que los sistemas de información contables son confiables y proveen de información veraz a los distintos usuarios para la toma de decisiones, permitiendo, además, generar datos confiables solicitados por los organismos de control. Dichos informes fueron puestos en nuestro conocimiento; se determinó que los principales Riesgos del Banco están siendo mitigados adecuadamente conforme los diferentes planes de acción acordados entre la Administración del Banco y el Auditor Interno.

COMITÉ DE AUDITORÍA

El Comité de Auditoría sesionó periódicamente durante 2020. No existen eventos de relevancia que informar a la Junta General de Accionistas.

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 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 de 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. Respecto al ambiente de Control Interno del Banco General Rumiñahui, nuestra apreciación es que se incorporan las mejores prácticas bancarias y funcionan de conformidad con los diseños implementados por el Banco.

EL FUTURO

El mundo ha cambiado sustancialmente en 2020. Tenemos que enfrentarnos a nuevos comportamientos en todos los ámbitos con capacidad de adaptarnos y generar ventajas competitivas. En este ambiente y de acuerdo a nuestra Visión, debemos seguir mejorando día a día para ser el mejor banco del Ecuador. La respuesta del BGR a la pandemia producto del COVID-19, hasta ahora ha sido

notable. No es un trabajo fácil lograr que las operaciones bancarias se ejecuten sin problemas. Hay que continuar minimizando los riesgos con la readecuación de los marcos de control usando nuevas tecnologías e implementando nuevas metodologías para riesgos cibernéticos y de privacidad de datos. Seguiremos buscando la excelencia en la atención a los clientes, contando con empleados cada vez más productivos y con el despliegue de la tecnología, demostrando la agilidad y eficiencia que demanda la situación actual.

El Banco debe mantener el liderazgo en el segmento militar que es nuestro nicho natural de atención, buscando siempre ofrecer mejores productos y servicios que atiendan sus necesidades y la de todos nuestros clientes, logrando cada vez una mayor conexión emocional. Debemos velar y contribuir para que nuestros clientes y la sociedad en general, prosperen y tengan una mejor calidad de vida.

A través de la innovación debemos continuar creando valor agregado a la organización, con un crecimiento sostenible. En un mundo cada vez más competitivo y ágil, la eficiencia operativa y la transformación digital son vitales para mantener la sólida situación financiera que tiene BGR y que nos ubica entre los mejores del sistema.

Por último, a medida que el país se recupere de la pandemia y prosperemos en un mundo post-COVID-19, caminemos hacia una nueva historia para la gestión del área financiera en 2021, recordando que la prioridad es el manejo de los pilares estratégicos del Banco, esto es, una gestión financiera prudente y responsable, continuar con nuevas estrategias de relación con nuestros clientes a través del modelo de experiencias y promover un clima laboral óptimo, en donde los colaboradores aporten genuinamente de acuerdo a sus competencias.

Atentamente,

TGRL. (SP) Mauricio Campuzano Núñez
Presidente del Directorio



Estados **FINANCIEROS**



Ing. José Julio Rivera
AUDITOR INTERNO BGR

06 Estados Financieros

INFORME DEL AUDITOR INTERNO

Quito, 29 de enero de 2021

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

En mi calidad de Auditor Interno designado por la Junta General de Accionistas de Banco General Rumiñahui S.A.; y, en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, a continuación, presento el informe sobre el resultado de las auditorías y revisiones realizadas durante el ejercicio económico 2020.

1.- INFORME SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS.

He auditado el Balance General del Banco General Rumiñahui S.A. con corte al 31 de diciembre de 2020, y los correspondientes estados de Pérdidas y Ganancias y de Cambios en el Patrimonio 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 las normas y las prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador. Para cumplir con este objetivo, la Administración del Banco diseña e implementa los controles internos adecuados, que le permite identificar y corregir errores, así como incorporar las prácticas contables apropiadas de acuerdo con las circunstancias.

Responsabilidad del Auditor Interno:

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 ejercicio 2020. Las revisiones fueron efectuadas de acuerdo con las 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 esta 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 Superintendencia 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 de Banco General Rumiñahui S.A. al 31 de diciembre de 2020, el resultado de sus operaciones y los cambios en su patrimonio por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

2.- 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 las disposiciones complementarias establecidas en el Art. 3 de la Sección I del Capítulo II del Título X, y en el Art. 10 de la Sección

III del Capítulo II del Título XVII del Libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos relativas a mis funciones como auditor interno, informo que durante el ejercicio económico 2020, llevé a cabo las pruebas de auditoría y las verificaciones necesarias para confirmar que, tanto las operaciones como los procedimientos del Banco se ajustan a la Ley, a su Estatuto Social y a las normas y políticas internas.

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

- La Administración del Banco cumplió las políticas y 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 el organismo de control.
- El nivel de Patrimonio Técnico (Formulario 229) durante el periodo examinado, supera los mínimos establecidos por el organismo de control.
- No existen operaciones que excedan los cupos y límites de crédito (Formularios No. 250 A, 250 B y 250 C). La Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones (Formularios 231-A, 231-B y 231-C), se realizaron de conformidad con las disposiciones vigentes.
- Las provisiones constituidas son suficientes para cubrir eventuales pérdidas, en la recuperación de estos activos de riesgo.
- Durante el ejercicio económico 2020, 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 de Riesgo Operativo.
- 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.

- El sistema de control interno diseñado y aplicado por el Banco, es adecuado y cumple con las normas de prudencia bancaria, lo que permite disponer de información confiable, contribuyendo al logro de los objetivos del Banco.
- 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.

3.- 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 Banco General Rumiñahui S.A. para la prevención de operaciones relacionadas con lavado de activos y el financiamiento del terrorismo y otros delitos, son adecuados y se ajustan a los requerimientos establecidos por las entidades de control. Auditoría Interna evaluó la adecuada gestión que sobre este aspecto efectúan 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 realizan en el Banco, así como también hemos verificado que, tanto el Oficial de Cumplimiento Titular como el Suplente, mantienen su habilidad para el cargo y se cumple a satisfacción con la elaboración y reporte del Anexo CRS (cuentas financieras de no residentes) al Servicio de Rentas Internas (SRI).

En mi opinión, las políticas, normas y procedimientos aplicados por el Banco, cumplen apropiadamente con el objetivo de controlar y prevenir el lavado de activos provenientes de actividades ilícitas.

4. INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS RESPECTO DEL GOBIERNO CORPORATIVO

En las revisiones trimestrales de la gestión del Gobierno Corporativo, hemos constatado que durante el período 2020, el Directorio ha aprobado políticas y procedimientos para el apoyo a la salud financiera de los clientes afectados por la emergencia sanitaria y sus efectos, las que se encuentran alineadas con las resoluciones y disposiciones emitidas por los organismos de regulación y control, que contribuyen a la gestión, control y monitoreo del riesgo de

crédito, operativo y liquidez. En términos generales, concluyo que Banco General Rumiñahui S.A. ha adoptado conductas proactivas para asegurar que las prácticas y actividades de Gobierno Corporativo, se enmarquen en las mejores prácticas, cumpliendo con los requerimientos regulatorios y con las expectativas de sus accionistas.

5. INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS RESPECTO A LA EMERGENCIA SANITARIA POR EL COVID-19

En cumplimiento de las disposiciones y la normativa emitida por los órganos de regulación y control, hemos verificado que en respuesta a la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19 y sus efectos, Banco General Rumiñahui S.A. definió y aplicó una serie de medidas, para mantener la continuidad de las operaciones, apoyar la salud financiera de los clientes y asegurar las medidas de sanidad para sus colaboradores, proveedores y para todos los grupos de interés.

En este sentido, se otorgó mayor financiamiento a los clientes para apoyarlos en la etapa de crisis, se aplazaron las cuotas de crédito y se extendieron los plazos, se priorizó la atención al cliente a través de los canales digitales, se puso en práctica las modalidades de teletrabajo y teletrabajo emergente y se implementaron estrictas medidas de bioseguridad y de distanciamiento social, conforme las disposiciones emitidas por los diversos organismos gubernamentales y de control.

Atentamente,

Ing. Julio Rivera
Auditor Interno

Calificado por la Superintendencia de Bancos
Con Resolución No. SB-DTL-2021-0296

Informe Auditores Independientes sobre Estados Financieros Resumidos



INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE ESTADOS FINANCIEROS RESUMIDOS

A los Accionistas y miembros del Directorio de

Banco General Rumihahú S.A.

Quito, 24 de febrero del 2021

Opinión

Los estados financieros resumidos del Banco General Rumihahú S.A., los cuales comprenden el balance general resumido al 31 de diciembre de 2020 y el estado de resultados resumido por el año terminado en esa fecha, se derivan de los estados financieros auditados del Banco General Rumihahú S.A. por el año terminado el 31 de diciembre de 2020.

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 y disposiciones específicas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Estados financieros resumidos

Los estados financieros resumidos no contienen todas las revelaciones requeridas de acuerdo con normas contables y disposiciones específicas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. 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 24 de febrero del 2021, emitimos nuestro informe de auditoría que contiene una opinión no calificada sobre los estados financieros del Banco General Rumihahú S.A. al 31 de diciembre del 2020. Dicho informe también incluye 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 período actual.

Responsabilidades de la Administración por los estados financieros resumidos

La Administración del Banco General Rumihahú S.A. es responsable de la preparación de estos estados financieros resumidos, sobre la base de normas contables establecidas y disposiciones específicas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

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) "Compromisos para reportar sobre Estados Financieros Resumidos".

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

Juan Carlos Sáenz P.
Socio
No. de Licencia Profesional: 17-223

Prisma **Tax & Audit**

PrismaTaxAnda del Ecuador Cía. Ltda., Avenida 6 de Diciembre y Bosaingault, Edificio 75, Piso 14,
Quito - Ecuador
T: (003-2) 3899 330

Prevención de Lavado de activos y Financiamiento de delitos como el terrorismo.

El objetivo principal de la Unidad de Cumplimiento es minimizar el riesgo de Lavado de activos y Financiamiento de delitos como el terrorismo, 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 accionista, Conozca a su corresponsal y por medio de capacitación. El Comité de Cumplimiento sesionó todos los meses durante el 2020, 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, Conozca a su accionista, Conozca a su proveedor y por medio de capacitación.

Las principales actividades que desarrolló el área de Cumplimiento durante el año 2020 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, basado en diferentes técnicas de análisis de datos. 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. Mediante 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 Talento y Cultura se realizó el control transaccional y patrimonial de colaboradores, sin que haya existido novedades que informar.

- Conozca su mercado. En el año 2020, en conjunto con el área de Riesgo Global, se elaboró el reporte de conocimiento de mercado, dentro del cual se analizaron las diferentes variables macroeconómicas que inciden en el desempeño de los sectores económicos en los cuales los clientes realizan su actividad comercial, así como el análisis de las actividades económicas con mayor vulnerabilidad para operaciones de lavado de activos y/o financiamiento de delitos como el terrorismo.
- Conozca su corresponsal. La documentación de bancos corresponsales ha sido analizada de acuerdo a la normativa legal vigente.
- Capacitación. En el año 2020, el proceso de capacitación se realizó a través de medios virtuales, ya que por efectos de la emergencia de salud del covid 19 no se pudieron realizar las charlas presenciales planificadas.
- Matriz de riesgos de Lavado de activos. La Unidad de Cumplimiento gestionó la matriz de riesgos de lavado de activos, en la cual se realiza la identificación, medición, control y monitoreo de todos los procesos del Banco que pudieran presentar vulnerabilidades referentes a Lavado de Activos y Financiamiento de delitos como el terrorismo. Se establecieron planes de acción orientados a mitigar dichos riesgos.

Se debe resaltar que en el año 2020, al igual que en años anteriores, el Banco no recibió amonestaciones o sanciones de los organismos de control, relacionadas a la administración y gestión de este riesgo.

Atentamente.

Ing. Freddy Salas Guevara
Oficial de Cumplimiento Principal

Certificado Calificación de riesgos BGR AAA-



"Prestigio, Rapidez y Respuesta Ágil"

CERTIFICA

Que el Comité de Calificación de Riesgo No.282.2020 celebrado el 30 de Noviembre de 2020, con el análisis de la información financiera al 30 de Septiembre de 2020, acordó asignar la siguiente categoría de calificación al **Banco General Rumíñahui 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 30 días del mes de Noviembre de 2020.

Econ. Santiago Coello
Gerente General

"La información expresada 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 o 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."



MONTO PAGADO EN REMUNERACIONES:

DETALLE	VALOR
No. COLABORADORES	512
TOTAL GASTO REMUNERACIONES	12,074,010.90

Porcentaje de Remuneraciones contra el total de la cuenta 4501:

DETALLE	VALOR
TOTAL GASTO REMUNERACIONES	12,074,010.90
TOTAL GASTO PERSONAL	14,895,270.04
	81.06%

Porcentaje de la cuenta de Remuneraciones contra el total de la cuenta de gastos 45:

DETALLE	VALOR
TOTAL GASTO REMUNERACIONES	14,895,270.04
TOTAL GASTO OPERATIVOS	44,417,066.56
	33.54%

MONTO PAGADO EN REMUNERACIONES A GERENCIAS:

DETALLE	VALOR
No. COLABORADORES	11.00
TOTAL GASTO REMUNERACIONES EQUIPO GERENCIAL	1,412,910.94

Porcentaje de remuneraciones en Gerencias contra el total de la cuenta 4501:

DETALLE	VALOR
TOTAL GASTO REMUNERACIONES EQUIPO GERENCIAL	1,412,910.94
TOTAL GASTO PERSONAL	14,895,270.04
	9.49%

Porcentaje de la cuenta de remuneraciones de Gerencias contra el total de la cuenta de gastos 45:

DETALLE	VALOR
TOTAL GASTO REMUNERACIONES EQUIPO GERENCIAL	1,412,910.94
TOTAL CUENTA GASTO OPERATIVOS	44,417,066.56
	3.18%

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

COD	DETALLE	Dec-19	Dec-20	%
ACTIVOS				
11	Fondos disponibles	214.863.363	232.372.221	8,1%
12	Operaciones interbancarias	-	-	0,0%
13	Inversiones	123.495.191	144.284.127	16,8%
14	Cartera de créditos, neta	582.565.184	574.129.669	-1,4%
	Por vencer	613.350.712	615.686.568	0,4%
	Vencido	3.245.758	2.741.289	-15,5%
	No Devenga	8.210.824	6.250.186	-23,9%
1499	Provisión	(42.242.111)	(50.548.374)	19,7%
15	Deudores por aceptaciones	-	-	0,0%
16	Cuentas por cobrar	5.470.796	9.684.927	77,0%
17	Bienes realizables, adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución	723.025	436.470	-39,6%
18	Propiedad y equipo	6.133.283	5.459.326	-11,0%
19	Otros Activos	33.910.377	26.745.554	-21,1%
TOTAL ACTIVOS		967.161.218	993.112.294	2,7%

COD	DETALLE	Dec-19	Dec-20	%
PASIVOS				
21	Obligaciones con el público	762.108.448	813.755.297	6,8%
2101	Depósitos a la vista	357.324.330	400.540.705	12,1%
2103	Depósitos a plazo	404.784.118	413.214.592	2,1%
22	Operaciones interbancarias	-	-	0,0%
23	Obligaciones inmediatas	2.231.877	1.547.238	-30,7%
24	Aceptaciones en circulación	-	-	0,0%
25	Cuentas por pagar	33.350.405	29.275.284	-12,2%
26	Obligaciones financieras	76.089.097	53.853.353	-29,2%
27	Valores en circulación	-	-	0,0%
28	Obligaciones convertibles	9.698.884	9.771.816	0,8%
29	Otros pasivos	4.291.365	2.329.365	-45,7%
TOTAL PASIVOS		887.770.076	910.532.354	2,6%

COD	DETALLE	Dec-19	Dec-20	%
PATRIMONIO				
31	Capital social	57.834.542	65.711.545	13,6%
33	Reservas	8.288.899	9.539.216	15,1%
35	Superávit por valuaciones	466.026	174.918	-62,5%
36	Resultados	12.801.676	7.154.261	-44,1%
3601	Acumulados	298.501	302.957	1,5%
3603	Del Ejercicio	12.503.175	6.851.304	-45,2%
TOTAL PATRIMONIO		79.391.143	82.579.940	4,0%

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

COD	DETALLE	31-Dec-19	31-Dec-20	%
51	Intereses y descuentos ganados	90.059.491	95.252.460	5,8%
41	Intereses causados	30.265.977	34.889.692	15,3%
MARGEN NETO DE INTERESES		59.793.515	60.362.768	1,0%
52	Comisiones ganadas	4.348.003	3.595.630	-17,3%
53	Utilidades financieras	1.262.089	3.548.123	181,1%
54	Ingresos por servicios	10.293.015	8.676.542	-15,7%
42	Comisiones causadas	556.183	612.351	10,1%
43	Pérdidas financieras	86.849	123.484	42,2%
MARGEN BRUTO FINANCIERO		75.053.591	75.447.227	0,5%
44	PROVISIONES	13.409.999	22.278.502	66,1%
4401	Inversiones	221.001	2.486.887	1025,3%
4402	Cartera de créditos	12.106.020	17.797.539	47,0%
4403	Cuentas por cobrar	1.046.168	1.706.980	63,2%
4404	Bienes realizables	26.078	287.096	1000,9%
4405	Otros activos	10.732	0	-100,0%
4406	Operaciones contingentes	0	0	0,0%
MARGEN NETO FINANCIERO		61.643.591	53.168.725	-13,7%
45	GASTOS DE OPERACIÓN	44.311.414	44.417.067	0,2%
4501	Gastos de Personal	14.877.030	14.895.270	0,1%
4502	Honorarios	1.807.424	2.119.400	17,3%
4503	Servicios Varios	12.161.125	10.967.145	-9,8%
4504	Impuestos Contribuciones y Multas	6.551.713	6.969.084	6,4%
4505	Depreciaciones	1.191.133	1.199.886	0,7%
4506	Amortizaciones	2.594.876	2.755.717	6,2%
4507	Otros Gastos	5.128.113	5.510.564	7,5%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN		17.332.178	8.751.659	-49,5%
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	63.759	53.001	-16,9%
46	OTRAS PÉRDIDAS OPERACIONALES	160.028	117.086	-26,8%
MARGEN OPERACIONAL		17.235.908	8.687.574	-49,6%
56	OTROS INGRESOS NO OPERACIONALES	3.343.775	2.841.893	-15,0%
47	OTRAS GASTOS Y PÉRDIDAS	693.568	452.716	-34,7%
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A B	7.382.941	4.225.446	-42,8%
UTILIDAD / PÉRDIDA		12.503.175	6.851.304	-45,2%

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

INDICADOR	Dec-20	SISTEMA
CAPITAL :		
Cobertura Patrimonial de Activos	-623,33%	581,93%
Solvencia (Patrimonio técnico)	14,27%	14,53%
Patrimonio técnico secundario / Patrimonio técnico primario	29,68%	27,89%
CALIDAD DE ACTIVOS :		
Morosidad cartera comercial	0,92%	0,94%
Morosidad cartera consumo	1,36%	4,23%
Morosidad cartera de vivienda	2,37%	3,90%
Morosidad cartera de microcrédito	100,00%	3,97%
Morosidad cartera total	1,44%	2,61%
Cobertura cartera comercial	4581,31%	841,39%
Cobertura cartera consumo	203,29%	174,70%
Cobertura cartera vivienda	162,32%	105,31%
Cobertura cartera de microcrédito	100,00%	190,02%
Cobertura de la cartera total en riesgo	8,09%	7,65%
MANEJO ADMINISTRATIVO :		
Activos productivos / Pasivos con costo	115,34%	121,32%
Gastos operativos / Margen Financiero	83,43%	98,28%
Gastos operativos / Activo total promedio	4,72%	4,51%
Gastos de personal / Activo total promedio	1,58%	1,36%
RENTABILIDAD :		
Rendimiento sobre patrimonio - ROE	9,05%	4,80%
Rendimiento sobre el activo - ROA	0,69%	0,48%
LIQUIDEZ :		
Fondos disponibles / Total depósitos a corto plazo	36,24%	34,10%

R **VISA INFINITE**
Active



BANCO GENERAL RUMIÑAHUI S.A.
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 - EN US DÓLARES

DETALLE	Dec-20
FLUJOS DE CAJA DE ACTIVIDADES DE OPERACION:	
Intereses y Descuentos Ganados	89.108.938
Comisiones Ganadas	3.595.630
Intereses Causados	(34.706.001)
Comisiones Causadas	(612.351)
Pagos Operativos y a Empleados	(50.333.618)
Utilidades Financieras, neto	4.635.700
Otros Ingresos Operacionales	9.582.195
Otros Gastos No Operacionales, neto	(1.607.644)
EFFECTIVO NETO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN antes de cambios en activos y pasivos operativos	19.662.850
DETALLE	Dec-20
Cambios en activos y pasivos operativos:	
Incremento de inversiones negociables y disponibles para la venta	(37.592.669)
Incremento de cartera de créditos	(8.675.357)
Incremento de Obligaciones con el Público	51.646.719
Disminución de Obligaciones Inmediatas	(684.638)
EFFECTIVO NETO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	24.356.905
DETALLE	Dec-20
FLUJOS DE CAJA EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:	
Disminución en Fondo de Liquidez	20.274.018
Disminución de bienes adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución, neto	40.000
Incremento de propiedades y equipo, neto	(527.042)
Incremento en gastos diferidosv	(1.117.503)
EFFECTIVO NETO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	18.669.474
DETALLE	Dec-20
FLUJOS DE CAJA DE ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:	
Disminución de obligaciones financieras, valores en circulación y otras obligaciones	(22.162.812)
Dividendos pagados, neto	(3.354.708)
EFFECTIVO NETO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	(25.517.520)
FLUJO DE EFECTIVO NETO	17.508.859
DETALLE	Dec-20
FONDOS DISPONIBLES:	
Incremento neto, durante el año	17.508.859
Saldo al Comienzo del Año	214.863.363
SALDO DE EFECTIVO AL FINAL DEL AÑO	232.372.221

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

DETALLE	Dec-20
Utilidad Neta	6.851.304
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	22.278.502
Depreciaciones y amortizaciones	3.955.603
Provisión Jubilación Patronal	143.228
Utilidad en venta de bienes, neto	(144.984)
Utilidad diferida en venta de cartera castigada	(76.176)
Reversos provisiones de activos de riesgo	(320.614)
Otros	6.321.355
Cambios en Activos y Pasivos:	
Cuentas por cobrar	(5.702.939)
Otros activos	(4.868.880)
Cuentas por pagar	(6.882.711)
Otros pasivos	(1.890.838)
EFFECTIVO NETO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN, ANTES DE CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS OPERACIONALES	19.662.850

BANCO GENERAL RUMIÑAHUI S.A.
RELACIÓN ENTRE EL PATRIMONIO TÉCNICO TOTAL Y LOS ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO - EN U.S. DÓLARES
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

CONFORMACIÓN DEL PATRIMONIO TÉCNICO TOTAL		
PATRIMONIO TÉCNICO		
A	TOTAL PATRIMONIO TÉCNICO PRIMARIO	75.250.761
B	TOTAL PATRIMONIO TÉCNICO SECUNDARIO	22.337.895
C	A+ B (**) PATRIMONIO TÉCNICO TOTAL	97.588.657
D	DEDUCCIONES AL PATRIMONIO TÉCNICO TOTAL	-
E	C - D PATRIMONIO TÉCNICO CONSTITUIDO	97.588.657

(**) 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	1.631.032
	ACTIVOS PONDERADOS CON 0,20	15.100.175
	ACTIVOS PONDERADOS CON 0,25	-
	ACTIVOS PONDERADOS CON 0,40	-
	ACTIVOS PONDERADOS CON 0,50	43.884.885
	ACTIVOS PONDERADOS CON 1,00	623.081.396
	ACTIVOS PONDERADOS CON 2,00	-
F	TOTAL ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO	683.697.489
POSICIÓN, REQUERIMIENTO Y RELACIÓN DE PATRIMONIO TÉCNICO		
G = F x 9%	PATRIMONIO TÉCNICO REQUERIDO	61.532.774
H = E - G	EXCEDENTE O DEFICIENCIA DE PATRIMONIO TÉCNICO REQUERIDO	36.055.883
	ACTIVOS TOTALES Y CONTINGENTES X 4%	43.776.709



Econ. Silvia Neira Burneo
GERENTE NACIONAL DE RIESGO GLOBAL

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

1.- 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 I “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.

2.- Estrategia

El 2020 ha sido un año muy especial para el país y el mundo en general debido a la emergencia sanitaria que hemos tenido que afrontar, producto de la pandemia del Covid 19. En esta coyuntura el BGR replanteó la estrategia de negocio que se había planificado inicialmente ; durante 2020 nos enfocamos en primera instancia en adecuar nuestros procesos al teletrabajo, lo cual se cumplió con bastante rapidez y sin mayores contratiempos, de manera tal que la atención a nuestros clientes a través de canales físicos así como digitales se desarrolló con normalidad.

En este sentido la estrategia de negocios se enfocó en el fortalecimiento de la banca digital, proceso que el banco empezó en 2018 y que se fortaleció durante 2019 y 2020, con un crecimiento del número de transacciones del 67%, durante 2020. Por otra parte, se registró una disminución significativa de la atención en los canales físicos en el primer semestre de 2020, situación que ha ido recuperándose de manera paulatina durante los últimos meses del año; sin embargo, se muestra una clara tendencia a la mayor utilización de los canales digitales, en detrimento de los canales físicos.

El crecimiento de los activos en este período fue del 2.7%, inferior en 1.6% al presupuestado inicialmente y que comparado con el crecimiento del sistema fue menor en 6.01%. No obstante, el comportamiento de los depósitos del público, que evidenció una disminución significativa durante el segundo trimestre de 2020 presentó una recuperación para finales de año, con lo cual el incremento de los depósitos fue del 6.8%.

Dada la gran afectación de la emergencia sanitaria en el desempeño de la economía y por tanto, en la capacidad de pago de todos nuestros clientes, la gestión del banco se enfocó en dar mayor plazo para el cumplimiento de sus obligaciones a través de los alivios financieros decretados por el organismo de control, así como mecanismos internos que el banco puso a disposición de nuestros clientes, con el fin de refinanciar y reestructurar las obligaciones, conforme sus necesidades.

3.- Políticas y procedimientos

La Administración Integral de Riesgos implica identificar, medir, evaluar y controlar, para cada tipo de riesgo, los factores inherentes al negocio financiero. En esta línea el Banco General Rumiñahui cada año desarrolla mejoras continuas en sus políticas y procedimientos para alcanzar los más altos estándares. En 2020 la gestión de riesgos se concentró en mitigar los riesgos financieros y operativos derivados de la emergencia sanitaria:

Riesgo de Crédito

El Riesgo de Crédito se define como la posible pérdida que puede sufrir una institución financiera, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales de la contraparte con la que se relaciona.

En el transcurso de 2020 se realizaron campañas para los clientes de consumo y especialmente para el producto tarjeta de crédito, para diferir sus obligaciones o refinanciarlas, conforme su nueva capacidad de pago. En el caso de las empresas, se procedió a refinanciar todas las operaciones a corto plazo, a fin de dar tiempo a las unidades productivas para retomar sus niveles de ventas. Los sectores económicos más afectados por la pandemia han necesitado alivios financieros adicionales, los cuales podrían alargarse hasta el 2021, conforme al ritmo de recuperación de la actividad económica. La Institución procedió a reforzar sus procesos de cobranzas, tanto los administrados internamente, como los que se realizan a través de empresas externas, para atender y dar soluciones oportunas a los clientes cuya fuente de ingresos había sido afectada por la pandemia.

El cambio de normativa para los días de paso a vencido de las operaciones de crédito de consumo y comercial, así como los diferimientos de la cartera, han dado oxígeno a los clientes y a la vez han permitido que los indicadores de cartera vencida de la banca se mantengan en niveles razonables. Se espera que durante 2021 se recupere la actividad económica con lo cual los clientes podrán cumplir con sus obligaciones crediticias de acuerdo a su nueva capacidad de pago.

Riesgo de Liquidez y Mercado

Durante 2020 la gestión de liquidez se enfocó en garantizar los recursos líquidos para la normal operación del Banco, en un entorno de alta incertidumbre debido a la emergencia sanitaria que el país sufrió desde mediados de marzo. El banco hizo efectivas dos líneas de crédito que tiene con la banca nacional y realizó una venta de cartera de consumo. Estas dos acciones, junto con la natural contracción de las colocaciones, por efecto de la pandemia, permitieron que los indicadores de liquidez se recuperen totalmente en junio ; de ahí en adelante la liquidez de la Institución, así como la del sistema financiero, ha registrado niveles bastante holgados. Esta situación permitió que en noviembre, el Banco precancele las líneas de crédito que se habían contraído. Adicionalmente, las acciones comerciales permitieron reducir el costo de las captaciones y la concentración de las mismas. A diciembre de 2020 el Banco registra niveles de liquidez altos, por lo cual será un reto para el 2021 colocar estos recursos.

Riesgo Operacional y Seguridad de la Información

En este año la gestión de riesgo operacional se enfocó en el desarrollo de una guía metodológica para unificar y fortalecer la Gestión de Compliance, cuyo objetivo es establecer los lineamientos para desarrollar y mantener una adecuada cultura organizacional con expreso cumplimiento a la legislación y regulaciones vigentes, y enmarcado en elementos y buenas prácticas de la ISO 19600 y Coso ERM.

Adicionalmente, se implementó la guía metodológica para la Gestión de Fraudes y Anticorrupción, en la que se han definido las instancias de gobierno y las fases de gestión para la prevención y gestión de los riesgos de fraude.

En 2020 el proceso de Administración de la Continuidad del Negocio ha puesto en marcha la metodología, planes y estrategias que, en conjunto a la activación de los grupos de acción como el Comité de Crisis, han permitido hacer frente al escenario de emergencia sanitaria y han apoyado a la toma de decisiones y acciones oportunas para mantener la normal operación del Banco, salvaguardando la salud y bioseguridad de nuestros clientes y colaboradores. Además, se han desarrollado métricas para el seguimiento del desarrollo de los planes de contingencia, las principales estrategias de continuidad, así como el seguimiento a las pruebas de los Planes de Continuidad que efectúan los principales proveedores del Banco.



En lo que se refiere a la Seguridad de la Información, luego del assessment que se realizó en 2019 para establecer el estado de la ciberseguridad en el Banco, durante 2020 se aprobó la contratación del servicio de CyberSOC y se inició el proceso de implementación. Así mismo se efectuó la migración del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la versión ISO 27001-2005 a la versión ISO 27001:2013. Finalmente, se adoptó la metodología de análisis de riesgos de Seguridad de la Información, alineado con la de Riesgo Operacional.

En mayo de 2020 la Superintendencia de Bancos estableció una nueva norma de riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo. Por ello el Banco desarrolló nuevas metodologías para gestionar dicho riesgo y para la determinación de perfiles de riesgos transaccionales y de comportamiento. Esta nueva normativa motivó la actualización de la versión del sistema de monitoreo denominado “Monitor Plus” que fue adecuado para cumplir con los nuevos requerimientos normativos, así como para adaptarse a los cambios del mercado.

En cuanto a la Tecnología de la Información, se ha mantenido una plataforma estable que soporte la operación del Banco con una disponibilidad mayor al 99,9% a través de la gestión de incidentes y del proveedor Tecnológico TCS, así como el constante monitoreo de la plataforma tecnológica (HW, SW, Comunicaciones). Considerando las prioridades estratégicas que impulsan la eficiencia, transformación e innovación, se definió la conformación de la estructura de Delivery BGR, la cual tiene como objetivo implementar los proyectos definidos en el portafolio de proyectos del Banco con un enfoque de agilidad, manteniendo estándares de TI y Seguridad que garanticen la calidad y la optimización de costos. Adicionalmente, se realizó la implementación del Api Manager (Apigee Google), proyecto tuvo dos aristas en su ejecución enfocadas en la Gobernabilidad de los microservicios y en el control de ciclo de vida, con la finalidad de tener un único punto de entrada hacia la arquitectura de Banco.

5.- Sistemas de Información Directiva

En 2020 el área de Gestión de la Información se ha concentrado en la implementación del proyecto de Arquitectura de Gestión de Información el cual será ejecutado hasta principios de 2022. Este proyecto busca robustecer los sistemas de información Gerencial, con mayor capacidad de procesamiento, conforme a los nuevos desarrollos tecnológicos. Así también, se continuó con el proceso de Administración de la Calidad de Datos para el Banco, el mismo que forma parte del proyecto de Arquitectura de Gestión

de la información y apoya de forma paralela sus otros proyectos, a fin de garantizar que se implementen las políticas de calidad datos de manera transversal en toda la organización.

6.- 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”. El 24 de septiembre de 2019 se emitió el Informe de Auditoría Interna respecto de la revisión de “gobierno corporativo y gestión comercial” con una calificación general de “satisfactorio”. En consecuencia, entre otras adecuaciones sugeridas, el Código de Gobierno Corporativo se actualizó durante el primer trimestre de 2020, debido a la necesidad de incorporar conceptos estratégicos actuales (como responsabilidad social financiera, cultura 2.0 y valores y comportamientos), así como lineamientos de comunicación y divulgación, y otros cambios de forma con referencia a la normativa en vigencia.

Atentamente,

Econ. Silvia Neira Burneo
Comité de Administración Integral de Riesgos



BGR

NOS RENOVAMOS PARA TI
BIENVENIDA A LA NUEVA
BANCA EN LÍNEA
**BGR
DIGITAL**
LA MANERA MÁS SENCILLA
DE LLEVAR TU BANCO DIGITAL



PERSONAS

MI CASA

EMPRESAS

CAMBIO

DE MONEDAS

2021

BGR
BANCO GENERAL NUMERO

Servicio **AL CLIENTE**



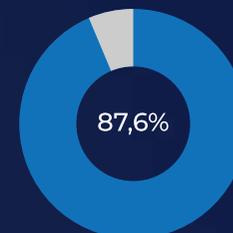
Selene Coral
TITULAR DE SERVICIO AL CLIENTE
BANCO GENERAL RUMIÑAHUI

07 Servicio al cliente

INFORME DEL TITULAR DE SERVICIO AL CLIENTE BGR – 2020

Este año 2020, BGR a pesar de la situación de emergencia sanitaria, ha logrado a través de la implementación de la gestión de su visión de experiencia, desplegar planes de acción sustentados en herramientas y metodologías de entendimiento de voz del cliente para cumplir con el objetivo de Lealtad de nuestros clientes y colaboradores, alcanzando resultados satisfactorios en los indicadores.

RESULTADOS LEALTAD BANCO 2020



Nivel de Lealtad consolidado 2020



Estos resultados se obtienen de las diferentes encuestas de servicios realizadas durante todo el año, a clientes externos e internos en función de modelo integral definido para BGR:

MEDICIÓN	NPS	INS	CES	LEALTAD
Gestión de Oficinas	78,9%	92,4%	3,8%	89,5%
Canales electrónicos	68,5%	88,0%	10,8%	82,5%
Otras áreas de Negocio	69,7%	78,5%	11,5%	78,8%
Cliente Interno	80,5%	94,3%	18,8%	86,2%
Resultado General	78,5%	92,5%	9,8%	87,6%

Lealtad BGR

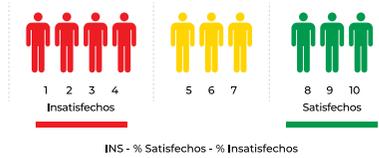
El modelo de medición de Lealtad de Cliente definido para BGR está compuesto por los siguientes indicadores:



La Lealtad nos permite tener una visión global de la relación de BGR con sus clientes. Cada uno de estos indicadores posibilitan identificar la percepción de nuestros clientes frente a la experiencia vivida en las diferentes interacciones con BGR. En el siguiente cuadro se resume el concepto de los indicadores y su fórmula de cálculo:

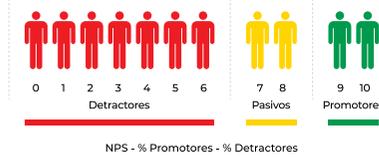
INS (índice Neto de Satisfacción)

Brinda información sobre el nivel de satisfacción general del cliente con el servicio recibido, en otras palabras mide el grado en el cual se cumplen sus expectativas.



NPS (Net Promoter Score)

Refleja la intención de Recomendación del cliente en función a su experiencia con el servicio, mide el grado en el que el cliente se convierte en un Promotor de BGR.



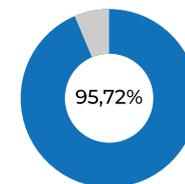
CES (Customer Effort Score)

Es una medida que permite identificar el grado de complejidad que ha tenido el cliente para gestionar un requerimiento BGR.



Visión de Experiencia – Guía de la Experiencia Cliente Externo

Durante 2020 se han venido gestionando las promesas y atributos de la Visión de Experiencia definida para BGR, logrando alcanzar un 95,72% en la evaluación acumulada al cierre del año:



Visión de Experiencia

PILAR	PROMESA	TOTAL PILAR	ATRIBUTO
COMUNICACIÓN	TE ESCUCHAMOS Y TE ENTENDEMOS	95,86%	Asesoría Claridad de la información
SERVICIO	NOS PREOCUPAMOS POR TI	96,12%	Amabilidad Empatía
PERSONALIZACIÓN	NOS ADELANTAMOS A TUS SUEÑOS	94,60%	Efectividad Personalización
DIGITAL	JUNTO A TI A UN SOLO CLIC	88,44%	Accesibilidad
PROCESOS	TAN FÁCIL COMO TE IMAGINAS	96,36%	Agilidad

A lo largo del año los resultados de Visión de Experiencia se han mantenido sobre el 90% en la evaluación de medición, lo cual es un indicador que refleja la buena percepción que tiene el cliente sobre la atención brindada por los ejecutivos en las Agencias. A pesar de la pandemia, este año, los ejecutivos de negocio han mantenido sus niveles de excelencia en el servicio.

Principales acciones 2020

El 2020 fue un año de retos tanto planificados como imprevistos. La situación de emergencia sanitaria obligó a afrontar esta nueva realidad con más empeño, salvaguardando uno de los activos más importantes, “la relación con nuestros clientes”.

Es así que, desde inicios del año, la visión del área de Servicio al Cliente, estuvo enfocada en generar valor en cada una de las actividades, desarrollando un intenso proceso de planificación con el fin de alinear la gestión a las expectativas y necesidades de clientes internos y externos.

Los principales focos de atención definidos en este plan fueron:

FORTALECER LA VISIÓN DE EXPERIENCIA	REFORZAR CAPACIDADES DE SERVICIOS EN LOS COLABORADORES	CONOCIMIENTOS DEL CLIENTE	GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA
<ul style="list-style-type: none"> Actualizar los atributos del modelo de experiencias a las necesidades del cliente Potencializar y fortalecer el modelo de medición CE y CI 	<ul style="list-style-type: none"> Implementar escuela de experiencia permanente para formación - habilidades duras y blandas 	<ul style="list-style-type: none"> Voz del cliente (herramientas mapa de empatía, journey, blueprint, etc) Generar una visión 360 del cliente Gestionar trabajo de campo en agencias y oficinas 	<ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento de interacciones críticas Asesoría permanente a líderes en uso de herramientas y metodologías Métricas y analítica de experiencia

El ambicioso plan de trabajo propuesto exigía la implementación de cambios radicales, tanto a nivel de estructura como de la forma de trabajar. Por ello, luego de un profundo análisis dentro del área de Cultura y Talento, se toma la decisión de conformar la “Célula de Experiencia de cliente”, un equipo de trabajo formado por miembros del departamento de Gestión de Servicio y Capacitación & Desarrollo, que se integran con el fin de generar sinergia para la transformación de la Experiencia de clientes y colaboradores, considerando que el principal punto de gestión se encuentra en las personas y en el desarrollo de sus habilidades y competencias.



El principal objetivo de la célula de experiencia, es gestionar servicios y soluciones de manera dinámica, centrando sus entregables en el cliente y priorizando la creación de valor a través de la implementación de nuevos marcos de trabajo ágiles.



Uno de los proyectos que arrancó durante el primer trimestre del año fue “Sistémica de Experiencia”, mismo que busca levantar un diagnóstico sobre los atributos de nuestra visión de experiencia para fortalecer el modelo de medición de calidad percibida, implementar modelos de calidad emitida e identificar las principales necesidades de formación para colaboradores que permitan transmitir dichos atributos.

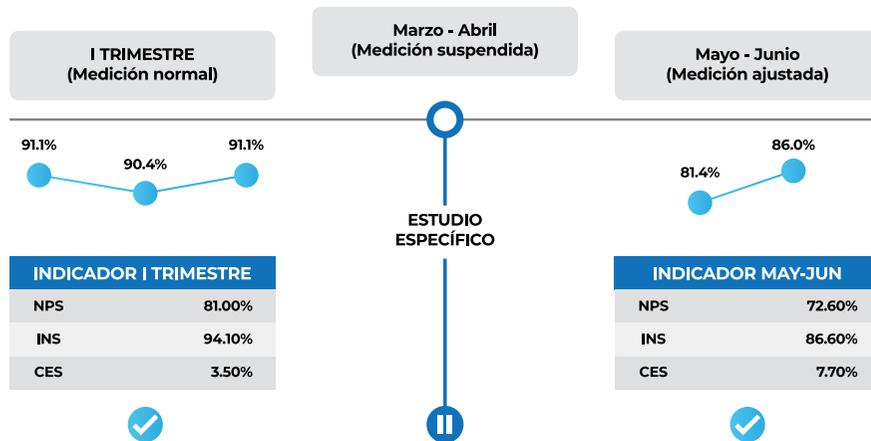


Con la declaración de la pandemia por el COVID-19, la situación fue crítica y el impacto para BGR debía minimizarse al máximo, por lo cual se adoptaron medidas de optimización de costos con el fin de salvaguardar la salud financiera del banco, lo cual implicó reducir considerablemente

los presupuestos de proyectos importantes que quedaron relegados y/o rediseñados para dar continuidad al plan de trabajo, entre los principales ajustes implementados se pueden mencionar:

- Ajuste del plan de capacitación en función de la reducción de presupuesto
- Implementación de espacios de capacitación virtual como BGR aprende, BGR conversemos y webinars con expertos internos en áreas de interés
- Implementación de un repositorio virtual para material de capacitaciones (videos, documentos)
- Elaboración de una guía de actividades para la gestión de competencias bajo el nuevo modelo
- Adecuación de la medición de servicio al cliente a la realidad actual, focalizando el levantamiento de VOC, en los atributos más valorados por nuestros clientes
- Despliegue del programa de mejoramiento de servicios priorizados por área de manera virtual.
- Cancelación del programa de capacitación “Escuela de Servicio”

Adicionalmente, durante marzo y abril se define la suspensión de la medición de servicio al cliente, considerando el impacto que generó la pandemia en el desarrollo normal de actividades:

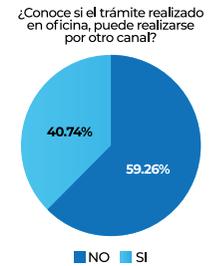


Se puede evidenciar el impacto en los resultados, generado principalmente por la incertidumbre de los clientes frente a la necesidad de refinanciamientos que obligó al banco a establecer mecanismos alternativos para satisfacer la demanda creciente de este servicio. Sin embargo, los resultados de meses posteriores mejoran hasta retornar los niveles que se mantenían durante el primer trimestre del año.

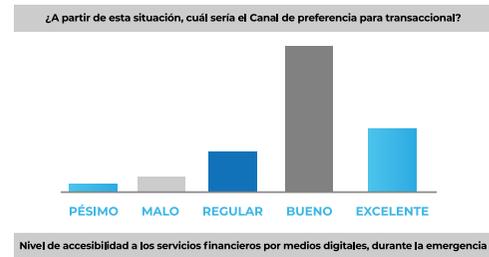
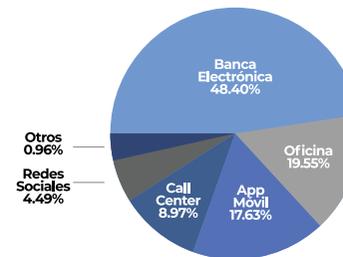
Durante este periodo de tiempo, se aprovechó la suspensión de medición “formal” de servicio para desplegar un estudio específico sobre la forma de interactuar de los clientes con BGR en esta nueva realidad, los resultados permitieron establecer estrategias de comunicación y ajuste en servicios para adecuar la gestión a sus necesidades:

¿Que motivó su visita a una oficina de BGR, en esta emergencia?

MOTIVO VISITA	TOTAL	%
Transaccional	255	38.9%
Consulta específica	132	20.2%
Habilitar canales electrónicos	126	19.2%
Solicitud de refinanciamiento	47	7.2%
Desconocimiento	44	6.7%
Falta de comunicación/asesoría	28	4.3%
Falta de respuesta en otros canales	23	3.5%
TOTAL INGRESOS	655	100%



¿A partir de esta situación, cual sería el Canal de preferencia para transaccionar con BGR?



Los clientes, en su mayoría visitan Agencias por temas específicos y el 60% desconoce si su trámite pudo haber sido gestionado por otro canal.

También se evidencia la predisposición a utilizar canales alternativos y una adecuada percepción de servicio a través de estos canales.

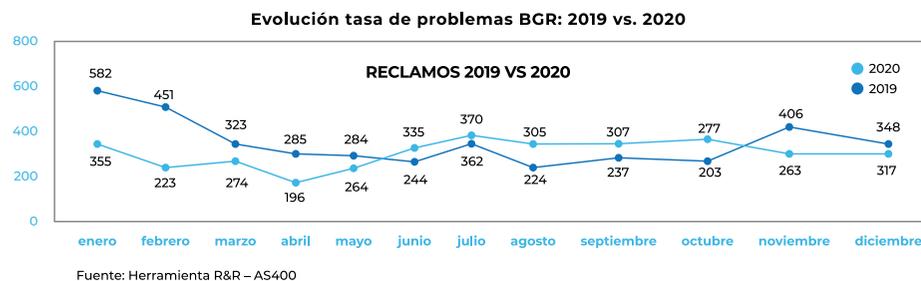
En el transcurso de 2020, se han venido implementando una serie de iniciativas a corto y mediano plazo, muchas de las cuales están en ejecución y generando valor a nuestros clientes, entre las principales están:

- 1) El rediseño de varios servicios Banco, para lo cual se estableció una metodología de priorización; la implementación y monitoreo de herramientas y metodologías, bajo una filosofía clara de visión de experiencia de clientes internos y externos.
- 2) Gestión y asesoraría permanente a las áreas del Banco incluyendo proyectos en curso.
- 3) Análisis, asesoría y proceso de información, producto de las mediciones periódicas que se realizan a clientes y colaboradores.

Dentro de los planes de acción generados en oficinas fueron reforzados los conocimientos relacionados a experiencia de cliente, revisados en las Escuelas de Servicios desplegadas en años anteriores, con la finalidad de contar con las herramientas y técnicas para la generación de experiencias positivas.

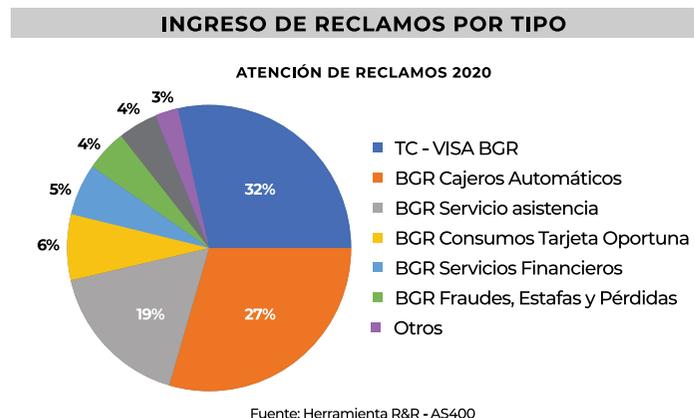
Gestión de reclamos

En la gestión de reclamos atendidos por BGR en 2020, se muestra una disminución en el volumen de atención del 11.72% en relación a 2019.

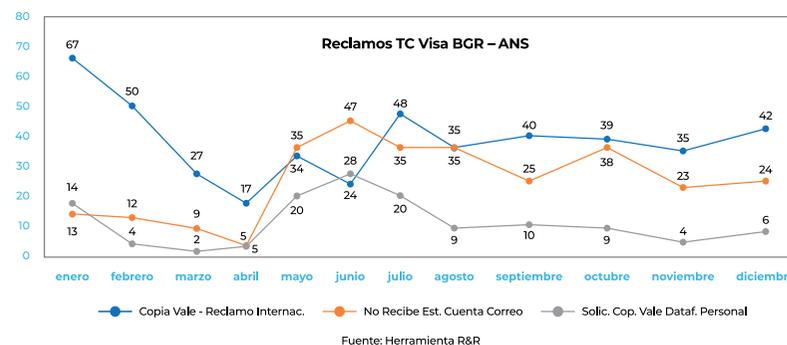


En los resultados presentados en la gráfica se identifica una reducción considerable de la atención de reclamos desde el inicio de 2020, los cuales se atribuyen a la disminución de reclamos por transacciones en ATM´s y Servicios No Financieros.

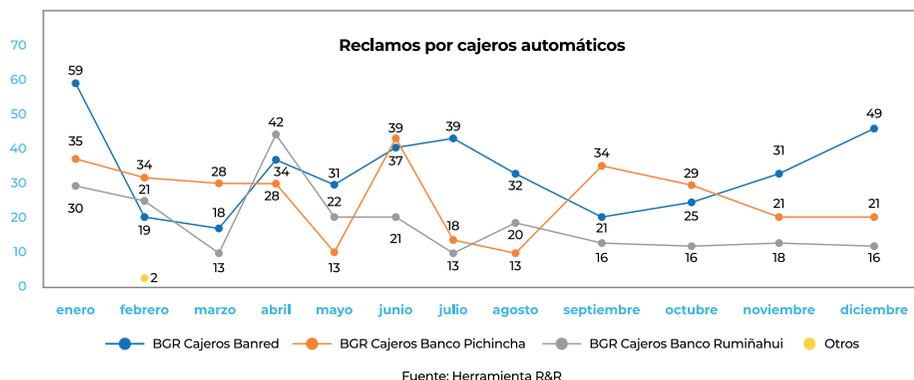
Sobre el comportamiento de los reclamos, durante 2020 se identifica que el 32% de los casos corresponde a la tipología de Tarjeta de Crédito VISA BGR, seguido por Cajeros Automáticos con el 27% y Asistencia BGR (Servicio No Financiero) con un 19% como se presenta en la siguiente gráfica:



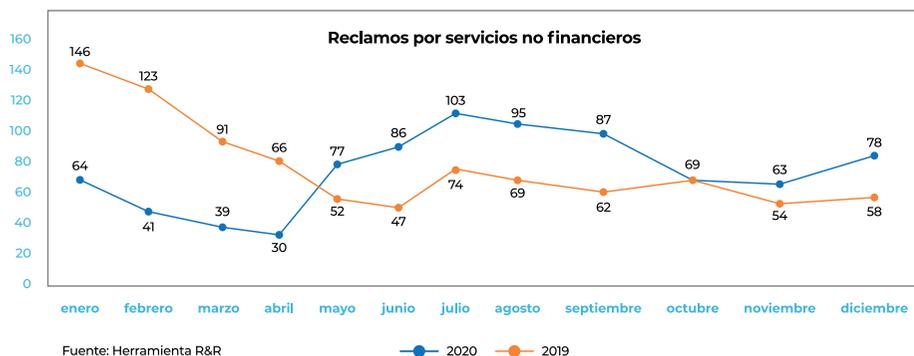
Analizando la tipología de reclamos correspondiente a Tarjeta de Crédito Visa BGR, encontramos los tres principales reclamos por los siguientes servicios: Copia vale reclamo internacional con un 41.67%, seguido de No recibe estado de cuenta Correo con 27.39%, y Solicitud copia vale Datafast – Personal con 11.92%.



En cuanto a la tipología de reclamos correspondiente a Cajeros Automáticos, se encuentra principalmente las transacciones realizadas en ATM ´S Banred con un 41.23%, en Banco Pichincha el 32,67%, BGR el 25.89% y los realizados en el exterior el 0.21%.



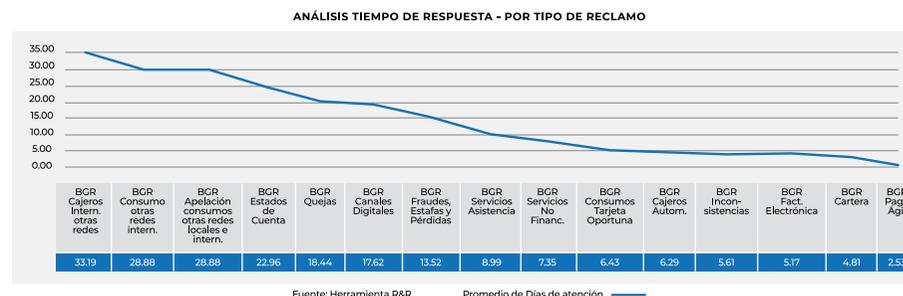
Existe una disminución importante de los reclamos de ATM ´s durante 2020, los cuales se atribuyen al seguimiento oportuno de las acciones establecidas a finales de 2019 con Banco Pichincha, TCS, así como internamente, Uno de los aspectos a resaltar es la revisión visual de las transacciones reclamadas y verificación con los cuadros realizados a los ATM ´s.



En cuanto a los reclamos presentados en el año por Servicios No Financieros (832) se evidencia una disminución del 8.7% en relación a los reclamos presentados en 2019 en esta misma tipología (911).

Análisis tiempo de respuesta

Referente a los tiempos de atención se pudo observar que, como consecuencia de la pandemia, algunos servicios fueron impactados directamente en los tiempos de respuesta de los subtipos: BGR Estados de cuenta, BGR Quejas y BGR Canales Digitales, lo cual ha llevado a establecer mecanismos y acuerdos con las áreas resolutoras a fin de cumplir con los tiempos establecidos.



Principales acciones implementadas para mejoramiento en la atención de consultas, quejas y reclamos

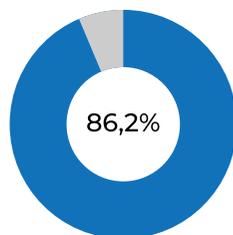
- Creación del área de atención de consultas, quejas y reclamos alineado al cumplimiento normativo
- Constitución de la célula de mejoramiento del proceso de atención de consultas, quejas y reclamos
- Actualización de manuales y procedimientos según lo establecido en la resolución SB-2020-540
- Levantamiento y publicación del instructivo para la atención de consultas, quejas y reclamos a través de canales oficiales
- Habilitación del formulario web y definición del procedimiento interno para ingreso y canalización de consultas, queja y reclamos a través de canales alternativos
- Optimización de reportes con información clara para garantizar la gestión oportuna, seguimiento y control de quejas y reclamos
- Reestructuración de roles y gestión del Comité de Reclamos

Resultados 2020:

Indicadores de Lealtad Cliente Interno

En 2020, uno de los objetivos principales de la célula de experiencia, fue mejorar la experiencia de usuarios de servicios internos priorizados en portafolio, con el fin de apalancar la consecución del objetivo organizacional de Lealtad a través de la asesoría y acompañamiento en la implementación de metodologías y herramientas de innovación definidas para el modelo de visión de Experiencia de BGR.

NIVEL DE LEALTAD CLIENTE INTERNO



RESULTADOS LEALTAD BANCO 2020



Principales Retos 2021

- Mejoramiento de los servicios priorizados para cliente interno y externo, a través de la implementación de metodologías y herramientas de estrategia de visión de experiencia.
- Participación en proyectos Banco desde la perspectiva de Cliente.
- Actualización de nuevo modelo de gestión de experiencia y medición para "Customer Experience" y "Employee Experience".
- Diseñar e implementar la Escuela de Servicio de BGR
- Definir modelo de reconocimiento institucional.
- Definición del nuevo Modelo de Voz de Cliente.
- Automatización del flujo de atención de consultas, quejas y reclamos.
- Conformación de la célula para manejo del servicio de atención de consultas, quejas y reclamos.
- Optimización de tiempos de atención.
- Capacitación y refuerzo al personal de atención de consultas, quejas y reclamos.
- Enfoque en el mejoramiento del servicio mediante los aspectos levantados en la encuesta de satisfacción de cliente

Selene Coral
TITULAR DE SERVICIO AL CLIENTE
BANCO GENERAL RUMIÑAHUI S.A.

INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES AÑO 2020

1. DE LA GESTIÓN

Dando cumplimiento al compromiso de mediar y conciliar la relación entre el cliente y la Institución Financiera, de solucionar conflictos en donde se vean vulnerados los derechos del usuario financiero, y en estricto apego a la normativa vigente, en mi calidad de Defensor del Cliente del Banco General Rumiñahui S.A., pongo en conocimiento a la Junta General de Accionista el informe Anual de Actividades.

PRODUCTO O SERVICIO	CATEGORÍA	No. RECLAMOS	PORCENTAJE
Depósitos a Plazo	Errores en liquidación de valores pendientes de pago	1	2.7%
Tarjeta de Crédito	Consumos no realizados por el cliente	10	27.0%
Tarjeta de Crédito	Débitos por servicios no autorizados (seguros)	2	5.4%
Cuenta de Ahorros y Cuentas Básicas	Retiros por cajero automático no dispensado	18	48.6%
Cuenta Corriente	Sobregiros	1	2.7%
Cuenta de Ahorros y Cuentas Básicas	Débitos por servicios no autorizados (prestaciones, otros)	3	8.1%
Productos de Crédito	Cobro excesivo de intereses	1	2.7%
Cuenta Corriente	Transferencias no realizadas por el cliente phishing (Banca Electrónica)	1	2.7%

Durante el año 2020 se formalizaron treinta y siete (37) reclamos a nivel nacional, los cuales se distribuyen en las siguientes categorías:

Los canales de atención bajo los cuales se gestionaron los treinta y siete (37) reclamos a nivel nacional son: atención en Oficina Matriz BGR (10) con un 27% de participación y (27) que corresponden al 73% vía correo electrónico debido a la pandemia mundial.



Se emitió resolución para treinta y siete (37) reclamos de los cuales treinta (30) tuvieron dictamen desfavorable para el cliente lo que representa un 81%, y siete (7) reclamos con dictamen favorable para el cliente con un 19%.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Durante el año 2020 se formalizaron treinta y siete reclamos a nivel nacional, distribuidos en ocho categorías donde las más relevantes son: retiros por cajero automático no dispensados con una participación del 49%, consumos no realizados por el cliente en tarjeta de crédito con un 27% y débitos por servicios no autorizados en cuentas de ahorro y cuentas básicas (prestaciones y otros) con un 8%. El 81% de los reclamos con resolución tienen dictamen desfavorable para el cliente y el 19% dictamen favorable para el cliente. Es importante mencionar que todos los reclamos presentados en el año 2020 se encuentran con dictamen al 31 de diciembre de 2020.

Existe un retraso en la atención a los reclamos debido a que las instituciones financieras ajenas a BGR no entregan información de las transacciones sujetas a reclamos en los tiempos establecidos. 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 sus competencias, para que esta Defensoría realice de manera oportuna su gestión.

RECOMENDACIONES

La Superintendencia de Bancos, como ente de control, debería:

- Poner en conocimiento de la ciudadanía la existencia de la figura de Defensor del Cliente en las instituciones financieras públicas y privadas.
- Reforzar la gestión del Banco General Rumiñahui S.A. con las demás instituciones financieras en la entrega de información de las transacciones sujetas a reclamos.
- Socializar y concientizar a los usuarios para 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
BANCO GENERAL RUMIÑAHUI S.A.

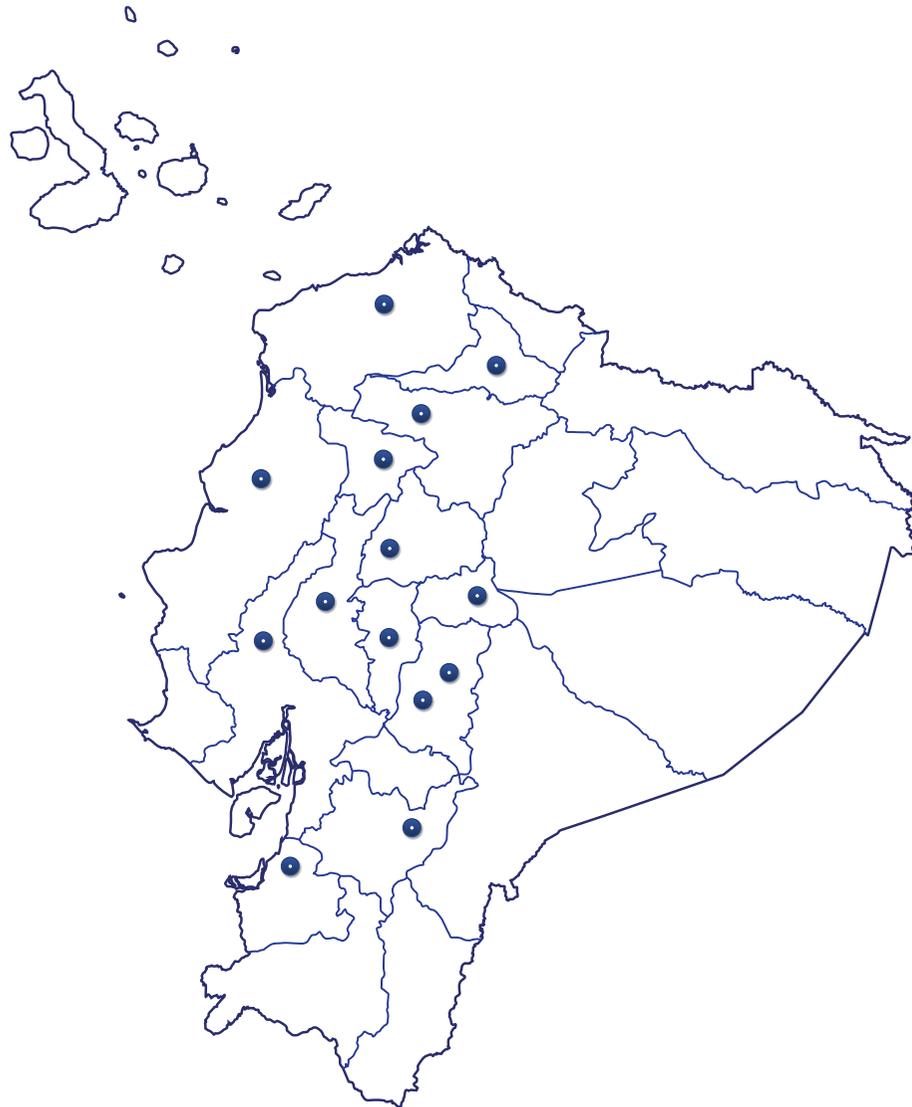


BCR
BANCO GENERAL ROMÂNIA

Nuestras **OFICINAS**

The image shows a low-angle view of a modern building's glass facade. The logo for 'Banko General Rumiñahui' is prominently displayed in large, silver, 3D letters. The word 'BGR' is the largest, with three stars above the 'R'. Below it, 'BANCO GENERAL RUMIÑAHUI' is written in a smaller font. The building's structure, including dark metal beams and glass panels, is visible. The sky is clear and blue.

BGR
BANCO GENERAL RUMIÑAHUI



RED AGENCIAS Y OFICINAS A NIVEL NACIONAL

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

VENTANILLAS DE EXTENSIÓN

PROVINCIA	VENTANILLA	DIRECCIÓN
MANABÍ	Extensión FAE MANTA	Interior Ala de Combate No. 23 de la FAE vía Manta - Jaramijó KM. 4 1/2
GUAYAS	Extensión ANDEC	Av. Raúl Clemente Huerta s/n, vía las Exclusas

SÍGUENOS Y CONTÁCTANOS EN:





RED ATMS A NIVEL NACIONAL

PROVINCIA	ATM	DIRECCIÓN
PICHINCHA	FM EPLICLACHIMA	Av. Maldonado s/n Fuerte Militar Eplacachima
	ESMIL	Av. Manuel Cordova Galarza S/N Parcayacu (interior de la ESMIL)
	RECOLETA 1	Exposición 208 y Maldonado (Ministerio de Defensa). Diagonal al Parque la Recoleta. EXTERIOR AGENCIA.
	LA PRENSA	Av. De la Prensa N48-58 y Río Topo. Diagonal al Parque la Concepción
	RECOLETA 2	Exposición 208 (Ministerio de Defensa) INTERIOR MINISTERIO.
	ESPE	Av. Gral. Rumiñahui, Lote 5 Y Av. San Luis , Edif. Fontana. Frente al HiperMarket
	MATRIZ	Av. República E37-55 y Martín Carrión. Edificio Banco General Rumiñahui
	VALVINA	Av. Jacinto Jijón S/N y Caamaño. Interior Brigada Especial 69 Chimborazo
	QUITO SUR	Av. Rodrigo de Chávez Oe2-357 y Galte. Diagonal a Mi Comisariato
	H. MILITAR	Av. Colombia y Queseras del Medio (HOSPITAL MILITAR)
	FUERTE MACHACHI	(Fuerte Militar Atahualpa) Panamericana Sur Km. 32 ½, cantón Mejía
	ATAHUALPA	Mariscal Sucre y Alonso de Angulo. Diagonal al Centro Comercial Atahualpa
	ESPE 2	Ag. ESPE Av. Gral. Rumiñahui y Calle Guayas (ESPE Sangolquí)
	CONDADO	Av. la Prensa N71-226 y Leonardo Da Vinci sector El Condado
FAE BAMAS	Av. La Prensa N35-58 y Emperador Carlos V.	
CUMBAYÁ	Av. Maria Angelica Hidrovo N-2845 y Salinas, Cumbayá	
GUAYAS	BASE NORTE	Av. Pedro Menendes Guilber y Calle 12. Junto al Liceo Naval
	HUANCAVILCA	Km. 8 1/2 vía a Daule y Calle 22. Al interior del Fuerte Militar Huancavilca
	SAN EDUARDO	Av. Barcelona (junto a la Cda. Bellavista)
	ZONA NAVAL 1	Eloy Alfaro y El Oro (esquina). Frente a la Empresa Eléctrica de Guayaquil El Centenario
	FAE GYE	Av. Pedro Menendez Guilber. A tres cuadras de los Bloques de la FAE. Base Naval Simón Bolívar
	SUC. MAYOR	Malecón 1400 e Illingworth. Edifi. Sudamérica. Entre la Gobernación y la Prefectura de Guayaquil
	BASE NAVAL SUR	Av. De la Marina. Vía Puerto Marítimo (Al interior de la Base Naval Sur) Agencia
	TAURA	Km 24 ½ de la vía Duran Tambo, Parroquia Taura, Cantón Naranjal. Interior Base Aérea de Taura
	HOSP. BASE NAVAL SUR	Av. 25 de Julio Vía Puerto Marítimo - Base Naval de Guayaquil
ESMERALDAS	ESMERALDAS	Calle Salinas 201 y Simón Bolívar, Parroquia 5 de agosto. Frente al Patronato Municipal de Esmeraldas
	BIMOT	Vía Atacames Km. 2 1/2 Barrio: La Propicia Parroquia Vuelta larga
	FAE MANTA	Vía Manta - Jaramijó Km. 4 1/2 - dentro de la Base Aérea Eloy Alfaro
MANABÍ	MANTA	Av. Malecón Jaime Chávez y Calle 13 / Edificio EL VIGIA - junto al Banco INTERNACIONAL
	PORTOVIEJO	Av. Del Ejército y Bolívariana – dentro del Fuerte Militar Manabí
EL ORO	PORTOVIEJO 2	Avenida del Ejército. Ciudadela los Tamarindos MZ a-1 villa 2. frente al Fuerte Militar Manabí
	FM SANTA ROSA	Av. Joffre Lima y Vía a la Avanzada. Al interior del Fuerte Militar Imbabura
PASTAZA	MACHALA	Pichincha N° 7-28 e/ 25 de Tarqui y Colón. A una cuadra de la Corporación Nacional de Fomento
TUNGURAHUA	SHELL MERA	Av. Pedro Luis Jácome y 10 de Noviembre / Al interior de la Brigada de Selva 17 Fuerte Militar
COTOPAXI	ESFORST	Panamericana Sur Km. 4 y 1/2 Sector el Pisque (Ambato)
	LATACUNGA	Calle Quito 16-02 y Padre Manuel Salcedo (Esquina) Frente al Parque Vicente León
	FAE LATACUNGA	Amazonas y Javier Espinoza (Junto al Policlínico de la FAE)
	BRIGADA PATRIA	Panamericana Norte Km. 12 y 1/2. Vía a Mulalo Sector Nintanganga (Brigada Patria)
LOJA	ETFA	Amazonas y Javier Espinoza (ETFA)
CHIMBORAZO	LOJA	Francisco Monteros y Av. Cuxibamba. Interior de la Brigada 7B1 (Zona Militar)
ORELLANA	RIOBAMBA	Av. De los Héroes. S/N. y Av. Gonzalo Dávalos. Al interior Brigada Blindada No. 11 Galápagos
SANTA ELENA	EL COCA	Brigada de selva 19 Napo, pasando el puente del Río Napo 1 km. vía Auca - Edificio COSSFFA
IMBABURA	SALINAS	Base Naval Salinas Barrio Chipipe
AZUAY	IBARRA	Antonio José de Sucre No. 56 y Juan José Flores
	YAGUACHI	Calle Galo Plaza 19-432, entrada al Cuartel Yaguachi, Parroquia La Esperanza
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	CUENCA	Panamericana Norte Km. 4 1/2 y Vía Ricaurte. Frente al Fuerte Militar Abdón Calderón
	SANTO DOMINGO	Avenida Quito y Avenida Abraham Calazacón, en el interior de Plaza Hipermarket



Memoria de **SOSTENIBILIDAD**



Carta de **GERENCIA**



Carta de Gerencia

En noviembre del 2019 firmamos el compromiso de adopción de los principios de Banca Responsable junto con la UNEP FI, enfocando la estrategia y los objetivos hacia una banca más sostenible y responsable con la sociedad y el medio ambiente.

En la planeación del año, definimos la estrategia de sostenibilidad basada en tres pilares: Negocios Digitales, eco eficiencia energética en la operación y productos para nuestros clientes alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Con la pandemia las necesidades de los clientes cambiaron drásticamente, los canales, productos y servicios digitales que el Banco había desarrollado nos permitió atender sus necesidades sin que sea necesario acercarse a una agencia y precautelando su salud.

Buscamos que nuestra operación sea eficiente, mediante procesos de abastecimiento que garanticen los principios de transparencia y equidad en la adquisición de bienes y servicios y que nuestros proveedores mantengan altos estándares de sostenibilidad y cuidado social.

Para el último trimestre del 2020, definimos con el apoyo de la UNEP-FI una Hoja de Ruta que nos permita definir y medir los hitos de una implementación exitosa en los años 2021 y 2022 que beneficie a nuestros clientes y en general a la sociedad ecuatoriana. Enfocaremos nuestros esfuerzos en tres objetivos de desarrollo sostenible: la salud y bienestar, el trabajo decente y el crecimiento económico y la Equidad de género. Las estrategias, los productos y los servicios que el Banco ofrecerá en el 2021 estarán dirigidos al fortalecimiento de la banca digital, el financiamiento de emprendimientos de nuestros clientes en nuestro mercado objetivo, impulso de proyectos de construcción sostenible y productos diferenciados para mujeres.

Sin duda, el año 2021 será muy retador dentro de un panorama de reactivación económica, enfocándonos en el desarrollo de una banca sustentable y responsable, les invito a conocer la primera memoria de sostenibilidad del BGR, en donde se verán reflejados los avances implementados, el compromiso de nuestros colaboradores y la pasión por seguir avanzando.

José Paredes Durán Ballén
Gerente General
Banco General Rumiñahui

Certificado UNEP Principios de Banca Responsable



PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE

Los bancos desempeñan un papel clave en la sociedad. Como intermediarios financieros, nuestro propósito es ayudar a desarrollar economías sostenibles y para empoderar a las personas para construir un mejor futuro. La banca se basa en la confianza que nuestros clientes y la sociedad en general depositan en nosotros, para servir a sus mejores intereses y actuar de manera responsable.

Nuestro éxito y capacidad para seguir siendo rentables y relevantes depende intrínsecamente de la prosperidad a largo plazo de las sociedades a las que servimos. Creemos que solo en una sociedad inclusiva fundada en la dignidad humana, la igualdad y el uso sostenible de los recursos naturales, pueden prosperar nuestros clientes y usuarios, a su vez, nuestros negocios. Por lo tanto, queremos asumir un papel de liderazgo y utilizar nuestros productos, servicios y relaciones para apoyar y promover los cambios fundamentales en nuestras economías y estilos de vida necesarios para lograr una prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.

José Francisco Paredes Durán Balleón

Fecha: 20 de Noviembre del 2019

Por lo tanto, nos comprometemos con las ambiciones establecidas en los siguientes Principios:

1. Alineamiento

Alinearemos nuestra estrategia comercial para que sea coherente y contribuya a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, tal como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.

2. Impacto y Fijación de Objetivos

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos, y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos.

3. Clientes & Usuarios

Trabajaremos de responsablemente con nuestros clientes y usuarios para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que generen prosperidad compartida para generaciones actuales y futuras.

4. Partes Interesadas

Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.

5. Gobernanza y Cultura

Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de una gestión efectiva y una cultura de banca responsable.

6. Transparencia y Responsabilidad

Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos, así como nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.



09 Memoria de Sostenibilidad

ESTRATEGIA INSTITUCIONAL

ESTRATEGIA: CONTRIBUIR CON EL BIENESTAR Y GENERAR VALOR SOSTENIBLE EN NUESTROS CLIENTES, IMPULSANDO UN CRECIMIENTO SOSTENIBLE E INCLUSIVO EN NUESTRO SEGMENTO DE MERCADO.

Pilares fundamentales de nuestra estrategia

- 1. Negocios digitales:** el BGR enfocado a llegar a todos sus clientes y cubrir sus necesidades de la manera más eficiente y oportuna, enfoca su estrategia en la implementación de nuevos servicios digitales, que tenga un mayor alcance a clientes en todo el país, que brinde servicios fáciles de usar y que les permita acceder al Banco sin tener que visitar una agencia, así se logrará alcanzar los mayores niveles de inclusión financiera.
- 2. Operación sostenible:** la estrategia del BGR está muy comprometida con el medio ambiente, y en toda su cadena de suministro considera los más altos estándares de calidad y de cuidado hacia la sociedad y el medio ambiente. Buscaremos obtener una certificación que nos eleve los estándares de una operación limpia y amigable con el medio ambiente.
- 3. Clientes y Productos alineados los Objetivos de Desarrollo Sostenible:** el BGR impulsará a través de su estrategia comercial, productos nuevos e innovadores que lleven a los clientes a acercarse más a las finanzas sostenibles, promoviendo para que sus actividades y negocios sean responsables con la sociedad y el medio ambiente. Además, el Banco seguirá impulsando productos y servicios digitales que estén al alcance de todos los clientes y que les permitan acceder a los mismos desde cualquier lugar que se encuentren. BGR se va enfocar en tres objetivos de desarrollo sostenible, estos serán: Salud y Bienestar, Trabajo Decente y Crecimiento Económico y la Igualdad de Género. Estos objetivos estarán enmarcados tanto en nuestros clientes como en nuestros colaboradores y stakeholders, y así lograremos un compromiso global con las finanzas sostenibles del Banco.

HOJA DE RUTA

En noviembre del 2019 el BGR firmó junto con la UNEP FI (United Nations Environment Programme Finance Initiative), los principios de banca responsable, mostrando el compromiso del Banco por llevar sus negocios, sus iniciativas, estrategias y clientes hacia una banca más responsable y sostenible.

Durante el 2020 se analizó uno a uno los principios de banca responsable y se llegaron a definir las siguientes estrategias para cumplir con cada uno de ellos de la manera más acertada y organizada:

1. Principio 1: Alinear la estrategia comercial hacia los objetivos de desarrollo sostenible

- ✔ Definimos una estrategia que fue aprobada por el Directorio y se establecieron planes, objetivos y metas para medir su implementación.
- ✔ Definimos los Objetivos de Desarrollo Sostenible en los cuales nos enfocaremos con nuestro modelo de negocio.
- ✔ Diseñar productos alineados a los ODS definidos y que estén acorde a la asignación de capital y aporte de resultados al Banco.

2. Principio 2: Identificar, medir, evaluar y mejorar el impacto en las personas y el medio ambiente

- ✔ Desarrollar el sistema de medición y seguimiento del impacto social y ambiental SARAS, que le permita al Banco tener identificados los montos y productos asignados al desarrollo sostenible de la institución.
- ✔ Asignar recursos para el desarrollo de esquemas de medición del impacto acorde a estándares internacionales

3. Principio 3: Clientes y Usuarios: trabajar de manera responsable con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles

- ✔ Implementar el código de ética para proveedores y contar con procesos de abastecimiento que garanticen los principios de transparencia y equidad en la adquisición de bienes y servicios.
- ✔ Gestionar la cadena de abastecimiento de manera estratégica bajo principios de equidad en la adquisición de bienes y servicios con énfasis en el cuidado del medio ambiente.

- ✔ Contar con guías sectoriales para identificar y establecer los segmentos en los que el Banco se enfocará en atenderlos.
- ✔ Fortalecimiento de los Negocios y Canales Digitales
- ✔ Fortalecimiento de los programas de educación financiera y el impacto en la sostenibilidad de la operación y el medio ambiente para nuestros clientes y colaboradores

4. Principio 4: Partes Interesadas: Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad

- ✔ Compartir experiencias y mejores prácticas en la implementación con nuestros colegas mediante la participación activas en foros locales e internacionales.
- ✔ Trabajar de manera conjunta con otros Bancos para el incremento de la cobertura física por medio de sus canales de atención.
- ✔ Fortalecer la inversión en plataformas digitales para clientes bancarizados y no bancarizados.

5. Principio 5: Gobernanza y Cultura: Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de un gobierno efectivo y una cultura de Banca Responsable

- ✔ Construir en nuestros colaboradores una cultura de desarrollo sustentable, que propenda en nuestras decisiones comerciales la mejora del medio ambiente y el desarrollo económico y social de nuestros clientes.

6. Principio 6: Transparencia y Responsabilidad: Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y de nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

- ✔ Mantendremos informados a nuestros stakeholders de los avances en la implementación e implementaremos sistemas de medición de los impactos acorde a estándares internacionales y mejores prácticas, que sean acordes a nuestro giro de negocio y tamaño de nuestra operación.

CAMINO RECORRIDO Y OBJETIVOS ALCANZADOS

Nueva Banca Digital de BGR

Uno de los principales pilares de la estrategia de BGR es la digitalización de todos sus productos y servicios, para así estar a la vanguardia del mercado y poner al alcance de todos sus clientes todos los servicios financieros, que se presenten de una manera más ágil, eficiente y segura.

En el 2020 se implementó la nueva Banca Digital del BGR, una plataforma mucho más fácil sencilla en su manejo, lo cual permitió que ingresen a la banca digital personas que no están familiarizadas a usar tecnología y nos permitió dar más acceso a los servicios bancarios a mayor número de usuarios, los cuales pudieron acceder a los servicios bancarios con mayor rapidez y seguridad.

Dentro de esta plataforma, se pueden pagar más de 100 servicios y hacer transferencias a todas las instituciones financieras del país, además, potenciamos productos para el ahorro como el ahorro programado y el ahorro listo, en el cual, el cliente se pone sus metas y sus prioridades y le ayudamos a alcanzar todos sus sueños. De esta manera, logramos fomentar el ahorro en la población.

Negocios Sostenibles

La estrategia comercial del Banco, está enfocada en apoyar al crecimiento económico del Ecuador, para lo cual, fomentamos el desarrollo del sector productivo, trabajando de la mano con el mismo, acompañándolos en este período tan difícil para las empresas, en donde la pandemia mundial afectó sus operaciones y sus ingresos, y necesitan un financiamiento que les permita salir adelante y reactivarse para así seguir contribuyendo positivamente al país. Entre las principales necesidades que se trabajaron fue:

- ✓ Reducir la necesidad de garantías,
- ✓ Darles financiamiento más oportuno
- ✓ Ajustarnos a sus necesidades, para que puedan tener un plazo y un costo adecuado que les permita retomar sus actividades.

Sostenibilidad Interna

Banco General Rumiñahui ha venido trabajando en varias acciones o mejora continua, a través del uso eficiente de los recursos generando ahorros para la organización, reduciendo el impacto en el Medio Ambiente y contribuyendo en una sociedad sostenible, los puntos más relevantes son:

Suministro energético:

En el edificio Matriz está controlado por la cámara de transformación propia, la cual ayuda a optimizar el suministro eléctrico, evitando pérdidas de energía; así como también contamos con iluminación LED y sensores de movimiento lo que nos permite ahorrar el consumo eléctrico.

El 75% de nuestras agencias también cuentan con iluminación LED y nuestros generadores a Nivel Nacional son Tier 2 y 3 que ayuda a minimizar la contaminación del medio ambiente.

De acuerdo al promedio global de Instituciones Financieras el consumo de energía por persona es de 5.88 Kwh mientras que en BGR tenemos un promedio de 2.59 Kwh.

Sistema Sanitario:

En Matriz cuenta con un sistema hidráulico controlado por fluxómetros, que ayudan a ahorrar el consumo de agua, y en las agencias se ha estandarizado inodoros con doble descarga (líquidos y sólidos).

De acuerdo al promedio global de Instituciones Financieras el consumo de agua por persona es de 21.8 m³ mientras que en BGR tenemos un promedio de 16.28 m³.

Limpieza de bodega de materiales y activos fijos:

Se realiza una vez al año con una empresa calificada para destrucción de residuos.

Remodelaciones:

Se ha establecido en la contratación de proveedores de la obra civil como requisito y nivel de servicio el manejo de desechos y la utilización de materiales que contribuyan al medio ambiente, se utiliza grifos limitadores de presión o temporizador, aires acondicionados ecológicos.

Actualmente hemos implementado la línea base de los consumos mensuales de energía eléctrica y agua a fin de poder controlar los consumos mensuales que permiten revisar si existen variaciones e identificar porque se producen los mismos y determinar planes de acción, los mismos que deben ser continuos y con los respectivos seguimientos.

Para el 2021 tenemos planificado la implementación para la certificación Internacional de Carbono neutro, a fin de aplicar las mejores prácticas para obtener beneficios ecológicos e institucionales, el manejo adecuado de los recursos, la reducción en la generación de residuos, así como desarrollar procesos que contribuyen en la mejora ambiental.

Contratación de Bienes y Servicios

Banco General Rumiñahui apalanca gran parte de sus actividades en la contratación de bienes y servicios para el logro de los objetivos estratégicos, lo cual nos reta a desarrollar modelos, procesos, políticas y metodologías eficientes que nos permitan garantizar una adecuada gestión de la cadena de aprovisionamiento tanto de los proveedores locales como de los proveedores extranjeros.

Nuestro marco de actuación empresarial, la política de calificación de proveedores, la política de compra de bienes y servicios y el código de ética determinan los principios y procedimientos para garantizar un abastecimiento responsable, en los cuales se establecen los términos para una contratación transparente y eficiente, una gestión de proveedores enfocada en la evaluación y seguimiento y la alineación con estándares y aplicación de buenas prácticas. Los proveedores son considerados nuestros aliados estratégicos ya que permiten canalizar los mejores productos y servicios con la mejor calidad y de la manera más ética; por lo tanto, para establecer relaciones comerciales con BGR deben estar calificados con una empresa de calificación externa a BGR, siendo el primer requisito la aceptación del código de ética de proveedores y adicionalmente se les solicita información legal, comercial, financiera, técnica y administrativa para ser analizada y emitir un informe final donde deben cumplir con un puntaje mínimo para ser considerados proveedores de BGR.

El código de ética de proveedores establece las normas de conducta encaminadas a la transparencia, vivencia de los valores de BGR y cumplimiento de normativas que deben tener los proveedores que formarán parte de la gran familia de BGR. Es de vital importancia que los proveedores vivan los valores de BGR ya que permiten materializar nuestra Misión, Visión y Propósito, para lo cual deben ser íntegros, tener pasión por trascender, crear valor y considerar al equipo como una fortaleza.

Los proveedores se comprometen a respetar la seguridad y salud de todos los trabajadores y de las personas que se encuentren presentes en los lugares que efectúan sus actividades laborales, dando cumplimiento a las políticas y normativas de Seguridad y Salud Ocupacional; así como también deben contar con los permisos, licencias y autorizaciones necesarias para prestar sus servicios.

Adicionalmente, los proveedores también deben cumplir con la normativa ambiental vigente en el país que se rige a la Ley de Gestión Ambiental para fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental y que favorezca el desarrollo de tecnologías respetuosas con la protección del ecosistema. Por otro lado, los proveedores también deben respaldar y respetar la protección de los derechos humanos en una gestión que esté libre de trabajo infantil, trabajo forzoso, discriminación y acoso, abuso y uso de la fuerza.

Equidad de Género

Dentro de la cultura organizacional del BGR se valora mucho la equidad de género y se promueve la misma en todos los niveles jerárquicos, dando la importancia que amerita a todo el talento de mujeres que participan activamente en la estrategia y toma de decisiones dentro de la institución.

La nómina total del Banco para el 2020 se reflejó de la siguiente manera:

GÉNERO		CATEGORÍA
♂	Femenino	300
♀	Masculino	206
=	Total Colaboradores	506

NIVELES	GÉNERO	CATEGORÍA
★★★ GERENCIAS	F	4
	M	6
Total Gerencias		10
★★ SUBGERENCIAS	F	12
	M	11
Total Subgerencias		23
★ JEFATURAS	F	57
	M	27
Total Subgerencias		84



ODS A GESTIONAR

Dentro de la planificación estratégica de BGR se analizaron todos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), verificando cuáles se alineaban más a la visión de crecimiento de productos y servicios del Banco para el 2021 y que fomenten al cumplimiento de los principios de banca responsable, para lo cual, se definieron tres objetivos fundamentales en los cuales nos enfocaremos en el próximo año:

✔ **Objetivo Número 3: Salud y Bienestar**

Enfocados en los clientes y colaboradores del Banco, se implementarán estrategias que vigilen la salud y bienestar de los mismos en todos los ámbitos, laborales, personales y profesionales y se fomentará, porque los clientes institucionales y los proveedores del Banco fomenten la misma práctica dentro de sus empresas.

✔ **Objetivo Número 5: Igualdad de género**

Se trabajará constantemente por conseguir productos y servicios que tengan beneficios adicionales para mujeres y que sean diferenciadores que impulsen a sus emprendimientos y metas profesionales. De igual manera, dentro del Banco se impulsará y reconocerá a todas las colaboradoras, fomentando su crecimiento y apoyando sus ideas a todo momento.

✔ **Objetivo Número 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico**

El BGR apoyará a la reactivación económica del país, impulsando productos y servicios financieros que beneficien al sector productivo y les permita reactivarse de manera sostenida para que apoyen al crecimiento económico del Ecuador y puedan seguir otorgando empleo activamente.

GRUPOS DE INTERÉS

✔ **Proveedores**

Trabajaremos de la mano con todos los proveedores de BGR para que estén alineados a los valores institucionales, y sigan mejorando constantemente sus buenas prácticas que ayuden a la sociedad y al medio ambiente, rescatando los más altos estándares de calidad y servicio.

✔ **Accionistas**

Serán los impulsores clave para fomentar las finanzas sostenibles dentro de BGR, generando un ambiente de conciencia social y ambiental en todos los niveles de la organización y centrados en la importancia de los principios de una banca responsable.

✔ **Clientes**

Trasladaremos a nuestros clientes los beneficios que conlleva tener productos financieros sostenibles, los asesoraremos y los motivaremos para que puedan llevar sus inversiones y sus negocios en una línea más responsable con la sociedad y el medio ambiente y los impulsaremos y beneficiaremos en cada paso que den hacia el camino de una economía más sustentable.

✔ **Colaboradores**

Capacitaremos constantemente a los colaboradores del BGR para que puedan asesorar a los clientes internos y externos hacia el camino de una banca más sostenible, y que los principios de la banca responsable estén dentro de su cultura y sea su motivador principal en todas las actividades que realicen.

