

M E M O R I A



20

Metas

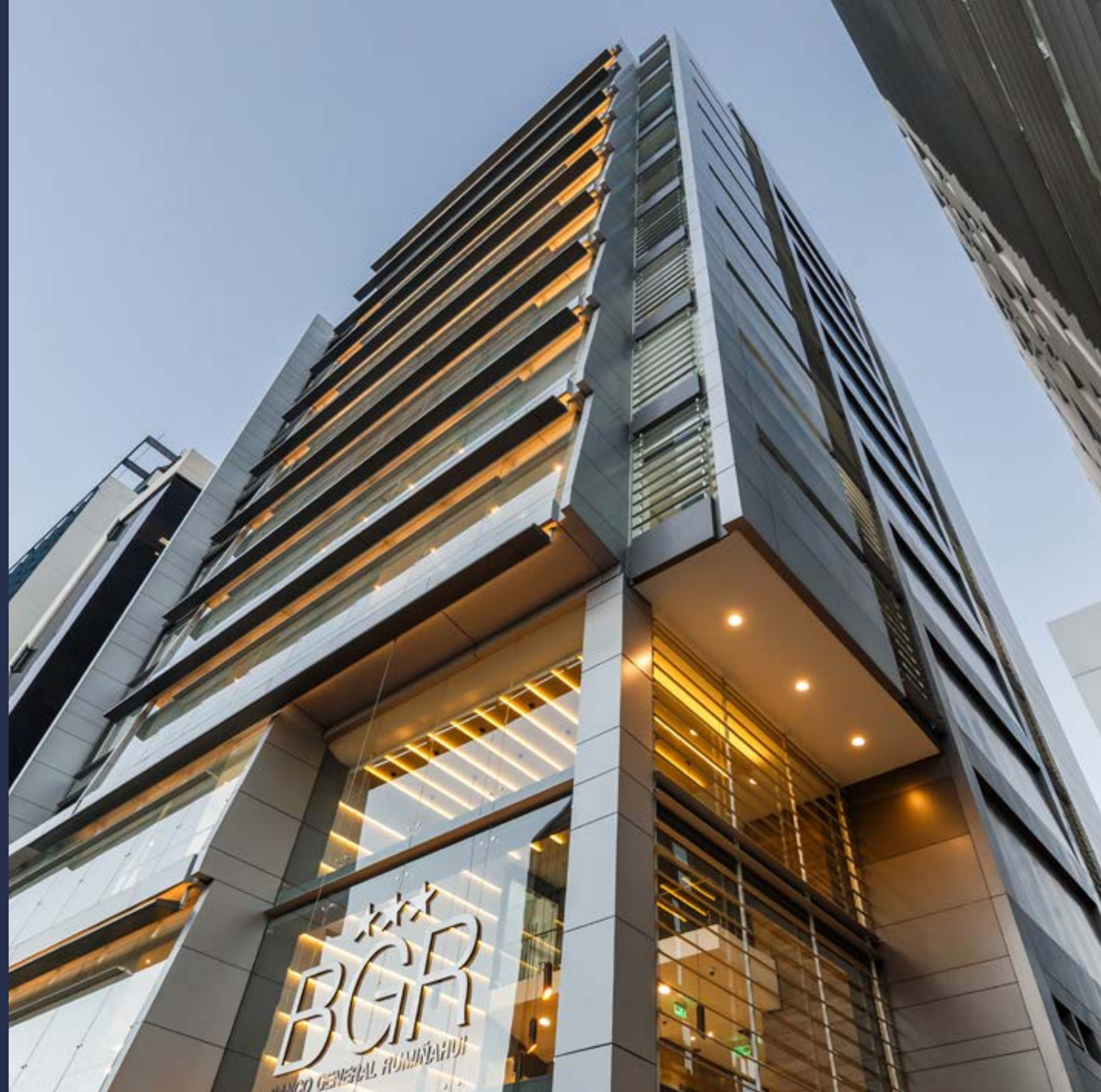
22

Cumplidas





20 22
METAS CUMPLIDAS



MEMORIA INSTITUCIONAL BGR 2022

20 METAS 22 CUMPLIDAS

CONTE NI DO

Coordinación:
Mercadeo BGR
Edición:
BGR, marzo 2023
Diseño y diagramación:
Ariadna Communications Group
Fotografía:
Ariadna Communications Group

INFORME GERENCIA GENERAL	01
STAFF EJECUTIVO	02
MIEMBROS DEL DIRECTORIO	03
IDENTIDAD Y VALORES	04
PRODUCTOS Y SERVICIOS	05
ENTORNO ECONÓMICO	06
NUESTROS RESULTADOS	07
INFORME AUDITOR INTERNO	08
AUDITORES INDEPENDIENTES	09
UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	10
CALIFICACIÓN DE RIESGOS BGR AAA-	11
ESTADOS FINANCIEROS	12
ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	13
SERVICIO AL CLIENTE	14
DEFENSOR DEL CLIENTE	15
COBERTURA BGR	16
SOSTENIBILIDAD	17

01

INFORME DE GERENCIA GENERAL

José Paredes Durán Ballén

"Ser el mejor Banco
del país, creciendo junto
a ti con innovación
servicio de excelencia"



El 2022 fue un año en donde continuó la reactivación económica luego de la gran contracción, producto de la pandemia en donde el Producto Interno Bruto (PIB) cayó el 7,8% el 2020. Una vez que la pandemia ha disminuido en su nivel de afectación y se ha convertido en parte de nuestro día a día, se han reactivado las diversas actividades económicas y se proyecta un crecimiento económico del PIB cercano al 3% superando ya en muchos sectores a las cifras del 2019 antes de pandemia. Si bien es positivo tener un crecimiento económico, este es menor al proyectado inicialmente por el Banco Central del Ecuador (BCE) y menor al de 2021 que fue algo superior al 4%. El efecto de la guerra en Ucrania, sumado al incremento de precios y tasas en el mundo más los problemas políticos internos y la poca inversión privada y pública, sin duda, han afectado para que los resultados puedan ser mejores.

El entorno financiero fue altamente competitivo especialmente en la captación de recursos que se agravó por los impactos externos inflacionarios que se dan en los mercados desarrollados, empeorado por la guerra en Ucrania, factores que han empujado la tasa pasiva al alza llegando a niveles no vistos en los últimos años. Partimos el 2022 con exceso de liquidez y, paulatinamente, a medida que se fue utilizando en crecimiento de la cartera de crédito, los recursos se volvieron más costosos y cerramos el año con un mercado financiero muy agresivo por captar las obligaciones del público.

El sistema bancario creció de manera importante y las cooperativas aún más. Los bancos crecieron en captaciones con el público en el 6% mientras que las cooperativas crecieron en un 17%. En la cartera de crédito, los bancos crecieron en un 15% y las cooperativas en un 23%.

En ambos casos, vemos un crecimiento mayor de la cartera vs. los depósitos, lo cual presiona al costo de fondos. Continúa un crecimiento acelerado del sector de cooperativas, las cuales hoy en día son nuestra principal competencia en el nicho militar.

En este entorno, BGR cerró con un buen desempeño, ya que se cumplieron con los objetivos estratégicos establecidos para el año. Seguimos firmes en nuestra visión de ser los mejores con enfoque en nuestros tres pilares estratégicos: sólida situación financiera, excelencia en el servicio al cliente y el mejor equipo de colaboradores.

A continuación, una mirada a los pilares estratégicos del banco en función de los resultados y principales acciones generadas en 2022.

Situación financiera

El 2022 fue un año de importante crecimiento para BGR. Como se indicaba anteriormente, la banca en general tuvo crecimientos significativos el año pasado, siendo BGR de los bancos que tuvieron mayores crecimientos. Así el banco creció en activos totales USD 114 millones pasando de USD 1.010 millones a USD 1.125 millones que representa un 11,3% vs. 2021, superior al crecimiento del sistema de 8,5%. El principal crecimiento del activo estuvo en la cartera de crédito con 20,7% correspondiente a USD 129 millones, cifra récord para el banco en cuanto a expansión de su cartera y uno de los mayores crecimientos del sistema. Las captaciones del público crecieron el 5% que representa USD 42 millones, crecimiento que estuvo algo inferior al del sistema que crece al 5,9%. El crecimiento de la cartera estuvo fondeado adicionalmente por obligaciones financieras y por la generación interna de recursos.

A pesar del importante crecimiento de la cartera, hemos cuidado la calidad de esta y se encuentra dentro del apetito de riesgo aprobado por el Directorio. La calidad de la cartera refleja una morosidad total 1.39%, similar a la del año pasado. La cobertura de provisiones para la cartera en riesgo fue del 581%, una de las más altas del sistema, y sobre la cartera total del 8.09%, por arriba del promedio del sistema, producto de una política conservadora y, sobre todo, buscando fortalecer cada vez más la solidez financiera del banco. Crecimos en USD 8,5 millones en provisiones de cartera, que representa un crecimiento del 14,7% frente al año pasado.



La utilidad neta fue de USD 12,9 millones, cifra récord para el banco y superior al 2021 en un 30%. El ROE fue del 14,4% manteniéndose como uno de los mejores del sistema. Este importante crecimiento de la utilidad se da esencialmente por el crecimiento del margen neto de intereses, el cual se incrementa en un 18,4%, fundamentalmente por el crecimiento de la cartera de crédito y por una eficiente gestión de la tasa de interés, que se paga a los depositantes. Vale la pena resaltar que el banco no compite por tasa, sino por la calidad de servicio que ofrecemos. El patrimonio técnico cierra en el 14,29%, producto del fortalecimiento continuo a través de la capitalización de las utilidades.

El indicador de eficiencia supera a la proyección en el presupuesto y al desempeño del año anterior, alcanzando al corte el 55,9% (incluye el efecto COSEDE), siendo el presupuesto el 62%. Sin COSEDE la eficiencia sería algo superior al 57% que, de todas maneras, sigue siendo mejor a la de 2021 de 59,88%. Para el 2023, el reto es mantener el nivel de eficiencia, lo cual es muy demandante dada la tendencia al alza del costo de fondeo.

En cuanto a liquidez, la estrategia del banco es mantener una política conservadora. Mantenemos una serie de indicadores que nos permiten monitorear de manera integral la posición de liquidez. Si bien, dada la evolución sistémica, la liquidez del banco se ha contraído, conservamos niveles aceptables enmarcados dentro del apetito de riesgo aprobado por el Directorio. El indicador normativo de liquidez corriente cierra en el 29%, similar al 2021 y por arriba del promedio del sistema.

BGR cierra el 2022 con un muy buen desempeño financiero acorde a nuestra visión estratégica. El ser un banco financieramente muy sólido nos permite invertir en mejoras tecnológicas, mejoras de productos y servicios, capacitar a nuestro personal, entre otras acciones. Todo esto buscando la creación permanente de valor para todos los grupos de interés.



Nuestros clientes

En cuanto al pilar estratégico “Clientes”, el enfoque sigue siendo el generar valor agregado continuo. La búsqueda de la excelencia en el servicio es un trabajo permanente que es parte del ADN del banco. Este pilar lo medimos a través de la lealtad de los clientes por que es la combinación de tres variables: satisfacción, recomendación y esfuerzo. El banco logró un 85,1% de lealtad frente al 86% que se había planteado como objetivo para 2022 que, si bien esta algo por debajo de lo planificado, es un muy buen indicador de servicio al cliente.

Durante el año, se realizaron cambios importantes a nivel de modelo de negocios buscando generar una mejor experiencia a nuestros clientes. En el segundo semestre de 2022 se realizó progresivamente el lanzamiento de la Sistemática Comercial, modelo que tiene como objetivo principal ordenar, mejorar y potencializar la gestión comercial en las agencias. Se empiezan a tener ya resultados positivos y con seguridad en 2023, se sentirá en mayor proporción el impacto del modelo. Otro cambio importante fue en el modelo de agencias, en donde se unificaron/alinearon roles y responsabilidades de todo el personal del front, esto es negocios y servicios, y se creó un nuevo cargo único que es el de “ejecutivo comercial”. Con esto, incentivamos el trabajo en equipo, la mejora del servicio al cliente y un incremento en la productividad.

Seguimos avanzando en metodologías ágiles. Al momento, tenemos 8 células ágiles operando con muy buenos resultados. Adicionalmente, para reforzar el sistema, en 2022 se implementó un equipo ejecutivo EAT (*Executive Action Team*), que busca mejorar la eficiencia y toma de decisiones en desarrollos o procesos críticos dentro de la organización con enfoque en el cliente.

En lo que tiene que ver con los canales digitales, continuamos mejorando y/o creando nuevos servicios y productos para los clientes. El objetivo es que los clientes sean autosuficientes en cuanto a los servicios financieros del banco y no tengan la necesidad de acercarse a oficinas; valoramos el tiempo de nuestros clientes.

El canal digital, ya sea a través de un dispositivo móvil o de una computadora, sigue creciendo en su volumen transaccional y ya representa aproximadamente el 25% del total de transacciones monetarias realizadas en todos los canales, siendo superior casi en dos veces al canal físico de ventanillas cuya tendencia es decreciente.

Continuamos realizando inversiones importantes en tecnología, ciberseguridad y transformación digital buscando fortalecer al banco y garantizar su estabilidad y crecimiento en el largo plazo. Hemos arrancado un proyecto de grandes magnitudes e impacto para BGR que es el nuevo CORE bancario, proyecto que iniciará su implementación a mediados de 2023 y se estima una duración de aproximadamente 2 años con inversiones superiores a los USD 10 millones. Este proyecto busca llevar a BGR a un estado del arte al más alto nivel dentro del sistema bancario ecuatoriano.

En cuanto a impacto social, se realizaron acciones importantes en 2022. El banco presentó en el mercado 2 productos de alto impacto que son Consolidación de Deudas y Vivienda de Interés Público. El primero es un producto con condiciones ventajosas que está enfocado en aliviar la presión financiera que tienen muchos de nuestros clientes militares en el sistema y apoyarles con este producto que, como dice su nombre, consolida todas las operaciones de crédito que los clientes tengan en el sistema financiero en una sola operación con BGR, con lo cual se quedan con una sola deuda y un solo pago. En el año, se desembolsaron USD 59 millones a 2.373 clientes mejorando, sin duda, su condición de vida. En lo que tiene que ver con el producto de Vivienda VIP, con una tasa del 4,88%, buscamos que nuestros clientes adquieran su primera vivienda, empiecen a crear un patrimonio personal y mejoren sus condiciones de vida. En 2022 desembolsamos USD 19 millones y es un producto que tiene muy buena acogida y una tendencia creciente.

Todas estas acciones conjuntamente con nuestro modelo de experiencia, que ha tenido mejoras importantes, buscan cumplir nuestra promesa de ofrecer una experiencia única a nuestros clientes.



Clima laboral

La situación interna en cuanto a colaboradores se mantiene sólida y saludable alineados a la estrategia en donde el pilar de colaboradores es fundamental. En 2022 BGR midió clima laboral a través de la encuesta *Engagement*. Se planteó como objetivo para 2022, llegar a 5 en una escala de 6 en la medición de *Engagement*, logrando un 4,96 que posiciona al banco en un nivel alto comparado con el índice latinoamericano.

Una vez que la pandemia ha sido superada, hemos capitalizado las lecciones aprendidas y estructurado un esquema híbrido de trabajo en donde, en función de las actividades respectivas, los equipos trabajan un número determinado de días presencial y/o en casa. Consideramos necesario que los colaboradores asistan un número mínimo de días de forma presencial, así mantienen un sentido de pertenencia al equipo y a la cultura BGR.

Seguimos trabajando en la transformación digital en donde la cultura es parte esencial. En esta línea, las

principales acciones gestionadas tienen que ver con la capacidad de los equipos de adaptarse a los cambios que hoy en día son cada vez más frecuentes y de mayor impacto. Hemos creado una Subgerencia de Cambio Organizacional, para trabajar a nivel de toda la institución en metodologías de gestión del cambio que ayuden y soporten a que los equipos se adapten mejor a los nuevos retos que se presentan.

En el 2022, se realizaron cambios importantes a la estructura organizacional con el objetivo de fortalecer ciertas áreas, cumplir la normativa y mejorar el Gobierno Corporativo del Banco. Así, se dio mayor importancia al área de Seguridad de Información (SDI) incorporando al equipo, hasta el 2021 y liderado por una subgerencia, a un nivel de mayor experiencia con la creación de una Gerencia de SDI. Se creó también el área de Crédito, liderada por una gerencia, con el objeto de separar las tres líneas de control del banco, liberando al área de Riesgos de las funciones de crédito y enfocándose en funciones de control como segunda línea de protección.



Seguimos capacitando a los equipos de manera permanente. En 2022, realizamos el lanzamiento de la Academia BGR, plataforma tecnológica que permitió capacitar a más de 550 colaboradores en diferentes temas de manera virtual, accediendo a la misma en cualquier momento y desde cualquier dispositivo vía internet, incluyendo gamificación, mejorando y transformando la experiencia de aprendizaje de los colaboradores. Además, se desarrollaron varios programas presenciales con prestigiosas universidades del país atendiendo necesidades de los equipos alineados a la estrategia del banco.

Alineados a la visión, los valores y el compromiso de finanzas sostenibles de BGR, creamos nuevas plazas de trabajo. Al cierre de 2022, incorporamos 25 nuevos colaboradores, llegando a un total de 559 empleados. Se debe resaltar que el 58% de nuestra fuerza laboral está compuesta por mujeres manteniendo altos porcentajes de personal femenino en todos los niveles jerárquicos.

Mantenemos la firme convicción de cuidar a nuestro recurso humano, que es a través de quienes logramos nuestros objetivos y, sobre todo, generamos las mejores experiencias para nuestros clientes.

EL futuro

Para 2023, los retos son mayores dada la compleja situación internacional, específicamente, por las presiones inflacionarias y el alto costo del dinero. Adicionalmente, el mercado nacional es cada vez más cambiante y competitivo. Ante esto, debemos ser capaces de seguir ofreciendo la mejor experiencia a nuestros clientes a través de un equipo humano de alto desempeño, muy comprometido con los objetivos estratégicos, el mantenimiento de la senda de crecimiento y la búsqueda de la eficiencia cada vez mayor.

Hemos actualizado la visión de futuro del banco con miras a 2025. Dos ejes relevantes que tendrán cada vez mayor atención del banco son la transformación digital y el impacto social. En lo que se refiere a transformación digital, refrescamos el mapa estratégico con una serie

de planes y proyectos que empezaron ya en 2022. El objetivo es que para el 2025, nuestra plataforma digital permita a nuestros clientes manejar cerca del 100% de sus necesidades sin tener que acercarse presencialmente al banco y con altos estándares de seguridad. En cuanto a impacto social, queremos progresivamente destinar mayores recursos a la educación financiera y, relacionada, a la creación de productos de impacto social y a finanzas sostenibles. Es fundamental que las organizaciones seamos cada vez más conscientes y protagonistas hacia una sociedad más justa y con mejor nivel de vida. Seguiremos trabajando arduamente en mejorar día a día. Queremos inspirar y retribuir toda la confianza depositada en nosotros por nuestras partes interesadas. Somos un equipo muy comprometido, de alto desempeño y continuaremos firmes buscando la excelencia en el servicio a los clientes con especial atención a nuestros clientes militares.

Atentamente,

Ing. José Paredes Durán Ballén

Gerente General



Sr. José Francisco Paredes Durán Ballén
Gerente General

Sra. Gloria Selene Coral Apolo
Gerente de Cultura y Talento

Sra. Silvana del Rocío Guerrero Sánchez
Gerente de Operaciones y Canales

Sra. Silvia Rocío Neira Burneo
Gerente de Riesgo Global

Sr. José Antonio Flores Borja
Gerente de Crédito

Sr. Álvaro Fabián Ponce Angulo
Gerente de Finanzas y Administración

Sr. Esteban Mauricio Vega Hidalgo
Gerente de Negocios y Mercadeo

Sr. Wilfredo Villamil Sánchez
Gerente de Tecnología

Sra. Aída Lucía Logroño Vivanco
Gerente Regional de Negocios Costa

Sr. Milton Giovanni Rodríguez Martínez
Gerente de Seguridad de la Información

Sr. José Julio Rivera Ron
Auditor Interno

GRAE. (S.P.) Luis Aníbal Garzón Narvárez
Asesor de Relaciones Estratégicas Militares

Sr. José Oriol Marcos Pinoargotty
Gerente Jurídico



DIRECTORES PRINCIPALES

Grad. Orlando Fabián Fuel Revelo

Presidente del Directorio

Gral. Oswaldo Alberto Domínguez Bucheli

Vicepresidente del Directorio

Calm. Luis Brumel Vázquez Bermúdez

Bgrl. Geovanny Dionicio Espinel Puga

Ing. Alejandro Ribadeneira Jaramillo

Sr. Jorge Armando Moyano Aguilar

Cpvn.(r) Raúl Alfonso Crosby de la Torre

DIRECTORES SUPLENTES

Calm. Alejandro Tito Villacís Aguilar

Bgrl. Gabriel Marcelo García Urbina

Econ. Xavier Ernesto Donoso Salazar

Psic. Irwing Marcelo Buitrón Bilbao

Dr. Gerardo Guillermo Arias Osejo

04

IDENTIDAD Y VALORES



MISIÓN

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



VISIÓN

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



PROPÓSITO

Inspira y retribuir confianza principalmente al personal de las Fuerzas Armadas del Ecuador.

NUESTROS VALORES

SOMOS RESPONSABLES Y COHERENTES

Asumimos nuestras responsabilidades

Tomamos decisiones con responsabilidad asumiendo riesgos controlados.

Somos coherentes

Decimos, hacemos y cumplimos con lo ofrecido.

PASIÓN POR TRASCENDER

Nos enfocamos en nuestros clientes para generar experiencias únicas.

Generamos procesos sencillos, ágiles y eficientes centrados en el cliente.

Somos mentores del cambio

Cuidamos de nuestra gente, acompañamos e impulsamos el cambio.

NOS ESFORZAMOS Y CREAMOS VALOR

Somos ágiles e innovadores

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

Nos enfocamos en ser los mejores

Nos esforzamos por llegar a la excelencia superando las metas.

EL EQUIPO ES NUESTRA FORTALEZA

Somos un solo equipo

Nos comunicamos asertivamente; confiamos en el otro y juntos encontramos una solución.

05

PRODUCTOS Y SERVICIOS



1. PRODUCTOS DEL ACTIVO

1.1 Banca Minorista

a. Información general del área y foco estratégico

Banca Minorista se ha constituido en el pilar fundamental del aporte al crecimiento de Banco General Rumiñahui. La oferta de productos y servicios financieros están orientados al público civil y militar, siendo los miembros de las Fuerzas Armadas, tanto en servicio activo como pasivo, el segmento de mayor relevancia para BGR. Se les atiende con una propuesta de valor diferenciada, con productos y servicios especializados que se adaptan a sus necesidades.

Los ejecutivos de BGR se caracterizan por brindar un servicio enfocado y personalizado a cada uno de nuestros clientes, lo que nos ha permitido alcanzar alto los niveles de lealtad y asegurar en todo momento una experiencia única en atención y servicio. Somos conscientes de las nuevas necesidades que el mercado requiere, por tal motivo, estamos en constante desarrollo de productos competitivos y diferenciadores, seguimos enfocados en robustecer cada día nuestros canales digitales.

El 2022 fue un año de crecimiento robusto, mayor al promedio del mercado, trabajamos en ofrecer una experiencia única a todos nuestros clientes, con un portafolio completo y especializado de productos y servicios.



b. Los principales productos de crédito que ofrecemos a nuestros clientes son:

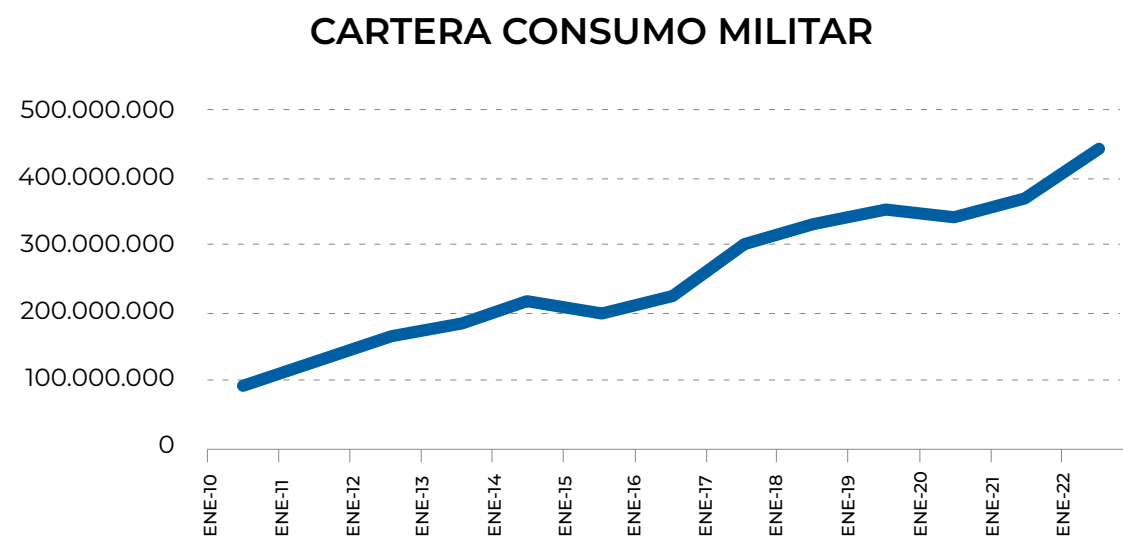
- Créditos de consumo militar y civil
- Créditos de consumo militar online
- Créditos de consolidación de deudas
- Crediflash para el personal de empresas con relación de dependencia
- Créditos de vivienda tradicional
- Créditos de vivienda VIP y VIS
- Créditos multidesestino
- Créditos para compras de terrenos y oficinas
- Tarjetas de crédito BGR VISA

Durante el 2022, el crecimiento en la cartera de Nómina Militar fue de los más relevantes dentro de los productos especializados del banco. Así en diciembre de 2022, cerramos con un saldo de cartera en este producto de U.S\$ 442.842.803 frente a U.S\$ 372.630.667 en 2021, lo que representa un crecimiento de +18.8%.

Nuestro producto de financiamiento Consumo Militar Online creció en el 2022 en un 35%; facilitando de esta manera el acceso intuitivo y seguro al crédito.

SALDO DE CARTERA CONSUMO MILITAR POR PARTE DE NUESTROS CLIENTES

dic 10	92.883.161
dic 11	124.161.180
dic 12	162.593.730
dic 13	185.138.999
dic 14	218.967.112
dic 15	198.367.168
dic 16	229.367.930
dic 17	300.148.654
dic 18	332.097.667
dic 19	354.203.940
dic 20	339.199.177
dic 21	372.630.667
dic 22	442.842.803



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

En 2022 alcanzamos a nivel nacional una colocación bruta de U.S\$ 36.687.188,19 que significó un crecimiento del 121% versus la colocación del 2021 y un crecimiento de la cartera del +25,18%.

Este importante crecimiento está influenciado principalmente por el impulso que BGR le otorgó al producto de vivienda VIP y VIS, el cual se enfoca en atender a nuestros clientes en las necesidades de adquirir su primera vivienda con condiciones de financiamiento favorables.

VIVIENDA	DIC 20	DIC 21	DIC 22	CRECIMIENTO 2022	% CRECIMIENTO
	83.258.897,09	90.605.578,70	113.423.560,00	22.817.981,30	25,18%

Adicionalmente, dentro del portafolio de los otros productos del activo de Banca Minorista, se solventaron necesidades como: compra de terreno, oficinas, consultorios médicos, compra de viviendas vacacionales, compra de segunda vivienda, créditos de consumo a empleados de empresas afiliadas u otros.

En el año 2022, se alcanzaron los siguientes logros:

LOGROS 2022

- Crecimiento de la cartera en un 18,8% sobre la media del mercado financiero ecuatoriano.
- Importante crecimiento (141%) en la colocación del productos Consolidación de deudas.
- Crecimiento en la colocación de nómina online en un 33,57%.
- Crecimiento de la cartera vivienda en un 25,18%.
- Ingreso en el financiamiento a nuevos segmentos de clientes.

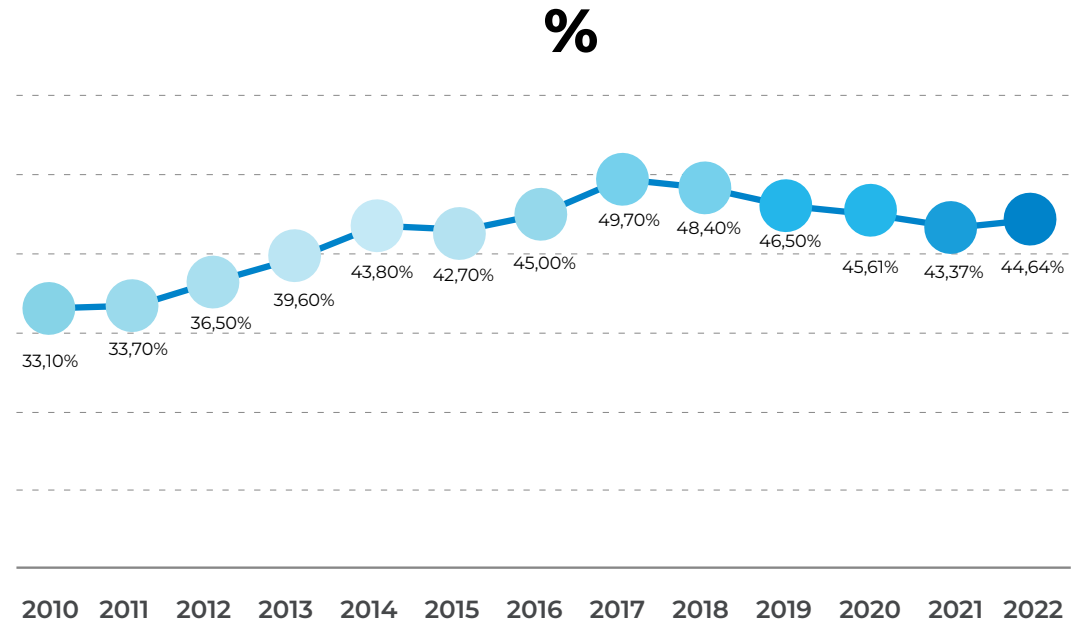
Participación de mercado de BGR en el segmento militar

La relación que mantiene BGR con el personal de las FF.AA. soportado por la oferta de valor de nuestros productos y servicios, nos ha permitido continuar liderando la participación de mercado dentro de este segmento.

El año 2022, BGR continuó liderando el financiamiento a nuestro segmento prioritario, cerrando con una participación del segmento militar de un 44,64% a pesar de la agresividad de la competencia principalmente de cooperativas, la tendencia se presenta creciente.



AÑO	%
2010	33,10%
2011	33,70%
2012	36,50%
2013	39,60%
2014	43,80%
2015	42,70%
2016	45,00%
2017	49,70%
2018	48,40%
2019	46,50%
2020	45,61%
2021	43,37%
2022	44,64%



Tarjetas de crédito BGR VISA. Nuestro equipo comercial se mantuvo enfocado en servir a nuestro principal mercado el segmento militar, caracterizado por la atención personalizada y comunicación de ofertas de valor que VISA BGR mantiene. Por otra parte, el segmento civil continúa creciendo y es atendido a través del canal externo.

El 2022 cerramos con un crecimiento del +18% en cartera con relación al año pasado. El servicio de avances en efectivo con BGR Visa se ha convertido en una solución inmediata a la necesidad de disponer de efectivo de manera rápida, permitiendo a los clientes cubrir esta ocasión de consumo específica.

De igual manera, nuestra Agencia Móvil mantuvo su plan de visitas a los destacamentos de las Fuerzas Armadas a nivel nacional, siempre enfocados en brindar servicio en aquellas zonas alejadas en el país .

Este canal se ha caracterizado por solventar las necesidades tanto de militares en servicio activo dentro

de los repartos como a los militares en servicio pasivo, prestando los siguientes servicios:

- Tarjetas de crédito BGR Visa
- Avances de efectivo en sitio Visa
- Créditos de consumo
- Ahorro Programado tradicional
- Ahorro programado décimos
- Referimiento de seguros
- Actualización de datos
- Información de diversos productos del banco

Nuestra agencia móvil cubre 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.

A diciembre del 2022, la evolución de la cartera de nuestro producto BGR VISA fue de U.S\$ 113.77 millones vs. U.S\$ 96.63 en 2021, que representa un crecimiento del +18% respecto del año anterior.



El banco mantuvo promociones especiales orientadas a segmentos específicos como nuestros clientes militares en servicio pasivo, además campañas novedosas para atraer a los clientes civiles.

La evolución del consumo y avances de efectivo en la tarjeta de crédito en el 2022 llegó a U.S\$ 155.22 millones de facturación. Como se puede observar, se mantiene una evolución positiva durante los últimos 10 años.

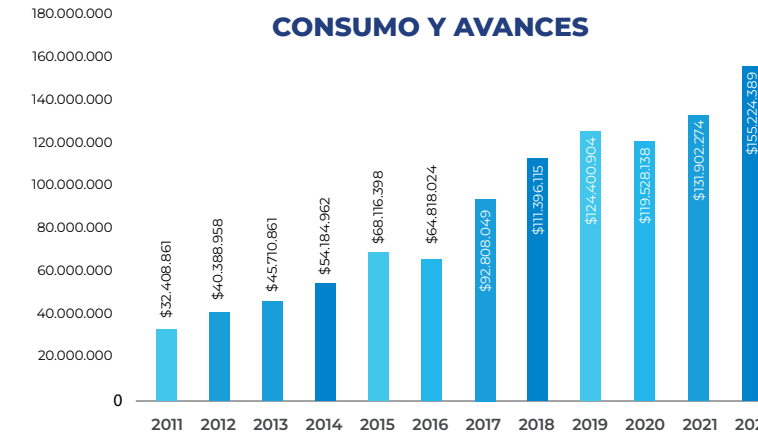


GRÁFICO: Consumo y avances de tarjeta de crédito

El crecimiento que cada año tiene BGR VISA y el conocimiento de gustos y preferencias de nuestros clientes nos han permitido desarrollar alianzas estratégicas con las mejores marcas del país para ofrecer promociones y beneficios exclusivos. Seguiremos con pasos firmes incluyendo a establecimientos que generen valor a nuestros clientes.

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: viajes y experiencias como pasajes aéreos, hospedaje en hoteles, reserva de autos, entre otros a nivel nacional e internacional. El plan de millas mejoró la experiencia de los clientes y mostró un importante sobrecumplimiento en redenciones.

1.2 BANCA EMPRESARIAL

a. Información general del área y foco estratégico

Con el objetivo de impulsar el desarrollo productivo del Ecuador y potenciar el crecimiento del segmento empresarial, BGR cuenta con un área de negocios especializada, para la asesoría y acompañamiento de las necesidades propias del segmento.

Banca Empresarial dispone de una amplia gama de productos para atender al sector productivo, comercial, de servicios, comercio exterior y construcción. Nuestro target de mercado está en las empresas definidas como PYMEs (pequeñas y medianas empresas) y la prioridad ha sido buscar empresas que manejen información financiera confiable y que presenten perspectivas de crecimiento sostenible.

El 2022 representó una gran oportunidad de crecer en los productos de comercio exterior tanto dentro del país como a nivel internacional. Es importante destacar que la implementación de la línea de financiamiento MIPYMEs CFN-Banco Mundial facilitó el financiamiento a empresas pequeñas y medianas.

Principales productos y servicios para nuestros clientes empresariales:

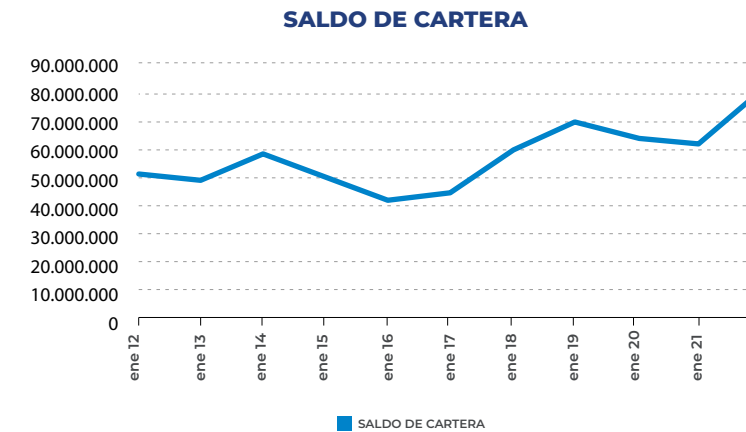
- Préstamos para capital de inversión
- Préstamos para capital de trabajo
- Operaciones de comercio exterior
- Garantías Bancarias y Garantías Mandatarias
- Cartas de crédito
- Tarjeta de crédito empresarial
- Cuenta Corriente Premium
- Certificados de inversión
- Cash Management



En el siguiente cuadro, puede observarse la evolución histórica de la cartera y su morosidad, desde 2012 hasta la presente fecha:

CARTA BCA EMPRESARIAL	DIC-12	DIC-13	DIC-14	DIC-15	DIC-16	DIC-17	DIC-18	DIC-19	DIC-20	DIC-21	DIC-22	CRECIMIENTO NETO 2022
SALDO DE CARTERA	50,722,967	50,124,474	58,477,151	49,938,470	42,755,490	45,564,331	58,824,184	69,449,317	64,683,587	61,895,146	80,098,723	18,203,577
CRECIMIENTO	39%	-1.2%	16.7%	-14.6%	-14.4%	6.6%	31.3%	16%	-7%	-5%	29.4%	
MOROSIDAD	0.30%	0.14%	0.74%	1.55%	1.58%	1.46%	0.14%	0.46%	0.39%	0.20%	0.37%	

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



La composición del portafolio empresarial está principalmente colocada en operaciones destinadas al financiamiento de proyectos de inversión y capital de trabajo.

Es política de BGR atender a clientes con montos que no generen concentraciones poco saludables y no concentrarse en grandes riesgos, con pocos clientes. Esto ha permitido mantener una sana evolución de la morosidad en el 2022 y niveles de cobertura con provisiones adecuadas.

Con estas premisas, Banca Empresarial durante el 2022 alcanzó los siguientes resultados:

- 29% de incremento de cartera
- U.S\$ 12.091.838 M en colocación de la línea MIPYMEs CFN- BANCO MUNDIAL.

2. PRODUCTOS DEL PASIVO

Pensando en las necesidades de nuestros clientes, BGR ofrece diversas alternativas de productos, entre los cuales están:

- Cuentas de Ahorro tradicional, ahorro listo y ahorro programado 2+2
- BGR Cuenta corriente y Cuenta corriente Premium
- Inversiones BGR Invierte y Renta Plazo

PRODUCTO	DIC-12	DIC-13	DIC-14	DIC-15	DIC-16	DIC-17	DIC-18	DIC-19	DIC-20	DIC-21	DIC-22	CREC 22 VS 21	%CREC
MONETARIOS	79.536	75.162	61.407	49.428	69.873	74.437	79.335	89.566	80.193	87.822	74.988	-12.834	-14,6%
AHORROS	210.469	247.759	258.217	226.906	268.483	302.783	259.059	262.178	265.504	255.424	256.478	1.054	0,4%
INVERSIONES A PLAZO	141.380	175.291	219.305	186.241	248.039	303.320	330.312	285.407	310.998	330.372	366.991	36.619	11,1%
TOTAL CAPTACIONES BGR	431.385	498.291	538.929	462.575	581.395	680.540	668.706	637.151	656.695	673.618	698.457	24.839	3,7%

El portafolio más importante de las captaciones con un 52,5% de participación son los depósitos a plazo, el cual presenta un crecimiento del 11,1% versus el 2021. Con el 36,7% de participación son los depósitos en ahorros con un crecimiento del 0,4% y con un 10,7% de participación son los depósitos monetarios que decrecieron en el 2022 en un 14,6%.

Durante el 2022 trabajamos muy de cerca con nuestros clientes, principalmente de sus depósitos monetarios acompañándolos el manejo de sus flujos como resultado de recuperación en ventas post pandemia, por lo que tenían una tendencia creciente la mayor parte de meses del año, sin embargo, los dos últimos meses del año la tendencia cambia, muchos clientes trasladando saldos a depósitos a plazo por la alta rentabilidad que el mercado ofrecía.

Ahorro Programado durante el 2022 se mantuvo como uno de los principales motivadores para alcanzar ese sueño enfocado de nuestros clientes, mientras se rentabilizan sus fondos. Este producto se consolidó como una alternativa para incentivar la cultura de ahorro en BGR. Cerramos el año con U.S\$16.861.739, lo que representa un crecimiento del 11,01% en relación al año anterior.



Las captaciones totales presentan una tendencia creciente, llegando a U.S\$ 698.457M, +3,7% de crecimiento respecto al 2021.

MERCADEO

Como parte de la estrategia de promoción y publicidad de las diferentes campañas de productos y servicios, el 2022 en medios digitales representó para el banco un año muy importante en incremento de indicadores de marca en redes sociales, fortaleciendo nuestro posicionamiento en el nicho militar y, además, llegando a nuevos segmentos de interés para BGR.

BGR en las redes sociales

La gestión de las campañas en digital arrojó los resultados que se presentan a continuación y que nos permitieron tener mayor presencia y posicionamiento de marca, con un crecimiento de fans que al cerrar el 2022 fue de 194.128 en total.

Activos:

Hemos trabajado incansablemente para mejorar procesos y características de nuestros productos, buscando los mejores beneficios para nuestros clientes y generar un mayor posicionamiento y mayor ingreso que nos permita seguir creciendo exponencialmente.



Producto BGR Tu Casa VIS y VIP

En 2022, BGR lanzó al mercado dos productos exitosos de gran acogida en el segmento militar y civil, los mismos que lograron una colocación de USD 20.2 millones.

	CIVIL Y MILITAR	
	VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	VIVIENDA DE INTERÉS PÚBLICO
TASA	4.88% Nominal	4.88% Nominal
VIVIENDA	Nueva terminada	Nueva terminada
MONTO	Vivienda de interés Social (hasta 75.505)	Vivienda de interés público USD 75.510 hasta USD 97.078
FINANCIAMIENTO	95% Avalúo comercial incluyen gastos legales	95% Avalúo comercial incluyen gastos legales

Producto Consumo Civil Masivo



Pasivos:

Campaña del Mes del Ahorro

En los meses de marzo y abril de 2022, se lanzó la campaña del Mes del Ahorro, tuvo una vigencia de 60 días, tiempo en el cual se logró superar la meta establecida en un 107%. El producto Ahorro Programado registró una participación del 71% de la captación mientras que el producto Ahorro Tradicional el 29%.



BGR on

CUENTA ON

En marzo del 2022 BGR lanzó al mercado la Cuenta ON, una cuenta de ahorros 100% Digital con excelentes beneficios, que permite a nuestros jóvenes *millennials*, *centennials* y otras generaciones ahorrar para lo que tanto les apasiona en cada etapa de su vida, marcando el camino hacia un mundo más conectado y sostenible, creciendo juntos.

06

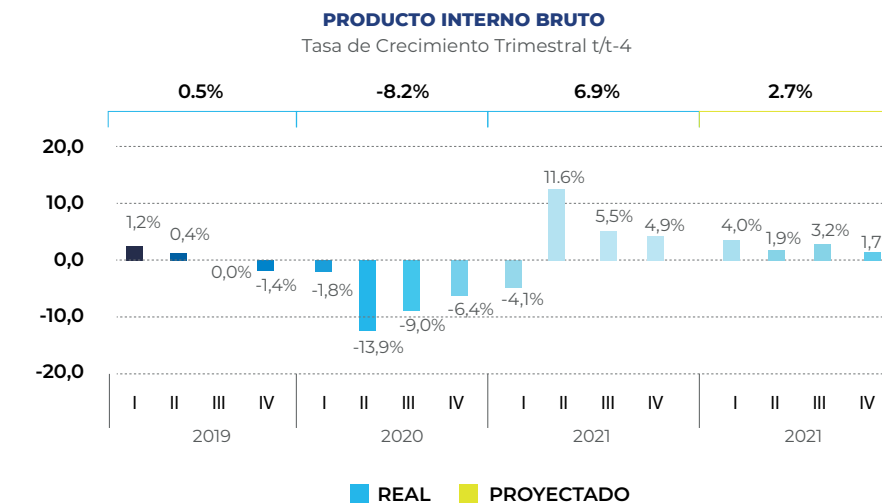
ENTORNO ECONÓMICO



ANÁLISIS COYUNTURAL ECUADOR 2022

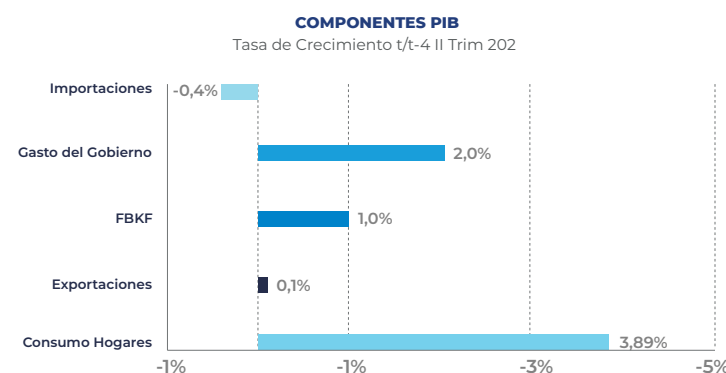
1. SECTOR REAL

1.1 Producto Interno Bruto. A pesar de las pérdidas ocasionadas por las protestas de junio, el crecimiento de la inflación mundial y la recesión de los países desarrollados, el año 2022 tuvo un desempeño económico positivo y se prevé que el Ecuador sea una de las economías latinoamericanas con mejor desempeño de ese año, según el Banco Central del Ecuador.



Fuente: Banco Central del Ecuador

En el tercer trimestre del 2022, el crecimiento fue del 3,2% comparado con el mismo período del 2021. Esto se debe ,principalmente, al crecimiento del consumo de los hogares que incrementó + 3,8%, siguiéndole el gasto del Gobierno con el + 2%, formación bruta de capital fijo en +1% y las exportaciones + 0,1%; mientras que las importaciones decrecieron en - 0,4%.



Fuente: Banco Central del Ecuador

1.2. Previsiones

El Banco Mundial prevé una desaceleración en el crecimiento económico para América Latina para el año 2023 con un 1,3%, indicando así también que la economía comenzará a recuperarse para 2024 pronosticando un crecimiento del 2,4% para la región.

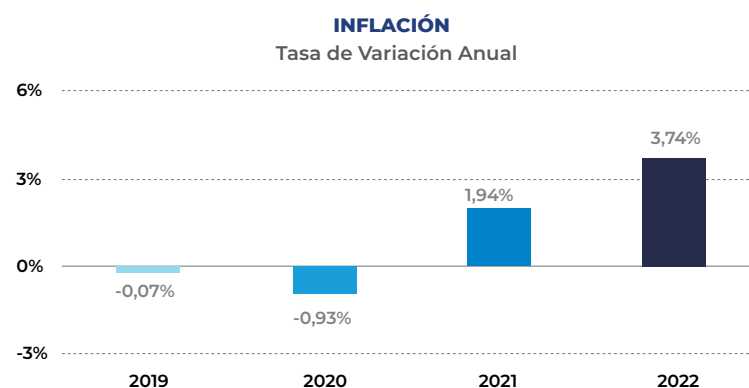
Esta desaceleración está motivada por los antecedentes mundiales vividos en los años anteriores en lo relacionado con la pandemia del COVID-19, la ralentización del crecimiento de la economía China y Estados Unidos, la guerra de Ucrania – Rusia, las altas tasas de interés que ha tenido una tendencia creciente para este periodo, así como un mayor endurecimiento de las condiciones financieras mundiales, entre otros.

Para el 2023 la mayoría de países presentan cifras de crecimiento bajas, excluyendo a Chile y Haití que presentarían crecimientos en sus economías de 0,9% y 1,1%, respectivamente. Para Ecuador, el Banco Mundial prevé un crecimiento del 3,1%, para el caso de Paraguay crecería en 5,1%, Panamá 5,2%, Bolivia 3,1% , Perú 2,6% y Argentina 2%.



1.3. Evolución de la inflación

Al cierre de 2022, la inflación creció interanualmente en 3,74%, siendo superior en 1,8 puntos porcentuales en relación con el año anterior. Los grupos de gasto con los mayores incrementos de precio fueron: alimentos y bebidas no alcohólicas (+ 7,60%), bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes (+ 5,77%), educación (+5,04%), muebles, artículos para el hogar (+ 4,99%), bienes y servicios diversos (+ 4,39%). Mientras que los grupos de prendas de vestir y calzado (-1,81%) y recreación de cultura (- 0,65%) presentaron las mayores reducciones.



Fuente: INEC

El año 2022 será recordado como uno de los años con mayor inflación registrada para la mayoría de las economías mundiales. Al comparar el nivel inflacionario del país con el desempeño de algunas economías de la región, la inflación del Ecuador se encontró muy por debajo de lo observado en Brasil (6,5%), Perú (8,3%), México (8,4%), Colombia (12,2%) y Chile (12,8%).

2. SECTOR EXTERNO

En medio de la desaceleración económica mundial, la balanza comercial total en el período enero–noviembre 2022 registra un superávit de USD 2,13 mil millones, inferior al saldo positivo en USD 0,98 mil millones registrado en el 2021 (USD 3,11 mil millones).

2.1. Exportaciones

En el período enero-noviembre del 2022, las exportaciones totales en valores FOB alcanzaron USD 30,05 mil millones registrándose un incremento del 22%. Las exportaciones

petroleras en valor FOB incrementaron un 29,2% para el periodo analizado, pasando de USD 8,29 mil millones a USD 10,72 mil millones, esto dado a la fluctuación de precios del combustible y sus derivados durante el año 2022. Cabe indicar que, al cierre de diciembre 2022, el valor de precio de petróleo se ubicó en promedio sobre los 70 dólares por barril.

En este mismo periodo, las exportaciones no petroleras se incrementaron en 18,6% en valor FOB, pasando de USD 11,57 mil millones a USD 19,33 mil millones. Separando exportaciones tradicionales de no tradicionales, se aprecia que las primeras totalizan USD 16,29 mil millones, superior en un 18% respecto de las obtenidas en 2021; mientras que las exportaciones no tradicionales alcanzan los USD 7,13 mil millones lo que equivale a un crecimiento de 25% con respecto a las del 2021.

En las exportaciones tradicionales, sobresalen en 2022 las contribuciones del camarón (61%), banano y plátano (27%), cacao y elaborados (8,1%), atún y pescado (3%), café y elaborados (1%). En las exportaciones no tradicionales las de mayor participación son: otros productos del mar (16,36%), flores naturales (10,60%), manufactura (5,98%), madera (4,21%) y químicos y fármacos (2,34%).

2.2. Importaciones

Las importaciones totales en valor FOB llegan a USD 27,92 mil millones en el periodo enero – noviembre de 2022, lo que representa incremento de 30% a la misma comparación para el año 2021, en el cual se alcanzó un valor de USD 21,48 mil millones de dólares.

Por componente importado, el rubro materias primas contribuye con un 35%, esto es USD 9,8 mil millones en valores FOB, le siguen los combustibles y lubricantes con el 25% (USD 7,06 mil millones), los bienes de consumo 20% (USD 5,52 mil millones), bienes de capital el 19% (USD 5,34 mil millones), mientras que el rubro de diversos mantiene una participación inferior al 1% para el periodo analizado.

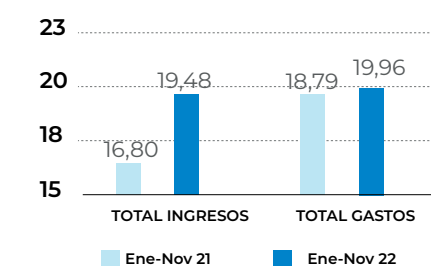


3. SECTOR FISCAL

En lo referente a la ejecución del presupuesto del Estado de enero a noviembre 2022, presentó un mayor nivel de ingresos ubicándose en USD 19,48 mil millones superior en un 16% al año anterior (USD 16,80 mil millones). Así mismo, los gastos generados llegaron a ser de USD 19,96 mil millones creciendo en un 6% en relación a por igual comparación en el año anterior (USD 18,79 mil millones); por lo cual se generó un déficit de USD 0,48 mil millones, siendo este resultado menor en 1,51 mil millones en relación al año 2021.

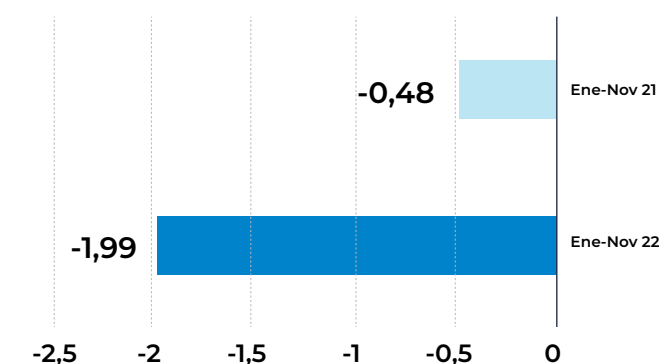
Ejecución del presupuesto general del Estado

Base devengado miles de millones USD



Déficit / superávit ejecución del presupuesto general del Estado

Base devengado miles de millones USD



Fuente: Ministerio de Finanzas

Los principales movimientos del rubro de ingresos del presupuesto de ene – nov 22 fueron las siguientes: incremento de ingresos tributarios usd 1,77 mil millones (+ 15%), ingresos petroleros USD 0,75 mil millones (+ 33%) y los ingresos no tributarios USD 0,17 mil millones (+ 9%); mientras que transferencias corrientes y otros ingresos decrecen en USD 0,05 mil millones (- 17%) y 0,01 mil millones (- 8%), respectivamente.

Ejecución del presupuesto general del Estado 2022 GASTO DEVENGADO, INGRESO EFECTIVO USD MILLONES

Concepto	2021 Ene-Nov	2022 Ene-Nov	%Var
Ingresos tributarios	12,071	13,850	15%
Ingresos petroleros	2,430	3,225	33%
Ingresos no tributarios	1,844	2,011	9%
Transferencias corrientes	288	238	-17%
Otros ingresos, autogestión	169	156	-8%
TOTAL INGRESOS	16,802	19,480	16%
Gasto corriente	14,898	15,876	7%
Gasto capital e inversión	3,891	4,083	5%
TOTAL GASTOS	18,789	19,959	6%
DÉFICIT / SUPERÁVIT	-1,987	-479	-76%

Fuente: Ministerio de Finanzas

4. SECTOR MONETARIO Y FINANCIERO

4.1. Oferta monetaria y liquidez Total

La oferta monetaria (M1) no ha mostrado una variación significativa en el periodo analizado, por lo que a noviembre de 2022 alcanzó el valor de USD 29,66 mil millones. Las principales variaciones se presentaron en las especies monetarias en circulación con un + 5% (USD 0,83 mil millones); caso contrario a los depósitos a plazo que se redujeron en un - 5% (USD 0,6 mil millones). La liquidez total (M2) al cierre de noviembre 22 sumó USD 73,42 mil millones creciendo en 8% (USD 5,50 mil millones) en relación con el año anterior, esto estuvo influenciado por un incremento importante del cuasidinero que creció en un 14% (USD 5,26 mil millones) para la misma fecha de análisis, mientras que el M1 no mostró variación significativa. Cabe indicar que el cuasidinero en los últimos años ha mostrado mayor participación en la liquidez total (M2) del país.

4.2. Sector financiero privado

Comparando el desempeño e intermediación entre octubre del 2021 y octubre del 2022 las operaciones activas del sistema financiero privado por monto se incrementaron al tercer trimestre 2022 en 17% en su comparación interanual, pasando de USD 9,32 mil millones en el tercer trimestre del 2021, a USD 10,99 mil millones en el tercer trimestre del 2022.

Al cierre de diciembre 2022, el indicador de morosidad del sistema financiero privado fue de 2,19% incrementándose en 0,05 puntos porcentuales en comparación al año anterior. Cabe mencionar que para el indicador de morosidad, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera dispuso el cálculo para las tablas de calificación en 60 días para el paso al vencido.

5. CONCLUSIONES

- El PIB del Ecuador al cierre del tercer trimestre de 2022 se ubicó en 3,2% creciendo en 1,3 puntos porcentuales en relación con el trimestre anterior en 1,3 puntos porcentuales. Cabe indicar que aun cuando se presenta crecimiento interanual en el PIB del país, este indicador fue inferior a los crecimientos registrados en comparación al año 2021. El mayor crecimiento se registró en Consumo de los hogares con el 3.8%.
- La balanza comercial superavitaria es una buena noticia para la dolarización que, ante el incremento de las exportaciones de los sectores petrolero y camaronero, impulsa la reactivación económica.
- El sector fiscal en el 2022 se caracterizó por la reducción del déficit fiscal, impulsado principalmente por un importante incremento en los ingresos tributarios y petroleros, mientras que los gastos no han visto una reducción significativa.
- Respecto a la liquidez de la economía y la colocación de créditos se han mantenido crecientes para el año 2022.

6. REFERENCIAS

- Asociación de Bancos del Ecuador, BOLETIN MACROECONÓMICO, diciembre 2022.
- Banco Central del Ecuador, ESTADÍSTICAS MACROECONÓMICAS, diciembre 2022.
- Banco Central del Ecuador, INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MENSUAL, diciembre 2022.
- Ministerio de Finanzas, Ejecución Presupuestaria Consolidada Anual.
- Observatorio de la Política Fiscal, Es, diciembre 2022.

07

NUESTROS RESULTADOS



Informe del Directorio a la Junta General de Accionistas de Banco General Rumiñahui S.A.

Antecedentes

Desde el ámbito político y social, el ejercicio económico 2022 estuvo marcado por la inseguridad, las tensiones políticas y los conflictos entre los poderes del Estado. A mediados del año, luego de una nueva protesta social, se votaba por la destitución del Presidente en la Asamblea Nacional. Si bien la gestión del Gobierno respecto de las finanzas ha sido ejemplar, esto no se da a conocer a la ciudadanía; los efectos en el empleo pleno y en la calidad de vida de la mayoría de los ecuatorianos no son observables y la inversión pública es escasa.

En el entorno global, la situación no es favorable. Se observa un deterioro de la economía, motivado por varios factores, entre los más relevantes: la invasión rusa a Ucrania y el colosal estímulo monetario post-COVID que generó un impacto inflacionario a nivel mundial, que dan como resultado un mundo estancado en el cual se observa desglobalización, conformación de bloques, impactos en la cadena de abastecimiento y una política centrada en el incremento de tasas por parte de la FED como el mecanismo ideal para controlar la inflación. Este nuevo entorno de altas tasas de interés no será efímero y debemos adaptarnos ágilmente, encontrando mecanismos que nos permitan salir fortalecidos identificando oportunidades en la crisis.

En el ámbito financiero, el ejercicio 2022 se divide en dos períodos: un primer semestre altamente líquido y un segundo competitivo respecto de la captación de recursos –dentro de un mercado limitado–, que generó un incremento sostenido de la tasa pasiva de captación que sumado al incremento de las tasas internacionales, redujo de manera significativa los márgenes de intermediación de las instituciones financieras.

En Banco General Rumiñahui S.A., hemos logrado administrar de manera eficiente los entornos, optimizando el costo de captación en un mercado líquido y creciendo acorde al mercado en tamaño y en costo dentro de un mercado competitivo, lo cual nos permitió mantener y fortalecer una institución financiera que se caracteriza desde la perspectiva financiera, por ser solvente, líquida y rentable; y, además, enfocada en la satisfacción de su cliente, siendo el talento humano el gestor principal de sus resultados.

Resultados financieros

La utilidad neta de Banco General Rumiñahui S.A. creció el 30%, la rentabilidad sobre el patrimonio superó el promedio del sistema financiero de bancos en un 2% alcanzado el 14.16%, y nos encontramos en el grupo de bancos más rentables de 2022, retribuyendo la confianza de nuestros accionistas.

Apoyamos al desarrollo del país mediante el crecimiento de la cartera de créditos que alcanza el 20.2% superando el promedio del sistema de bancos del 14.6%. La cartera de mayor crecimiento fue la comercial con el 30%, seguida de vivienda con el 27% y consumo con el 18%. La cartera de mayor crecimiento en volumen fue la de consumo con USD 91 millones. Arrancamos con el programa hipotecario de VIP-VIS alcanzando una cifra récord de USD 21 millones con un producto socialmente comprometido con el mercado a una tasa del 4.99%, destinado a financiar la primera vivienda de nuestros clientes, siendo el segmento militar beneficiado en el 40% de colocación con este producto.

La calidad de la cartera refleja el apetito de riesgo aprobado por el Directorio; logramos una de las más bajas morosidades y una de las mayores coberturas para la cartera en riesgo.



El crecimiento de la captación para el financiamiento de la cartera estuvo acorde al comportamiento del mercado con el 5.0% de crecimiento, –siendo el promedio del sistema de bancos el 5.9%–, generado en un entorno altamente competitivo y en algunos casos agresivo, dado el costo de captación por el cual se competía en la captación de recursos.

El financiamiento fue clave en la estrategia, ya que aportó el 36% del crecimiento de la cartera de créditos, con costos competitivos en plazo y en relación con el presupuesto.

Los excedentes de liquidez se rentabilizaron, orientándolos al crecimiento de la cartera de crédito. Fuimos conservadores en su manejo, cumpliendo con el perfil de riesgo aprobado por el Directorio y los requerimientos normativos.

El gasto operativo representó el 4.32% del activo total, que continúa reduciéndose año a año. Los programas, planes y estrategias han sido efectivas, hemos mantenido una operación eficiente, apalancada en la calidad del gasto y realizamos inversiones importantes para mantener la experiencia y seguridad de nuestro cliente en todos nuestros canales de atención.

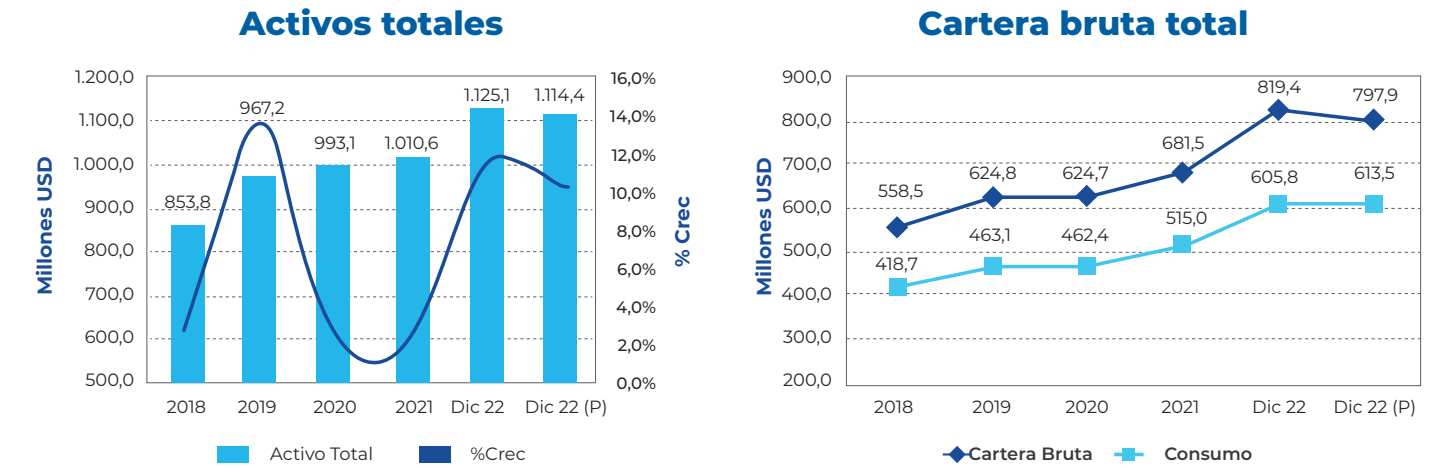
La política aprobada por el Directorio nos permitió capitalizar el 70% de los resultados del ejercicio 2021 y fortalecer el fondeo estable, incrementamos la solvencia y continuamos reduciendo el apalancamiento.

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



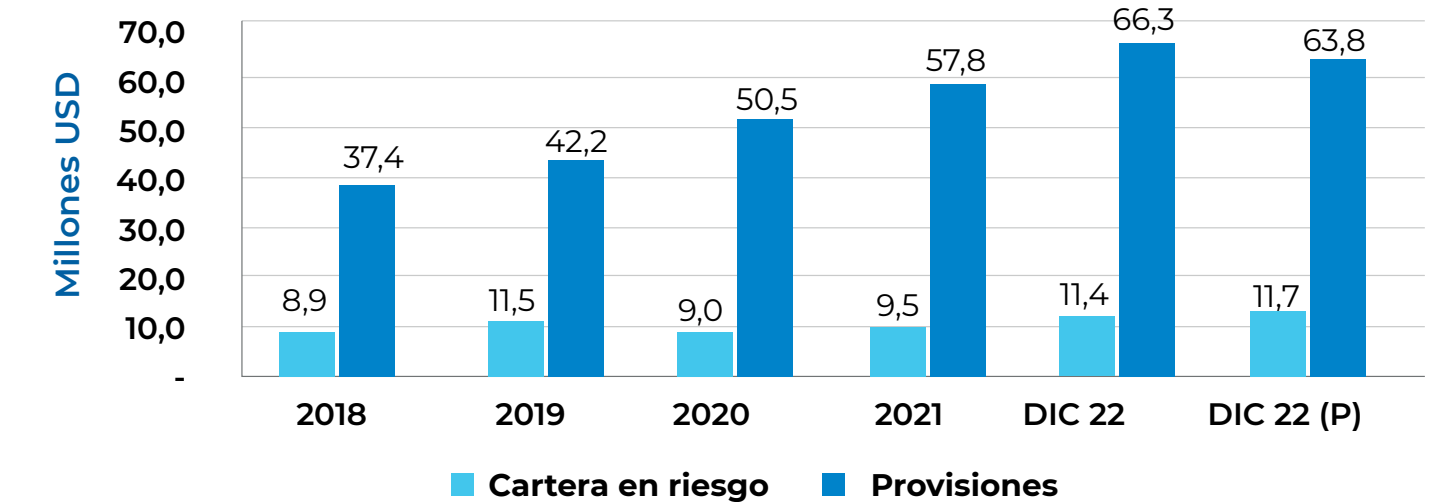
Activos:

Los activos totales de la institución crecieron en un 11.3% y llegamos a los USD 1.125 millones. De igual manera, en línea con la estrategia, la cartera alcanzó los USD 819.4 millones, con una participación del 73.9% para la cartera de consumo, 10.6% para la cartera comercial y 15.4% para la de vivienda.

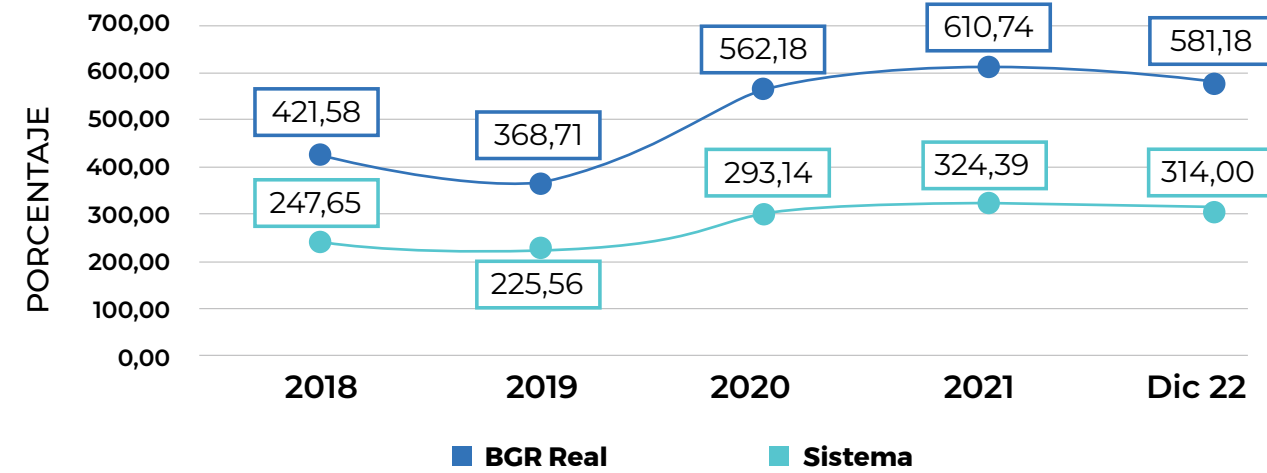


Elevamos los niveles de cobertura para cubrir a los depositantes de potenciales deterioros de la calidad del activo, más aún cuando los indicadores de morosidad contables reflejan la cartera vencida luego de transcurridos de 60 días de mora y la cartera mantiene diferimientos, reestructuraciones y refinanciamientos generados en la pandemia como alivios a nuestros clientes.

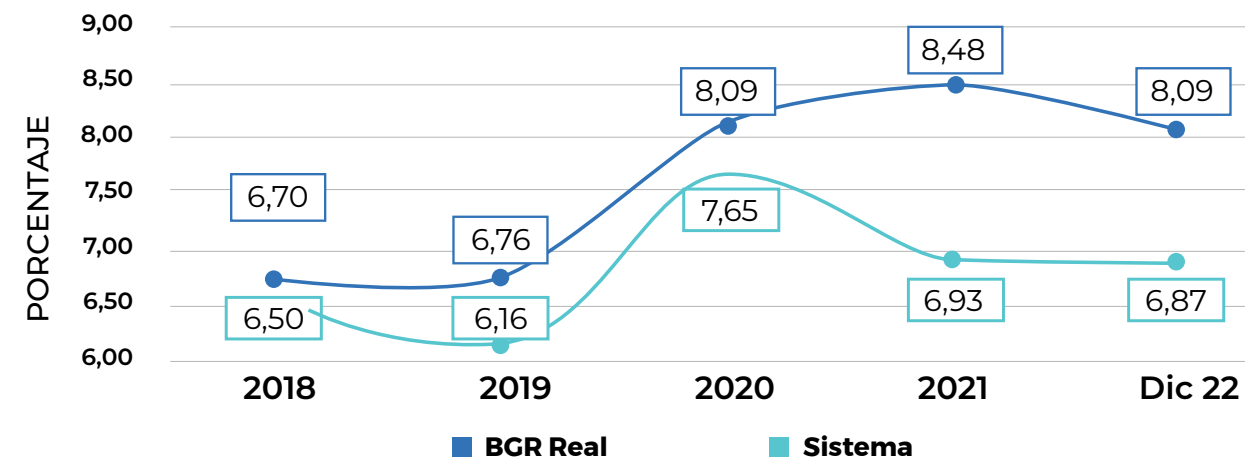
Calidad de la cartera



Cobertura Cartera en Riesgo



Cobertura Cartera Total



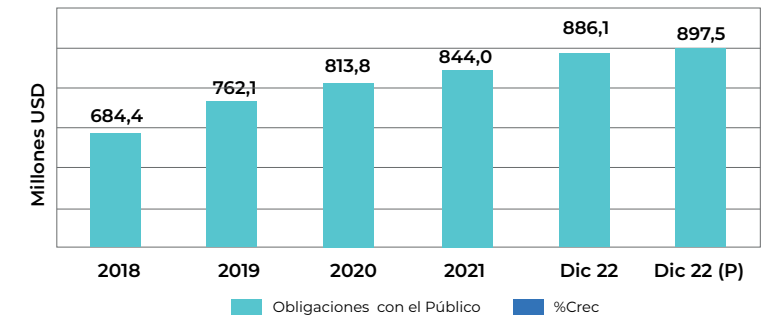
La cartera en riesgo del banco se incrementó en el año, pasando de USD 9.5 millones a USD 11.4 millones y el indicador de morosidad se mantuvo en el 1.39%, siendo el 2.19% el promedio del sistema. El manejo del riesgo de crédito es conservador y mantenemos altos niveles de cobertura, tanto para la cartera en riesgo como para la cartera total; en este último, nos mantenemos en el 8.1%, siendo el promedio del sistema el 6.9%.

Pasivos:

Mantuvimos una posición conservadora en cuanto al crecimiento del fondeo en los depósitos de clientes, con el fin de no incrementar los niveles de concentración dado el entorno agresivo de tasas de interés. Crecimos en USD 42 millones que nos permitió financiar el 28% del crecimiento de la cartera y cerramos con USD 886 millones a diciembre de 2022.

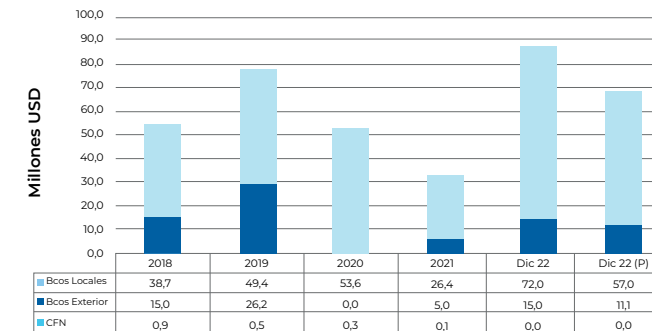
El crecimiento fue del 5%, muy cercano al 5.9% del sistema de bancos. La estrategia estuvo enfocada en la captación a plazo, que representó el 57% de las fuentes de fondeo de clientes. Debemos ser prudentes en el manejo del costo, pues su impacto es relevante en la estructura de fondeo y en el margen financiero

Depósitos de clientes



Una de las estrategias utilizadas por la administración para apalancar el crecimiento de la cartera y el fondeo estable fue la utilización de las líneas de crédito, que en el año se incrementaron en USD 55.5 millones y permitieron financiar el 35.8% del crecimiento de la cartera. A diciembre de 2022, alcanzaron los USD 87 millones.

Obligaciones financieras



Patrimonio y resultados:

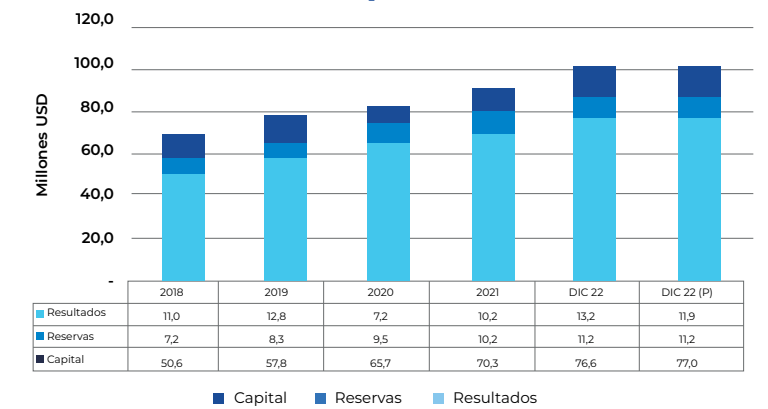
El respaldo continuo de los accionistas y del Directorio, ha facilitado la optimización de manera sostenida de los niveles de solvencia, mediante la capitalización de los resultados de la operación, aspecto que nos permite ravalar las operaciones de intermediación y mantener el crecimiento futuro del banco.

La evolución es favorable y el capital se aumentó de USD 70.3 millones a USD 76.6 millones, mientras que el indicador de Patrimonio técnico se mantiene superior al 14%.

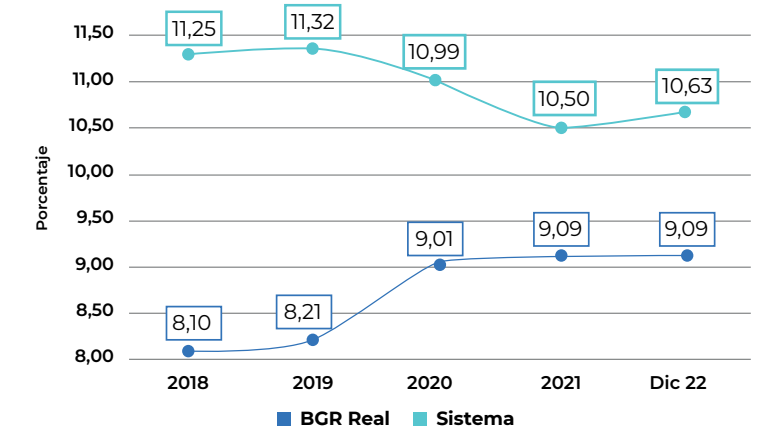
Acorde a la estrategia de fortalecimiento patrimonial, el nivel de solvencia mejora de manera sostenida, siendo el incremento patrimonial del banco nuevamente del 11,3%, superior al 9.9% del sistema financiero.

Retribuimos la confianza de nuestros accionistas por su inversión, con el pago de dividendos del 30% de los resultados del ejercicio 2021, y es necesario reducir el apalancamiento hasta alcanzar el nivel promedio del sistema financiero.

Evolución patrimonial



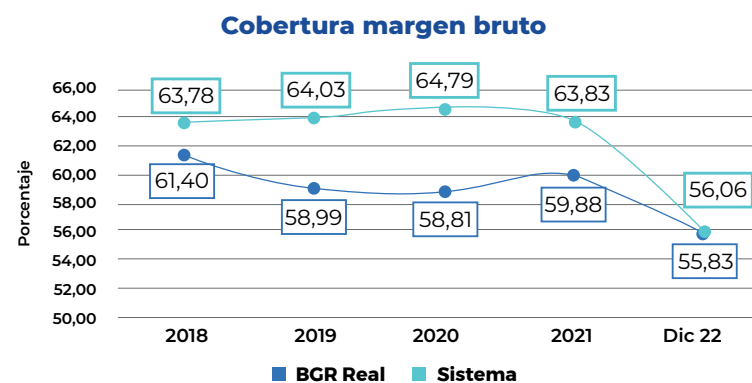
Solvencia



Los esfuerzos para mejorar la eficiencia operativa se han mantenido. Hemos realizado inversiones en herramientas que soportan las actividades operativas y hemos fortalecido las inversiones en ciberseguridad, manteniendo un riguroso proceso de presupuesto y control y la asignación de recursos para la ejecución de proyectos, que buscan la creación de valor en los pilares estratégicos y no solo en el retorno financiero.

Los gastos operativos recogen el esfuerzo realizado en programas de eficiencia implementados, 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 objetivo de facilitar su acceso y ampliar nuestros servicios.

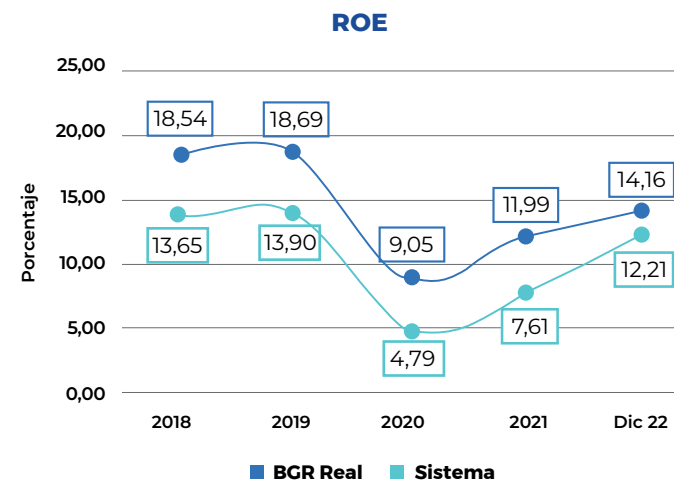
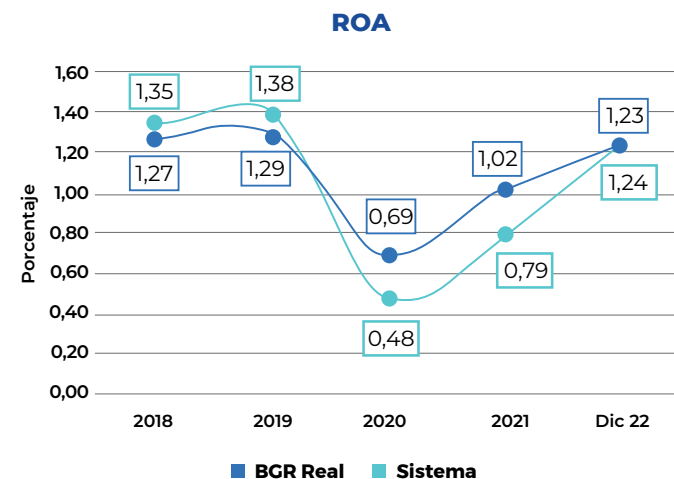
La cobertura del margen financiero bruto, medida de eficiencia que recoge el modelo de negocio del banco, se presiona en el año debido al incremento del costo de fondeo, sin embargo nuestro desempeño supera al del sistema financiero.



Continuamos siendo una de las instituciones financieras más rentables, alcanzando un ROE del 14.2%, superior al 12.2% del sistema.



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 permiten mantener un nivel de desempeño superior en rentabilidad frente a nuestra competencia.



En el 2023, los retos son enormes, la inestabilidad política y el nuevo entorno internacional ponen nuevas reglas de juego en las cuales debemos salir adelante siendo sostenibles mediante el fortalecimiento de la solvencia, la eficiencia y la liquidez, en un entorno en el cual la liquidez será escasa y la prudencia en la gestión será el



diferenciador, asimismo mantener un crecimiento sano y responsable para el banco y para nuestros clientes, generando impacto.

Gobierno corporativo

Con el objeto de acatar 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 requeridas en la normativa.

Una vez concluido el 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 cumplió al 100% con todos los requerimientos de la entidad de control, según los cambios dispuestos en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

En el transcurso de 2017, conforme el nuevo Mapa de procesos de ese año, BGR 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.

Durante 2021, se llevó a cabo la elaboración, revisión y/o actualización de los reglamentos de las comités normativos y gerenciales; y en la sesión del 21 de diciembre de 2021, el Comité de Ética y Conducta resolvió sobre la actualización al Código de Ética y Conducta de BGR, que fue aprobado por el Directorio en la sesión del 26 de enero de 2022; adicionalmente, se destaca lo siguiente:

- Se actualizó en noviembre de 2022 (elaborado en diciembre de 2021) el dossier de información relacionada con la normativa, las funciones, las responsabilidades y la logística del Directorio.
- Se definió un esquema de reuniones de inducción para los nuevos directores, debido a los cambios que el organismo ha tenido conforme el plazo estatutario de funciones u otros motivos. Así, se realizó un taller seminario de Prácticas de gobierno corporativo en el IDE - Business School el 12 de mayo de 2022, con la asistencia de los señores directores y otros funcionarios del banco. Además se han mantenido reuniones específicas de inducción el 19 de enero y el 15 de febrero de 2023 con los señores Directores del ISSFA que fueron elegidos por la Junta General Extraordinaria del 16 de septiembre de 2022.
- En la sesión de abril de 2022, el Directorio informó sobre el Plan de sucesión actualizado de la Gerencia General y líneas de reporte directo.
- Se creó una nueva Gerencia de Crédito con el fin de separar estas funciones del área de Riesgos, dejando a Riesgos claramente como segunda línea



de defensa.

- Conforme a la planificación de revisiones de Auditoría Interna, al tercer trimestre de 2022 y con relación a lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero y en las normas de control de la Superintendencia de Bancos, se verificó el cumplimiento de los principios de un buen gobierno corporativo (procedimientos seleccionados y aplicados durante el periodo, entre otros), concluyendo que el BGR ha adoptado actitudes proactivas para asegurar que las actividades de gobierno corporativo se enmarquen dentro de las mejores prácticas, los requerimientos regulatorios y las expectativas de sus accionistas.
- Con relación a la revisión *in situ* de la Superintendencia de Bancos y los resultados de la Supervisión Basada en Riesgos (SBR) respecto de gobierno corporativo y las funciones de supervisión del Directorio, Auditoría y Gestión de Riesgos, comunicados el 21 de diciembre de 2022, se informó a BGR que la calidad de la gestión de riesgo de las funciones de supervisión es aceptable; y finalmente:
 - Están en proceso de revisión según las definiciones que se adopten a nivel corporativo y del Directorio:
 1. El sistema de evaluación de directores adicional al Plan Anual de Trabajo del Directorio, conforme lo establecido en el Reglamento del Directorio (presentado para análisis del Directorio en las sesiones de marzo y diciembre de 2022), que debe considerar la reforma a la Norma de buen gobierno corporativo (Resolución Nro. SB-2022-1527 de 18 de agosto de 2022); y,
 2. Las disposiciones de la Ley Orgánica para Impulsar el Trabajo de la Mujer, Igualdad de Oportunidades y la Economía Violeta (Ley de Economía Violeta en vigencia desde el 20 de enero de 2023), que deben aplicarse por las entidades del sector financiero con relación a la adecuación de la conformación del Directorio, según los plazos requeridos por la Superintendencia de Bancos, sin embargo, que aún

no se ha emitido el reglamento a dicha ley. Por lo mencionado, podemos concluir que el Banco General Rumiñahui S.A. mantiene sólidas prácticas de gobierno corporativo.

Respecto del Ambiente de Control, el Directorio analizó durante el ejercicio, los Informes de Control Interno de:

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

En consecuencia, de estos análisis y actividades 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 el nivel de riesgo deseado por la entidad.

La Matriz de Riesgo a diciembre de 2022, determinó los siguientes niveles de exposición:

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



Riesgo consolidado: Menor

Se puede apreciar que, durante 2022, el riesgo consolidado se mantiene en “menor” igual al registrado en el año 2021, ya que los indicadores de riesgos no registraron variaciones significativas. El riesgo de liquidez se incrementó en el año 2022 debido a la utilización de recursos excedentarios en la colocación de cartera de crédito y, sin embargo del incremento, el riesgo se mantuvo en el nivel de apetito de riesgo aceptado por el Directorio. El riesgo de crédito se mantuvo en un nivel moderado que es el apetito de riesgo establecido, sin embargo, se debe mencionar que dentro de la escala de moderado que va de 5 a 7 puntos, el nivel del riesgo de crédito estuvo en 5,14.

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 han sido adecuadamente administrados.

Durante 2022, se incorporó en el monitoreo de riesgos una serie de indicadores financieros y no financieros que, de forma individual, deben cumplir con un apetito y tolerancia establecidos por la Administración y aprobados por el Directorio.

En octubre de 2022, se incumplió con el nivel de tolerancia de la morosidad de cartera comercial con un indicador de 5,72% versus la tolerancia que es 5,55% y un apetito de 4,11%. Frente a este incumplimiento, se inició con el plan de estabilización para reducir el indicador a niveles inferiores al apetito en el plazo de 90 días.

Al cierre de 2022, el indicador se situó en 4,25% y en enero de 2023 estuvo en 4,24%. A pesar de que no se llegó a niveles por debajo del 4,11%, que era lo esperado, para el mes de febrero el indicador debería estar bajo ese nivel debido a castigos pendientes de realizar y a la gestión del área de Recuperaciones y Cobranzas.



Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el terrorismo.

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

Durante el 2022, 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, durante el año 2022, como parte de la política “conozca a su cliente”, la Unidad de Cumplimiento identificó 51 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, la Unidad de Cumplimiento fue auditada en 2022 por parte Auditoría Interna y Auditoría Externa. Los informes emitidos fueron favorables a la gestión realizada y se han regularizado las observaciones emitidas. Finalmente, se debe mencionar que, durante el año 2022, el banco no recibió amonestaciones o sanciones por parte de los Organismos de Control.

Educación financiera

Con el propósito de contribuir con la formación de clientes, colaboradores y público en general en temas de educación Financiera, se desplegaron contenidos claros y completos para apoyar al público objetivo en la gestión adecuada y eficiente de sus finanzas personales. En este sentido, el banco desarrolló durante 2022, algunos programas con el acompañamiento y experiencia de CRISFE, llegando a cubrir el plan de educación financiera en un 170% acorde al siguiente detalle.

OBJETIVO	METODOLOGÍA	META	RESULTADOS	CUMPLIMIENTO	CURSO
Colaborador BGR	Presencial/virtual a sincrónico	500	215	145%	Metodología Colaboradores 1-2-3
			510		Salud Financiera presente y futura
Clientes militares y civiles	Virtual a sincrónico	2.108	4.808	305%	Cultura Financiera alianza ISSFA
			1.522		Salud Financiera presente y futura
No clientes	Presencial	1.500	181	12%	Educación financiera familiar
Niños / Adolescentes	Presencial	500	518	104%	Metología Aflaroun
TOTAL		4.608	7.854	170%	

Nuestro compromiso va en aumento dado que para 2023 se tiene previsto el robustecer la malla curricular que permita cubrir importantes temas como:

1. Protección al cliente y seguridad bancaria,
2. Finanzas familiares,
3. Finanzas personales y metas financieras.

Todo esto a través de herramientas prácticas y novedosas que permitan agregar valor y mejorar la experiencia de los clientes.



Bienestar y seguridad y salud ocupacional

El objetivo es promover permanentemente el cuidado y bienestar de los colaboradores, por lo que a lo largo de 2022 se llevaron a cabo distintos planes de acción e iniciativas con el programa Organización Saludable.

Posterior a la pandemia y una vez superada esta etapa de especial cuidado y semipresencialidad, este programa retomó sus actividades presenciales tales como ferias y campañas de bienestar (clases de ejercicio físico, vacunación, entre otros), se implementaron nuevas acciones como la Semana de la Salud Mental y Semana de la Lactancia Materna, así como la producción de videos cortos para la difusión de temas de nutrición y pausas activas. Se desarrollaron conversatorios y campañas comunicacionales sobre diferentes temáticas, como depresión, riesgos psicosociales, nutrición, prevención consumo de tabaco, prevención en grupos de atención prioritaria, etc., así como la gestión del cumplimiento normativo y otros programas de prevención.

En el ámbito de aprendizaje y pensando en la optimización de tiempo y procesos, se dio un paso hacia lo digital

transformando las capacitaciones de SSO en cursos rápidos a través de herramientas virtuales que permiten a los colaboradores acceder de manera permanente a estos, optimizando tiempo e incrementando el conocimiento.

Se promovió la solidaridad a través de la campaña de donación en diciembre y se continuó con el apoyo permanente y el seguimiento a colaboradores, mediante el apoyo por parte de médicos ocupacionales y Trabajo Social.

Servicio al Cliente

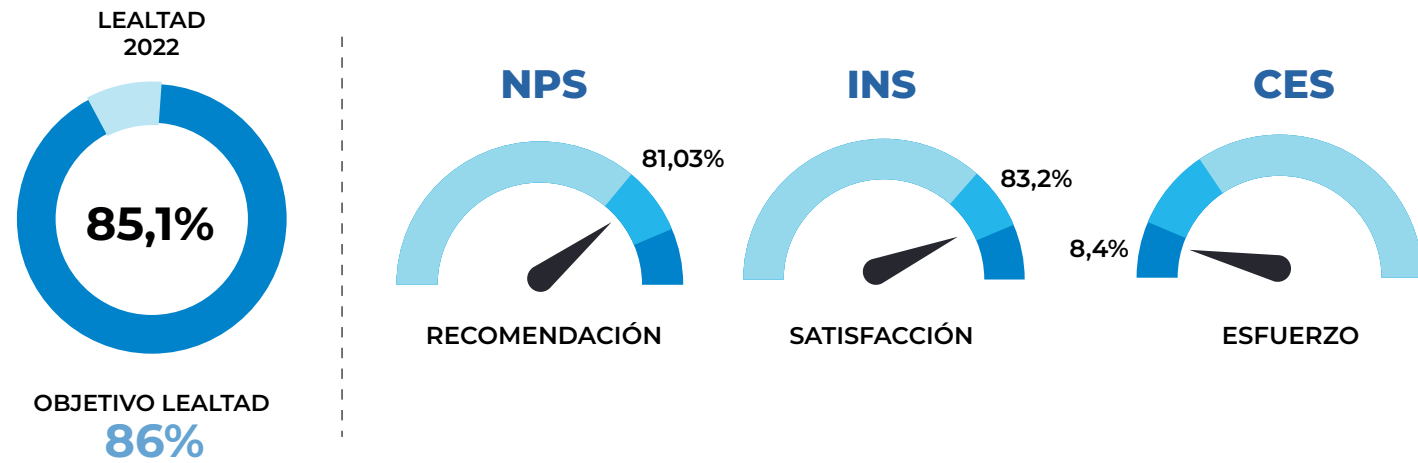
Nuestro enfoque durante 2022 continuó centrado en generar valor agregado a los clientes y a los colaboradores. En ese sentido, las acciones desplegadas respondieron de forma inmediata al impacto que generaron cambios importantes como nuevo modelo de oficina en donde se unificaron roles y responsabilidades de personas del *front*, haciendo imprescindible un proceso de revisión de perfiles para las nuevas posiciones, identificación de gaps y acciones focalizadas de desarrollo para colaboradores que asumieron nuevas responsabilidades.



Resultado lealtad

Cliente externo

Es el talento humano el que garantiza los resultados y es con su compromiso y esfuerzo que se logran las metas, aun con los cambios mencionados en un ambiente de incertidumbre propia del momento, se lograron los resultados detallados a continuación:



El banco logró un 85,1% de lealtad frente al 86% que se había planteado como objetivo para 2022. El modelo de medición de servicio es 100% vía call center, con una muestra anual de 10.000 encuestas aproximadamente para cliente externo y 4.000 para cliente interno. A continuación, un detalle de los resultados del modelo integral correspondientes al ejercicio económico 2022:

MEDICIÓN	NPS	INS	CES	LEALTAD
Gestión de Oficinas	85,03%	90,11%	2,88%	90,69%
Canales Electrónicos	77,99%	74,28%	13,59%	79,03%
Otras áreas de Negocio	57,36%	74,91%	15,89%	72,41%
Cliente Interno	86,19%	85,38%	8,14%	87,57%
Resultado General	81,26%	83,20%	8,39%	85,14%

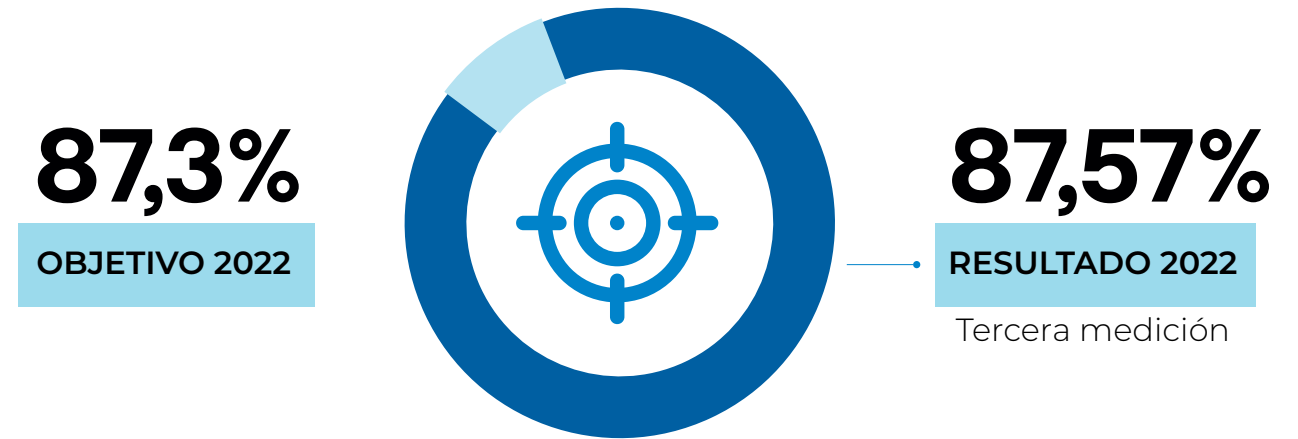
Respecto a la encuesta EKOS que mide lealtad e INSC entre otras variables, el banco se posicionó en el segundo lugar en lealtad y en el tercero en INSC.

Cliente interno

El banco viene trabajando de manera consistente en la mejora de servicio con las áreas soporte, convencidos del impacto que tienen en la generación de servicio al cliente externo; en este sentido, gracias a las acciones focalizadas producto de



talleres de servicio y de la aplicación de metodología de mejora de experiencia en varios procesos, el banco alcanzó un 87,57% frente a un objetivo planteado de 87,3% para 2022.



Iniciativas generadas y acompañamiento de valor:

- Durante 2022, se trabajó en el mejoramiento de los servicios priorizados en el portafolio de cliente externo e interno, aplicando metodologías y herramientas de innovación, que permitieron generar mejores resultados de lealtad e incrementar la experiencia tanto de clientes como de colaboradores.
- Se trabajó en robustecer y potenciar la metodología de mejoramiento de experiencia, reduciendo el tiempo de aplicación de 6 a 5 semanas. Se acordó un trabajo colaborativo con el equipo de Mejora Continua para complementar el análisis con herramientas estadísticas de calidad en 2023. Se definieron los líderes de mejoramiento en la metodología para aplicación servicios priorizados que potencien la experiencia del cliente.
- Se llevaron a cabo visitas a oficinas por parte del equipo de Experiencia para identificar necesidades de los equipos y reforzar la motivación de estos. Se impartió información valiosa de generación de experiencia, protocolos de servicio, no's mágicos, metamensajes, así también se trabajó con *coaching* y *mentoring* para impulsar acciones correctivas en el servicio al cliente.
- A través de talleres participativos entre negocios y áreas de soporte, se definieron e implementaron 12 iniciativas de alto impacto para impulsar el servicio de calidad en oficinas, en los procesos, comunicación, capacitación, carga operativa, optimización de reportería.
- Se trabajó muy de cerca con canales electrónicos, otras áreas del negocio del *front* y del *back*, modelo de medición, entendimiento de voz del cliente, planes de acción que agreguen valor en el mejoramiento de experiencia, generando cultura de servicio y garantizando las mejores prácticas.

Comité de ética

BGR fortalece permanentemente su cultura corporativa, desde el liderazgo y la gestión de equipos se trabaja en hacer de la filosofía corporativa una práctica diaria que garantiza la integridad, honestidad y transparencia con que se generan los resultados.

En 2022, no fue necesario que se realicen sesiones del Comité de Ética, dado que no existieron situaciones que ameriten ser elevadas a este órgano de control.



Transformación cultural

El ejercicio económico 2022 fue un año de retos también en este acápite. Apalancamos el proceso de cultura en la gestión proactiva de la filosofía corporativa mediante la evaluación, la caracterización, la planificación, la ejecución, el monitoreo y el ajuste de diferentes variables organizacionales, por lo tanto, hemos enfocado la gestión en potenciar los valores alineándolos a la visión del grupo corporativo logrando un compromiso sincero y auténtico de los colaboradores hacia su ejecución.

A continuación, los principales hitos alcanzados durante 2022:

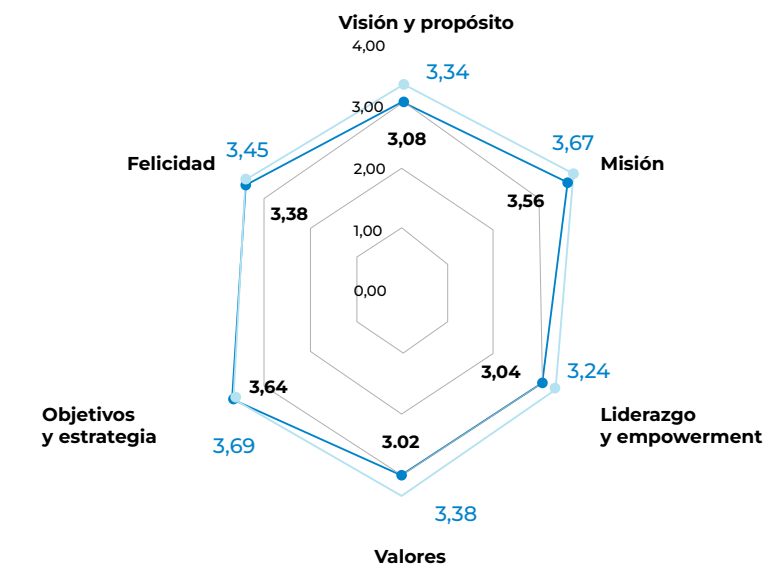
- Reposicionamiento de la filosofía corporativa a través de un evento corporativo que permitió recordar y reconocer los valores desde una visión holística.
- Generación de acciones para impulsar la vivencia de los valores corporativos desde el liderazgo y el trabajo en equipo a través de procesos de formación de líderes y otras actividades con colaboradores y stakeholders.
- Medición de madurez cultural con la finalidad de conocer los ecosistemas culturales, saber el As-is y el To-be y fortalecer la identidad BGR hacia la cultura deseada, reflejando aspiraciones y objetivos alineadas a la estrategia y metas de la organización.

El banco implementó el radar cultural que busca mapear la madurez de acuerdo a los atributos que conforman la filosofía cultural, desde la visión y propósito, la misión, los valores y el liderazgo *empowerment*, los objetivos y la estrategia, la felicidad y atributos de innovación y agilidad.

A continuación, un detalle de los resultados de la primera medición de BGR que será registrada como línea base para futuros procesos.

TABLA DE RESULTADOS

CATEGORÍA	RESULTADO	BANCO	BRECHA
Visión y propósito	3,08	3,34	0,26
Misión	3,56	3,67	0,11
Liderazgo y empowerment	3,04	3,24	0,20
Valores	3,02	3,38	0,35
Objetivos y estrategia	3,64	3,69	0,05
Felicidad	3,38	3,45	0,08
Total general	3,12	3,37	0,24



Comité de Retribuciones

En coherencia con las características del buen gobierno corporativo, en 2022 el Comité de Retribuciones gestionó y revisó entre los principales temas:

1. Indicadores de mercado,
2. Data relevante BGR.
3. Movimientos salariales,
4. Estrategia compensación,
5. Comparación estadígrafos.

Como data relevante, se revisaron los datos demográficos con lo que se trabaja respecto de la motivación y la gestión de experiencia del empleado; datos de personal por antigüedad e información de salidas de personal, indicando motivos de salida con información detallada de los casos de renuncia voluntaria, producto de la cual se evidencia que la gente deja el banco por crecimiento profesional hacia cargos de mejor nivel y con ingresos económicos superiores a los actuales.

En 2022, se generó incremento salarial únicamente a personas que, por temas de estructura, necesitaron ajustes de sueldos y para aquellos casos que presentaban desviaciones significativas menores a la mediana, con los estadígrafos salariales de las posiciones con las que se comparan producto de la gestión que realizan. Casos que en 2022 afectaron únicamente a 45 colaboradores, pues, por temas presupuestarios, no se generaron incrementos acordes a políticas establecidas. Así, el promedio de incrementos de la masa salarial ascendió a 0,67%, en tanto que el promedio de las personas que recibieron incremento fue del 6,90%.

La estrategia de compensación está basada en homologaciones con una muestra reducida de bancos ecuatorianos con tamaño similar, los estadígrafos se comparan con mediana o promedio en términos generales, a excepción del negocio que se compara con Q3.

El Comité de Retribuciones considera que la administración salarial del Banco General Rumiñahui S.A. está enmarcada dentro de límites aceptables y guarda consistencia con los niveles de riesgo definidos por la organización. A continuación, un detalle de las cifras más relevantes de 2022:

Monto pagado en remuneraciones

DETALLE	VALOR
No. Colaboradores	559
Total gasto remuneraciones	14.649.880,00

Porcentaje de remuneraciones contra el total de la cuenta 4.501

DETALLE	VALOR
Total gasto remuneraciones	14.649.880,00
Total gasto personal	17.583.404,00
	83,32%

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

DETALLE	VALOR
Total gasto remuneraciones	14,649,880,00
Total cuenta gastos operativos	50,026,585,73
	29,28%

Monto pagado en remuneraciones a gerencias

DETALLE	VALOR
No. Colaboradores	12
Total gasto remuneraciones gerencias	1.407.506,25

Porcentaje de remuneraciones gerencias contra el total de la cuenta 4.501

DETALLE	VALOR
Total gasto remuneraciones gerencias	1.407.506,25
Total gasto personal	17.583.404,00
	8,00%

Porcentaje de la cuenta de remuneraciones de gerencias contra el total de la cuenta de gastos 45

DETALLE	VALOR
Total gasto remuneraciones gerencias	1.407.506,25
Total gasto personal	50.026.585,73
	2,81%

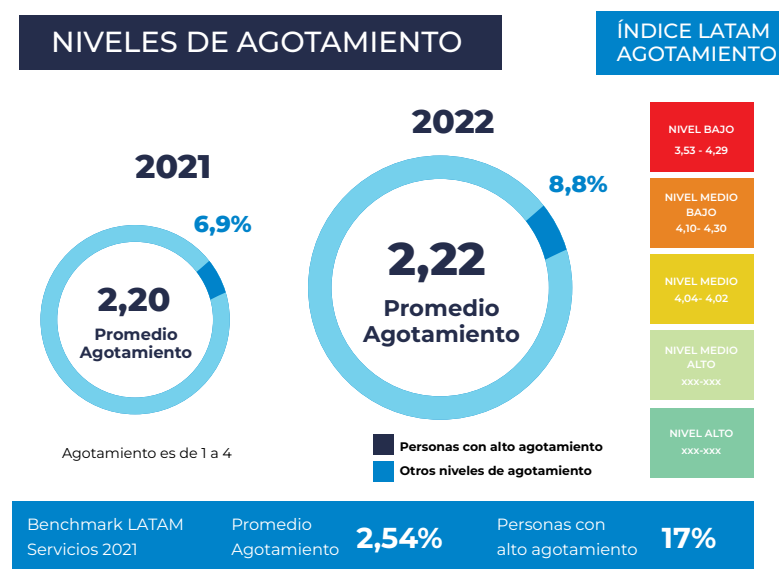
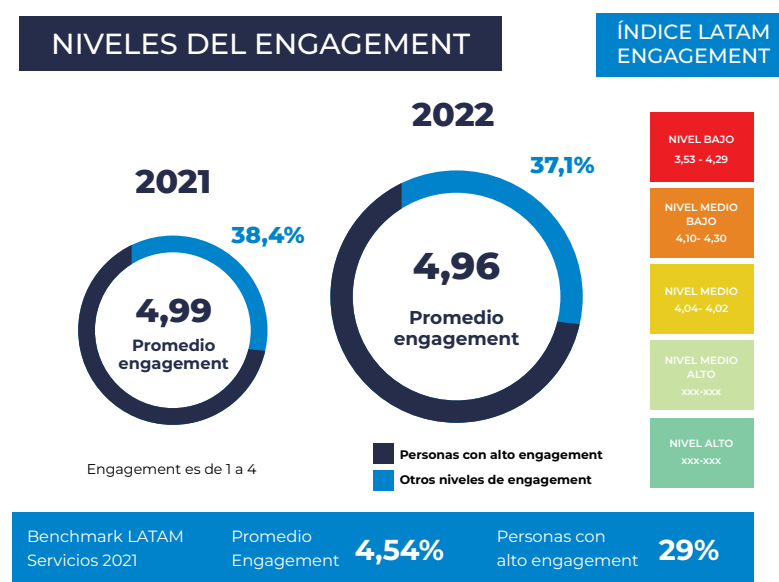
Porcentaje de la cuenta de remuneraciones de gerencias contra el total utilidades antes de impuestos registrados por la entidad

DETALLE	VALOR
Total gasto remuneraciones gerencias	1.407.506,25
Total gasto personal	20.488.537,00
	6,87%



El banco se planteó como objetivo para 2022, llegar a 5 puntos en la medición de engagement, logrando un 4,96 que posiciona al banco en un nivel alto comparado con el índice latinoamericano.

A continuación, los resultados de engagement 2022:



Como complemento a la gestión de clima laboral, se desarrollaron eventos informales valorados por los colaboradores, que permitieron generar espacios de distensión entre la gente para impulsar aún más el compromiso con el logro de metas y objetivos en un año complejo desde varias aristas, como lo hemos analizado hasta el momento.

Informes de Auditoría Interna

En los informes emitidos durante el ejercicio 2022, se incluye el cumplimiento de los controles para la prevención de lavado de activos por parte del Departamento de Auditoría Interna, el resumen de los hallazgos, las recomendaciones y las respuestas de las distintas áreas auditadas, así como el nivel de riesgo de cada observación y los planes de acción para su respectiva regularización; así también, se concluye que la Administración del Banco General Rumiñahui S.A., durante el ejercicio 2022, ha efectuado una supervisión adecuada a la estructura de control interno establecida en el banco, apreciando de esta manera que el sistema de control interno aportó con una garantía razonable al logro de los objetivos institucionales.

Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría sesionó periódicamente durante el 2022 sin que existan 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 conflictos de intereses, ha establecido normas de actuación para sus funcionarios y empleados, las mismas que se encuentran descritas en los distintos códigos, reglamentos y manuales de procedimientos. Como resultado de las revisiones llevadas a cabo, no han aparecido transacciones realizadas con accionistas, directores o administradores del Banco General Rumiñahui S.A. que se aparten a las normas legales vigentes.

En términos generales, el Comité de Auditoría concluye que los sistemas de información contables 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 S.A., la apreciación es que se incorporan las mejores prácticas bancarias y funcionan de conformidad con los diseños implementados por el banco.

Con relación a los informes 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 hemos sido informados sobre el alcance y el momento de realización de la auditoría planificada y los hallazgos significativos identificados en el transcurso de la auditoría. Dichos informes fueron puestos en nuestro conocimiento, en los cuales, sobre los principales riesgos, existen planes de acción que están en curso para la mitigación de los riesgos identificados.

El futuro.

El panorama de internación es incierto y lleno de situaciones complejas en lo político y en lo económico. De igual manera, a nivel nacional, existe una coyuntura sobre todo política que ha elevado el riesgo país a niveles que dificultan el ingreso de recursos económicos. Por otro lado, la competencia es cada vez más agresiva y las demandas de inversión en tecnología y seguridad de la información son más necesarias.

Bajo este entorno, debemos mantener el liderazgo en nuestro segmento objetivo principal, que es el personal de las Fuerzas Armadas del Ecuador, brindando el mejor servicio posible a lo largo y ancho del país. Al mismo tiempo, el banco debe seguir incursionando en los nuevos segmentos de atención definidos, de tal manera que podamos seguir creciendo en el tiempo y así



absorber de manera óptima los gastos fijos y de inversión que el mundo digital actual demanda.

Ratificamos nuestra vocación de servicio y nuestra visión de ser el mejor banco del Ecuador, buscando siempre, bajo el paraguas de nuestros valores, contribuir con el desarrollo continuo de nuestros clientes y de la sociedad en general.

Atentamente,

Grad. Fabián Fiel Revelo
Presidente del Directorio



08

INFORME AUDITOR INTERNO



Quito, 14 de febrero de 2023

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 2022.

1. Informe sobre los estados financieros

He auditado el Balance General del Banco General Rumiñahui S.A. con corte al 31 de diciembre de 2022 y los correspondientes Estados de pérdidas y ganancias y de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha.

Responsabilidad de la Administración del banco sobre los estados financieros.

La Administración de Banco General Rumiñahui S.A. es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros, de acuerdo con las normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y del control interno necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de distorsiones significativas, debido a fraude o error. La Administración y el Directorio de la entidad son responsables de la supervisión del proceso de elaboración de la información financiera del banco.

Responsabilidad del auditor interno

Los objetivos de nuestra auditoría son obtener una seguridad razonable de si los estados financieros en su conjunto están libres de errores materiales y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero que no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría siempre detecte un error material cuando exista. Los errores materiales pueden surgir de fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o en su conjunto, podrían razonablemente influir en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

También como parte de nuestra auditoría:

- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficiencia del control interno de la entidad.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son apropiadas y que las estimaciones contables sean razonables, así como la correspondiente información revelada por la Administración.
- Comunicamos a la Administración y miembros del Directorio del banco sobre, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificada y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.
- Evaluamos la correspondiente presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y si los estados



financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran su presentación razonable.

Opinión

He auditado los estados financieros de Banco General Rumiñahui S.A., que comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2022 y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha.

En mi opinión, los mencionados estados financieros presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la posición financiera de Banco General Rumiñahui S.A. al 31 de diciembre de 2022, 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. 11 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 2022 llevé a cabo las pruebas de auditoría y las verificaciones programadas en el plan anual aprobado para dicho período, el mismo que se desarrolló a satisfacción y cumpliendo con la totalidad de las actividades planificadas. Producto de ello, los resultados evidenciaron que los mecanismos de Control Interno establecidos por la administración del banco, se ajustan a las directrices del Código Orgánico Monetario y Financiero, las normas expedidas por la Superintendencia de Bancos, el Estatuto, las política y los



procedimientos internos.

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

- 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 las emitidas por los entes de regulación y control.
- El nivel de Patrimonio Técnico durante el periodo examinado, supera los mínimos establecidos por el organismo de control. No existen operaciones activas y contingentes que excedan los cupos y límites establecidos en el artículo 210 del Código Orgánico Monetario y Financiero, de la misma manera, los niveles de encaje y liquidez superan los niveles mínimos establecidos
- La Calificación de Activos de Riesgo y constitución de provisiones se realizó conforme las disposiciones vigentes para cubrir eventuales pérdidas, en la recuperación de estos activos de riesgo.
- Durante el ejercicio económico 2022, de manera trimestral, se realizó la evaluación de la aplicación de la norma de gestión integral y control de Riesgos de Crédito, Liquidez, Mercado y Operativo, evidenciando que los controles implementados por el banco permiten mitigar la exposición a los distintos tipos de riesgos inherentes al negocio bancario, mediante la adecuada aplicación de las políticas y procedimientos diseñados para su identificación, evaluación, medición, control y monitoreo de los riesgos.
- La información financiera utilizada para la toma de decisiones y enviada a los organismos de control es íntegra 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.

- Durante el año 2022, efectué el seguimiento y aplicación de las recomendaciones emitidas por el ente de control, así como las emitidas por los auditores externos y los propios señalados por Auditoría interna, evidenciando su cumplimiento y se ajustan a las recomendaciones efectuadas para mantener, mejorar y fortalecer el control interno del banco.

3. Informe sobre cumplimiento de disposiciones de la Superintendencia de Bancos respecto del Gobierno Corporativo

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 de Cumplimiento, como la Unidad, el Oficial de Cumplimiento y demás áreas involucradas en el proceso de prevención del riesgo de lavado de activos y el financiamiento de delitos como el terrorismo, confirmando 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 Principal 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).

4. Informe sobre cumplimiento de disposiciones de la Superintendencia de Bancos respecto del Gobierno Corporativo

El Directorio u organismo que hace sus veces es el responsable de aprobar y/o establecer las políticas y directrices para el Buen Gobierno en el banco. Sus administradores, alta gerencia y funcionarios son los responsables de su implementación y adecuada aplicación en concordancia con la normativa vigente. Los resultados de las revisiones efectuadas durante el año 2022, evidencian que la Administración del banco ha adoptado conductas proactivas para asegurar que las prácticas y actividades de Gobierno Corporativo se enmarquen en conceptos de Buen Gobierno. Adicionalmente, en el mes de junio de 2022, se realizó el aumento de capital, el incremento ha sido cubierto y pagado íntegramente mediante la capitalización de la reserva especial para futuras capitalizaciones formada de las utilidades no distribuidas correspondiente al ejercicio económico 2021 por USD 6.234.495, conforme resolución adoptada por la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 25 de marzo de 2022, con lo cual el capital suscrito y pagado ascendió a USD 76.569.300.

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 DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE ESTADOS FINANCIEROS RESUMIDOS

A los señores Accionistas y Miembros del Directorio

Banco General Rumiñahui S.A.

Quito, 10 de marzo de 2023

Opinión

Los estados financieros resumidos del Banco General Rumiñahui S.A., los cuales comprenden el balance general resumido al 31 de diciembre de 2022 y el estado de resultados resumido por el año terminado en esa fecha, se derivan de los estados financieros auditados del Banco General Rumiñahui S.A. por el año terminado el 31 de diciembre de 2022.

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

Estados financieros resumidos

Los estados financieros resumidos no contienen todas las revelaciones requeridas de acuerdo con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación 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 10 de marzo de 2023, emitimos nuestro informe de auditoría que contiene una opinión no calificada sobre los estados financieros del Banco General Rumiñahui S.A. al 31 de diciembre de 2022. Dicho informe también incluye el asunto significativo de auditoría que de acuerdo con 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 Rumiñahui S.A. es responsable de la preparación de estos estados financieros resumidos, sobre la base de normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación 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".

PricewaterhouseCoopers

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

Juan Carlos Sáenz P.

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

PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda., Av. 6 de diciembre y Boussingault. Edificio T6. Piso 14, Quito – Ecuador.
T: (593-2) 3829330

10

UNIDAD DE CUMPLIMIENTO



Administración del riesgo 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 capacitación. El Comité de Cumplimiento sesionó todos los meses durante el 2022, 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 capacitación. Las principales actividades que desarrolló el área de Cumplimiento durante el año 2022 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, basada en diferentes técnicas de análisis de datos. El sistema emite señales de alerta con base en 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 Cultura y Talento se realizó el control transaccional y patrimonial de colaboradores sin que hayan existido novedades que informar.
- **Conozca su mercado.** En el año 2022, en conjunto con el área de Riesgo Global y Crédito, se elaboró el reporte de conocimiento de mercado, dentro del cual se analizaron las diferentes variables macroeconómicas que incidieron 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 2022, el 98% del personal fue capacitado, este proceso de capacitación se realizó a través de charlas presenciales, así como a través del aplicativo virtual.
- **Gestión del riesgo de lavado de activos.** La Unidad de Cumplimiento, a través de la metodología para la gestión del riesgo, generó la matriz de riesgos de lavado de activos del banco, en la cual se realizó 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, estableciendo planes de acción orientados a mitigar dichos riesgos.

Se debe resaltar que en el año 2022, 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



11

CALIFICACIÓN DE RIESGOS BGR AAA-



Class International Rating
CALIFICADORA DE RIESGOS S.A.

CERTIFICADO

CALIFICACIÓN DE RIESGO GLOBAL DE FORTALEZA FINANCIERA DE:

BANCO GENERAL RUMIÑAHUI S.A.

El Comité de Calificación No. F043 - 2022 celebrado en Quito, el día 28 de diciembre de 2022, con información financiera cortada al 30 de septiembre de 2022 por unanimidad decidió otorgar a BANCO GENERAL RUMIÑAHUI S.A. la calificación de:

“AAA-”

La situación de la entidad 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 entidad, ésta se mitiga enteramente con las fortalezas de la entidad.

La categoría de calificación descrita puede incluir signos de más (+) o menos (-) para indicar su posición relativa dentro de la respectiva categoría.

Quito, 28 de diciembre de 2022.

Econ. Luis R. Jaramillo Jiménez MBA
Gerente General

CLASS INTERNATIONAL RATING, debidamente autorizada a operar como Calificadora de Riesgos, ha desarrollado la calificación de riesgos de fortaleza financiera con el cuidado y precaución necesarios para su elaboración. La información se ha originado en fuentes que se estiman confiables, especialmente de la institución y los informes de auditoría externa. CLASS INTERNATIONAL RATING no ha realizado tareas de auditoría sobre la información recibida. Los estudios técnicos de CLASS INTERNATIONAL RATING, así como la calificación otorgada, constituyen una opinión sobre el riesgo global y no son recomendación para comprar, vender o mantener un valor; ni una garantía de pago del mismo; ni estabilidad de su precio, sino una evaluación sobre el riesgo involucrado en éste. La presente Calificación de Riesgos tiene una vigencia de tres meses o menos, en caso que la calificadora decida revisarla en menor plazo.

12

ESTADOS FINANCIEROS



BANCO GENERAL RUMIÑAHUI S.A.
ESTADOS FINANCIEROS COMPARATIVOS
BALANCE GENERAL
En USD

COD.	DETALLE	DIC-21	DIC-22	%
ACTIVOS				
11	Fondos disponibles	184.166.156	184.682.040	0,3%
12	Operaciones interbancarias	-	-	0,0%
13	Inversiones	161.880.370	144.055.529	-11,0%
14	Cartera de créditos, neta	623.689.432	753.070.060	20,7%
	Por vencer	672.025.752	807.968.778	20,2%
	Vencido	1.452.063	1.807.312	24,5%
	No Devenga	8.011.828	9.601.917	19,8%
1499	Provisión	(57.800.211)	(66.307.948)	14,7%
15	Deudores por aceptaciones	-	-	0,0%
16	Cuentas por cobrar	6.709.053	7.875.887	17,4%
17	Bienes realizables, adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución	776.780	430.813	-44,5%
18	Propiedad y equipo	6.373.174	6.929.591	8,7%
19	Otros activos	27.008.412	28.025.232	3,8%
TOTAL ACTIVOS		1.010.603.377	1.125.069.153	11,3%
PASIVOS				
21	Obligaciones con el público	844.019.117	886.135.112	5,0%
2101	Depósitos a la vista	396.157.001	380.695.048	-3,9%
2103	Depósitos a plazo	447.862.116	505.440.064	12,9%
22	Operaciones interbancarias	-	-	0,0%
23	Obligaciones inmediatas	1.289.461	1.244.047	-3,5%
24	Aceptaciones en circulación	-	-	0,0%
25	Cuentas por pagar	28.184.562	33.723.663	19,7%
26	Obligaciones financieras	31.542.935	87.012.688	175,9%
27	Valores en circulación	-	-	0,0%
28	Obligaciones convertibles	9.844.748	9.917.680	0,7%
29	Otros pasivos	3.823.057	4.746.270	24,1%
TOTAL PASIVOS		918.703.878	1.022.779.460	11,3%
PATRIMONIO				
31	Capital social	70.334.805	76.569.300	8,9%
33	Reservas	10.224.347	11.214.171	9,7%
35	Superávit por valuaciones	1.134.460	1.279.884	12,8%
36	Resultados	10.205.886	13.226.338	29,6%
3601	Acumulados	307.647	321.693	4,6%
3603	Del Ejercicio	9.898.239	12.904.646	30,4%
TOTAL PATRIMONIO		91.899.498	102.289.693	11,3%

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

COD.	DETALLE	DIC-21	DIC-22	dred.%
51	Intereses y descuentos ganados	95.009.160	108.141.081	13,8%
41	Intereses causados	30.449.385	31.723.052	4,2%
MARGEN NETO DE INTERESES		64.559.775	76.418.029	18,4%
52	Comisiones ganadas	4.417.316	5.162.420	16,9%
53	Utilidades financieras	2.058.729	14.162	-99,3%
54	Ingresos por servicios	8.772.696	8.990.430	2,5%
42	Comisiones causadas	945.344	648.710	-31,4%
43	Pérdidas financieras	246.673	426.825	73,0%
MARGEN BRUTO FINANCIERO		78.616.500	89.509.505	13,9%
44	Provisiones	17.753.130	22.748.888	28,1%
4401	Inversiones	443.074	-	-100,0%
4402	Cartera de créditos	15.883.257	22.291.765	40,3%
4403	Cuentas por cobrar	1.200.197	456.158	-62,0%
4404	Bienes realizables	218.031	33	-100,0%
4405	Otros activos	8.571	933	-89,1%
MARGEN NETO FINANCIERO		60.863.370	66.760.617	9,7%
45	Gastos de operación	47.076.461	50.026.586	6,3%
4501	Gastos de personal	16.637.613	17.583.404	5,7%
4502	Honorarios	2.078.968	1.996.607	-4,0%
4503	Servicios varios	11.130.945	12.658.865	13,7%
4504	Impuestos contribuciones y multas	7.006.163	6.947.601	-0,8%
4505	Depreciaciones	1.174.511	1.284.033	9,3%
4506	Amortizaciones	2.786.304	3.072.893	10,3%
4507	Otros gastos	6.261.957	6.483.184	3,5%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN		13.786.909	16.734.031	21,4%
55	Otros ingresos operacionales	76.518	88.829	16,1%
46	Otras pérdidas operacionales	711.428	547.538	-23,0%
MARGEN OPERACIONAL		13.151.999	16.275.322	23,7%
56	Otros Ingresos	2.862.610	4.734.322	65,4%
47	Otros gastos y pérdidas	285.381	521.108	82,6%
48	Impuestos y participación a empleados	5.830.989	7.583.891	30,1%
UTILIDAD		9.898.239	12.904.646	30,4%

BANCO GENERAL RUMIÑAHUI S.A.
INDICADORES FINANCIEROS

INDICADOR	DIC-22	Sistema
CAPITAL :		
Cobertura patrimonial de activos	-376,67%	836,70%
Solvencia (patrimonio técnico)	14,28%	13,88%
Patrimonio técnico secundario / Patrimonio técnico primario	38,67%	44,80%
CALIDAD DE ACTIVOS :		
Morosidad cartera comercial	0,75%	0,90%
Morosidad cartera consumo	1,64%	3,01%
Morosidad cartera de vivienda	0,65%	3,03%
Morosidad cartera de microcrédito	100,00%	4,70%
Morosidad cartera total	1,39%	2,19%
Cobertura cartera comercial	4057,80%	654,93%
Cobertura cartera consumo	252,72%	203,98%
Cobertura cartera vivienda	726,62%	195,89%
Cobertura cartera de microcrédito	100,00%	155,61%
Cobertura de la cartera total en riesgo	8,09%	6,87%
MANEJO ADMINISTRATIVO :		
Activos productivos / Pasivos con costo	116,93%	125,89%
Gastos operativos / Margen financiero	74,93%	80,12%
Gastos operativos / Activo total promedio	4,77%	4,32%
Gastos de personal / Activo total promedio	1,68%	1,32%
RENTABILIDAD :		
Rendimiento sobre patrimonio - ROE	14,16%	12,21%
Rendimiento sobre el activo - ROA	1,23%	1,24%
LIQUIDEZ :		
Fondos disponibles / Total depósitos a corto plazo	29,13%	28,90%

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

EN USD
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

CONFORMACIÓN DEL PATRIMONIO TÉCNICO TOTAL		
A	TOTAL PATRIMONIO TÉCNICO PRIMARIO	87.783.471
B	TOTAL PATRIMONIO TÉCNICO SECUNDARIO	33.948.966
C	A+ B (**) PATRIMONIO TÉCNICO TOTAL	121.732.437
D	DEDUCCIONES AL PATRIMONIO TÉCNICO TOTAL	-
E	C - D PATRIMONIO TÉCNICO CONSTITUIDO	121.732.437

(**) Sujeto a las restricciones de la tercera disposición transitoria de la sección VII, del capítulo I, subítulo 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	1.762.765
	ACTIVOS PONDERADOS CON 0,20	20.618.425
	ACTIVOS PONDERADOS CON 0,40	-
	ACTIVOS PONDERADOS CON 0,50	59.290.430
	ACTIVOS PONDERADOS CON 1,00	770.983.948
	ACTIVOS PONDERADOS CON 2,00	-
F	TOTAL ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO	852.655.568

POSICIÓN, REQUERIMIENTO Y RELACIÓN DE PATRIMONIO TÉCNICO		
G = F x 9%	PATRIMONIO TÉCNICO REQUERIDO	76.739.001
H = E - G	EXCEDENTE O DEFICIENCIA DE PATRIMONIO TÉCNICO REQUERIDO	44.993.435
	ACTIVOS TOTALES Y CONTINGENTES X 4%	51.477.048

BANCO GENERAL RUMIÑAHUI S.A.
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
 DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022
 En USD

DETALLE	DIC-22
FLUJOS DE CAJA DE ACTIVIDADES DE OPERACION:	
Intereses y descuentos ganados	107.577.205
Comisiones ganadas	5.431.647
Intereses causados	(29.279.778)
Comisiones causadas	(648.710)
Pagos operativos y a empleados	(48.522.051)
Utilidades financieras, neto	955.482
Otros ingresos operacionales	7.843.145
Otros gastos no operacionales, neto	(2.109.512)
EFFECTIVO NETO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN antes de cambios en activos y pasivos operativos	41.247.428
Cambios en activos y pasivos operativos:	
Incremento de inversiones negociables y disponibles para la venta	19.660.665
Incremento de cartera de créditos	(151.344.692)
Incremento de obligaciones con el público	42.115.177
Disminución de obligaciones inmediatas	(45.413)
EFFECTIVO NETO DESTINADO A ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	(48.366.836)
FLUJOS DE CAJA EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:	
Incremento fondo de liquidez	(1.364.139)
Incremento de bienes adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución, neto	496.852
Incremento de propiedades y equipo, neto	(1.843.369)
Incremento en gastos diferidos	(1.282.769)
EFFECTIVO NETO DESTINADO A ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	(3.993.426)
FLUJOS DE CAJA DE ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:	
Incremento de obligaciones financieras, valores en circulación y otras obligaciones	55.542.685
Dividendos pagados, neto	(2.666.539)
EFFECTIVO NETO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	52.876.145
FLUJO DE EFECTIVO NETO	515.884
FONDOS DISPONIBLES:	
Incremento neto, durante el año	515.884
Saldo al Comienzo del Año	184.166.156
SALDO DE EFECTIVO AL FINAL DEL AÑO	184.682.040



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

DETALLE	DIC-22
Utilidad neta	12.904.646
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	22.748.888
Depreciaciones y amortizaciones	4.356.926
Provisión jubilación patronal	697.565
Utilidad en venta de bienes, neto	(64.219)
Reversos provisiones de activos de riesgo	(989.425)
Otros	11.768.970
Cambios en activos y pasivos:	
Cuentas por cobrar	(1.636.035)
Otros activos	(10.091.712)
Cuentas por pagar	791.383
Otros pasivos	760.441
EFFECTIVO NETO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN, ANTES DE CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS OPERACIONALES	41.247.428

13

ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS



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 1 “Normas de Control para las Entidades de los sectores Financieros, Público y Privado” de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, a continuación, se expresa la opinión del Comité Integral de Riesgos del Banco General Rumiñahui S.A. respecto al cumplimiento de la estrategia de negocio, las políticas para la administración integral de riesgos y los procedimientos inherentes, la estructura organizativa y los sistemas de información del banco.

2. Estrategia

Empezamos el año 2022 con mucho optimismo y una economía en recuperación que nos impulsó a trazar una estrategia de crecimiento importante para el banco. En el primer semestre del 2022, la economía ecuatoriana todavía disponía de una liquidez excedentaria, lo cual permitió el crecimiento importante en las colocaciones del sistema financiero y de cooperativas. El paro indígena de junio afectó considerablemente a los negocios y a la economía en general y el sistema bancario sufrió una contracción en su liquidez y también en el ritmo de sus colocaciones.

El riesgo país subió y, por tanto, el crédito del exterior se encareció, dificultando también el acceso de la banca a recursos externos. Como resultado, durante el segundo semestre del 2022, se evidenció un aumento en las tasas de interés de las captaciones, acompañado de un menor crecimiento de las colocaciones. Sin embargo de este escenario complejo, la estrategia del banco de profundizar su participación y basar el crecimiento en su nicho de mercado, dio el resultado deseado y el incremento en las colocaciones del BGR fue el más alto del sistema bancario, alcanzando el 20%, mientras que el sistema lo hizo a un promedio del 6%.

Adicionalmente, el banco priorizó la conservación de los clientes del pasivo, ante un escenario de subida de tasas, lo cual significó sacrificar la estrategia de desconcentración de pasivos que nos habíamos trazado a principios del año 2022. El crecimiento de la cartera se fondeó adicionalmente con líneas de crédito nacionales y la venta del portafolio de inversiones, que se constituyó justamente como fuente de liquidez.

Durante 2022, la estrategia de negocios se basó en mantener el liderazgo en nuestro principal segmento de clientes, el personal de las Fuerzas Armadas del Ecuador. Nos enfocamos en el rediseño continuo y comercialización de productos diferenciados para militares, ya que el mercado presenta signos de madurez y vemos ataques fuertes y recurrentes de la competencia, principalmente de cooperativas de todo tamaño (segmentos 1 a 4). Adicionalmente, se reestructuró el esquema de operación de las agencias con un enfoque comercial, centrado en la generación de valor. Estas actividades nos permitieron incrementar nuestra participación de mercado en 1.27 puntos porcentuales. En 2022, también se desarrolló el programa de créditos de vivienda VIP y VIS y se logró generar 18 millones de dólares en cartera en más de 250 operaciones.

Así mismo, se continuó con las mejoras al canal digital, asegurando la estabilidad de BGR Digital (web y APP), se incrementó la velocidad de respuesta de la herramienta y se realizaron mejoras continuas para incrementar la seguridad y reducir riesgos de ataques cibernéticos.

3. Políticas y procedimientos

La Administración Integral de Riesgos implica poder identificar, medir, evaluar y controlar, para cada tipo de riesgo, los factores inherentes al negocio financiero. En esta línea, el Banco General Rumiñahui viene cada año desarrollando mejoras continuas en sus políticas y procedimientos para alcanzar los más altos estándares de gestión de riesgos. En el 2022, la gestión de riesgos



se concentró en aumentar las colocaciones dirigidas principalmente a nuestro nicho de mercado, y en el segundo semestre también se realizaron importantes esfuerzos para continuar fondeando al banco a tasas razonables, dada la creciente competencia en el mercado por captar la escasa liquidez. Importante resaltar que en este año se establecieron los apetitos de riesgos de crédito, liquidez, mercado y operacionales, como medidas complementarias, que contribuyen a la administración de estos riesgos.

4. 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 2022, la estrategia de crédito se ha dirigido a mejorar y crear nuevos productos para atender al mercado militar, con el fin de ganar participación de mercado en nuestro nicho. También nos enfocamos en la generación de créditos de vivienda VIP y VIS, con crecimiento importante durante el año 2022. Así mismo, se continuó con los esfuerzos para diversificar las colocaciones en segmentos del mercado civil específicos, con el fin de ir conociendo mejor a este segmento de clientes. La institución continuó dando énfasis a 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 todavía presenta afectaciones derivadas de la pandemia.

El cambio de normativa para los días de paso a vencido de las operaciones de crédito de consumo y comercial se ha mantenido durante el 2021 y 2022, lo cual ha contribuido a mantener niveles adecuados de morosidad, pues la recuperación de la actividad económica en el 2022 no fue la esperada y algunos sectores económicos todavía enfrentan dificultades.



Riesgo de Liquidez y Mercado

Durante el primer semestre del 2022, el banco registró niveles de liquidez excedentarios, lo cual le permitió, al igual que en el 2021, precancelar algunas líneas de crédito. El vertiginoso crecimiento en las colocaciones a nivel de todo el sistema financiero determinó que para el segundo semestre del 2022 la liquidez se reduzca de manera considerable, lo cual obligó al banco a realizar importantes esfuerzos para mantener sus captaciones y obtener nuevas, incluso a un costo más alto. El crecimiento de las colocaciones fue posible gracias a la contratación de líneas de crédito con bancos locales. Un reto para el 2023 es lograr un fondeo a tasas razonables, dado que sigue la lucha por captar los escasos recursos disponibles en la economía. Esta situación, sin duda, ha incrementado el riesgo de liquidez, al enfrentarnos a un aumento de las tasas pasivas, frete a tasas fijas por el lado del activo, lo cual provoca una reducción del margen de intermediación. Adicionalmente, el riesgo de liquidez se ve afectado por la imposibilidad de reducir los niveles de concentración de las fuentes de fondeo. Un reto para el 2023 es la administración del riesgo de liquidez.

Riesgo operacional, continuidad del negocio y fraudes

En el 2022, se culminó con la implementación de la reforma a la norma de control para la gestión del Riesgo Operativo, misma que refuerza la implementación del esquema de 3 líneas de defensa para la gestión de riesgos, con la finalidad de asignar y coordinar las tareas específicas relacionadas con el riesgo y control interno, en los procesos de negocio, gestión de TI y Seguridad de la Información. Así mismo, se implementó la unidad de Compliance y se entregó la misma al área legal del banco, quienes serán los responsables de esta actividad a partir del 2023.

En lo que se refiere a la Gestión de Continuidad del Negocio, se identificaron los puntos críticos para la repotenciación del Centro de Operaciones Alterno (COA) en Ibarra, determinando la inversión requerida

a ejecutarse en el 2023. Además, se llevó a cabo un simulacro de Gestión de Crisis en el Centro de Comando Alterno (CCA) en la agencia El Condado, ante el escenario de conmoción social.

En cuanto a la Gestión de Fraudes y Anticorrupción, se establecieron medidas de control para la prevención, contención y recuperación de valores asociados a pérdidas materializadas por fraudes en la banca digital. Finalmente, se implementó el boletín trimestral de las principales métricas del monitoreo de fraude en canales digitales, para determinar la línea base que permitirá optimizar la efectividad de la gestión, enfocada a la reducción de falsos positivos y aumento de fraude alertado.



Es importante destacar que durante el año 2022, como parte de la política “conozca a su cliente”, la Unidad de Cumplimiento identificó 51 casos de clientes con transacciones inusuales e injustificadas los cuales fueron reportados oportunamente a la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE), lo que representa una disminución del 15% respecto a lo reportado en el 2021, sin embargo el monto reportado se incrementó en un 44%.



Con la aplicación de la metodología para la gestión del riesgo de lavado de activos, la exposición de riesgos se mantuvo en riesgo insignificante y los indicadores de gestión dentro del nivel óptimo.

De igual manera, con la finalidad de evidenciar cumplimiento normativo y control interno, durante el año 2022, la Unidad de Cumplimiento fue auditada por parte Auditoría Interna y Auditoría Externa, las cuales emitieron informes favorables a la gestión realizada.

En el 2022, se desarrolló el proyecto para sistematizar la matriz de riesgos de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, el cual permitió reducir carga operativa para el área.

Finalmente, es importante destacar que durante el año 2022, el banco no recibió amonestaciones o sanciones por parte de los Organismos de Control.

En lo que se refiere a la Seguridad de la Información, en el 2022, se dio inicio al proyecto de nueva arquitectura de red, el cual tendrá un impacto importante en las capacidades de seguridad de la organización. Así mismo, se mejoraron las capacidades del SOC y se implementaron varias herramientas de seguridad de la información, centrándonos en el cumplimiento normativo de Swift, Superintendencia de Bancos e ISO27001, relacionados con la Seguridad de la Información.

Al cierre del 2022, los Sistemas de Información CORE de negocio han registrado cambios importantes en su operación y se ha continuado con la maduración y corrección de fallas, así como la implementación de requerimientos normativos. De igual manera, se cristalizaron los primeros resultados a nivel de los pilares del nuevo Modelo de Servicios de Tecnología, enfocados en el Run the Business (Operación Tecnológica) y el Change the Business (Proyectos de Negocio TI).

El banco ha introducido nuevas funcionalidades a nivel de proyectos importantes para la organización, como el nuevo Cash Management, el desarrollo in house



de nuestra banca digital, entre otros proyectos que apalancan la estrategia del banco. Avanzamos con un enfoque hacia la ruta de Transformación Digital del banco, apalancada en un nuevo Modelo de Servicios de TI, el Programa de Modernización Tecnológica, el Modelo de Apificación e Integración y otras iniciativas que busquen usar tecnologías disruptivas, para llevar al banco hacia su objetivo de ser el mejor banco del país.

En lo relacionado con infraestructura, se realizaron actividades de optimización y mantenimiento de las plataformas que redundan en la estabilidad y efectividad de nuestros sistemas. Así mismo, en cuanto a los planes de continuidad, se realizó una prueba satisfactoria de traslado de las operaciones del banco hacia el Centro de Datos Alterno, operando en el mismo más de 30 días. Por otro lado, se trabajó junto con el equipo gerencial del banco, en la determinación de la estrategia de implementación del nuevo Core Bancario, que dio como resultado el nacimiento del Programa de Modernización Tecnológica, que incluye al nuevo Core Bancario y al ERP, mismos que apalancarán la visión y la estrategia del banco para los próximos años.

5. Sistemas de Información Directiva

Para materializar los retos planteados en el 2022, la Unidad de Gestión de Información (UGI) tuvo ya su evolución hacia la Gobierno de datos y Analítica (GDA) brindando así una gobernanza de los datos, con los roles y capacidades necesarias y acompañado con un ecosistema que permite explotar los datos y desarrollar iniciativas analíticas; permitiendo hacer más eficientes varios procesos y mejorar la gestión comercial. Las reglas de calidad de clientes ya están siendo administradas por el dueño de dominio y, a través de la conformación de la comunidad de calidad de datos, se han definido estrategias de mejora, las cuales las estamos evaluando a través de un piloto. Se desplegaron dashboards integrados dentro del ecosistema, con una visión

transversal y una socialización de los conceptos utilizados, con los cuales se construye el glosario de negocios. Adicionalmente, con el conocimiento de los datos y haciendo uso de las capacidades de analítica, se logró tener mayores eficiencias en la generación de campañas actuales y creación de nuevas, alineados a los objetivos estratégicos de la organización.

6. Gobierno Corporativo

Durante 2021, se llevó a cabo la elaboración, revisión y/o actualización de los Reglamentos de las Comités Normativos y Gerenciales; y en la sesión del 21 de diciembre de 2021, el Comité de Ética y Conducta resolvió sobre la actualización al Código de Ética y Conducta de BGR, que fue aprobado por el Directorio en la sesión del 26 de enero de 2022; adicionalmente, se destaca la actualización del dossier de información relacionada con la normativa, las funciones, las responsabilidades y la logística del Directorio y la definición de un esquema de reuniones de inducción para los nuevos Directores. En la sesión de abril de 2022, el Directorio informó el Plan de sucesión actualizado de la Gerencia General y líneas de reporte directo. Con relación a la revisión in situ de la Superintendencia de Bancos y los resultados de la Supervisión Basada en Riesgos (SBR) respecto de Gobierno Corporativo y las funciones de supervisión del Directorio, Auditoría y Gestión de Riesgos, se informó a BGR que la calidad de la gestión de riesgo de las funciones de supervisión es aceptable.

Econ. Silvia Neira Burneo

Comité de Administración Integral de Riesgos

14

SERVICIO AL CLIENTE



En 2022, Banco General Rumiñahui, en su intención estratégica de incrementar los niveles de lealtad y mejorar la experiencia de sus clientes, continuó generando iniciativas para preservar su propuesta de valor seguridad, agilidad y servicio de calidad, así como su modelo de visión de experiencia tanto para cliente como para colaborador basado en las siguientes perspectivas:

- Sentir empatía por el cliente y asegurar comunicación clara y oportuna.
- Brindar asesoría personalizada y soluciones efectivas
- Generar procesos simples y ágiles.
- Ofrecer herramientas digitales que faciliten la vida de los clientes.

En complemento, para el colaborador:

- Construir experiencias únicas mediante el trabajo en equipo.
- Desarrollar nuestra mejor versión individual.



Esto es posible gracias a que el servicio de BGR viene respaldado por un modelo de gestión que comprende importantes etapas desarrolladas en función de las habilidades y destrezas requeridas por parte de la gente para entender y atender las necesidades de los clientes, amparado en la filosofía corporativa y sostenido por un gran equipo humano que día a día contribuye al logro de objetivos.

1. Escucha oportuna de la voz del cliente e identificación de oportunidades de mejora y atributos valorados.
2. Innovación constante y colaborativa para solventar las necesidades del cliente.
3. Implementación de acciones permanentes que contribuyen con el fortalecimiento de la experiencia.
4. Medición del impacto de estas innovaciones y acciones en los resultados de lealtad.
5. Reconocimiento a los equipos que habilitan esta transformación en el servicio.

Hablar de experiencias únicas también implica evaluar los servicios clave que impacten en mayor medida al cliente y al colaborador, y mejorarlos de forma integral a través de la metodología de mejoramiento de experiencia que aprovecha poderosas herramientas de Design Thinking y Customer Experience y de eficiencia de procesos; como resultado de la aplicación, en el lapso de 5 semanas, se obtiene una propuesta de rediseño completo de la experiencia, lista para que los equipos responsables de servicio puedan implementarlo y sorprender a sus clientes.



La metodología inicia con la fase de definición de objetivos, continúa con la aplicación de herramientas de Design Thinking como Buyer Persona y Mapa de Empatía, para generar conexión con los usuarios; posteriormente, se lleva a cabo el levantamiento de la experiencia actual con todas sus interacciones, canales, emociones del cliente, momentos de dolor y de verdad por medio de la herramienta Customer Journey Map, que se ve complementado con el uso de la herramienta de Service Design, el Blueprint Service, que habilita la comprensión profunda de las acciones del front y back del servicio, de esta forma será posible detectar ineficiencias, reprocesos e interacciones innecesarias.

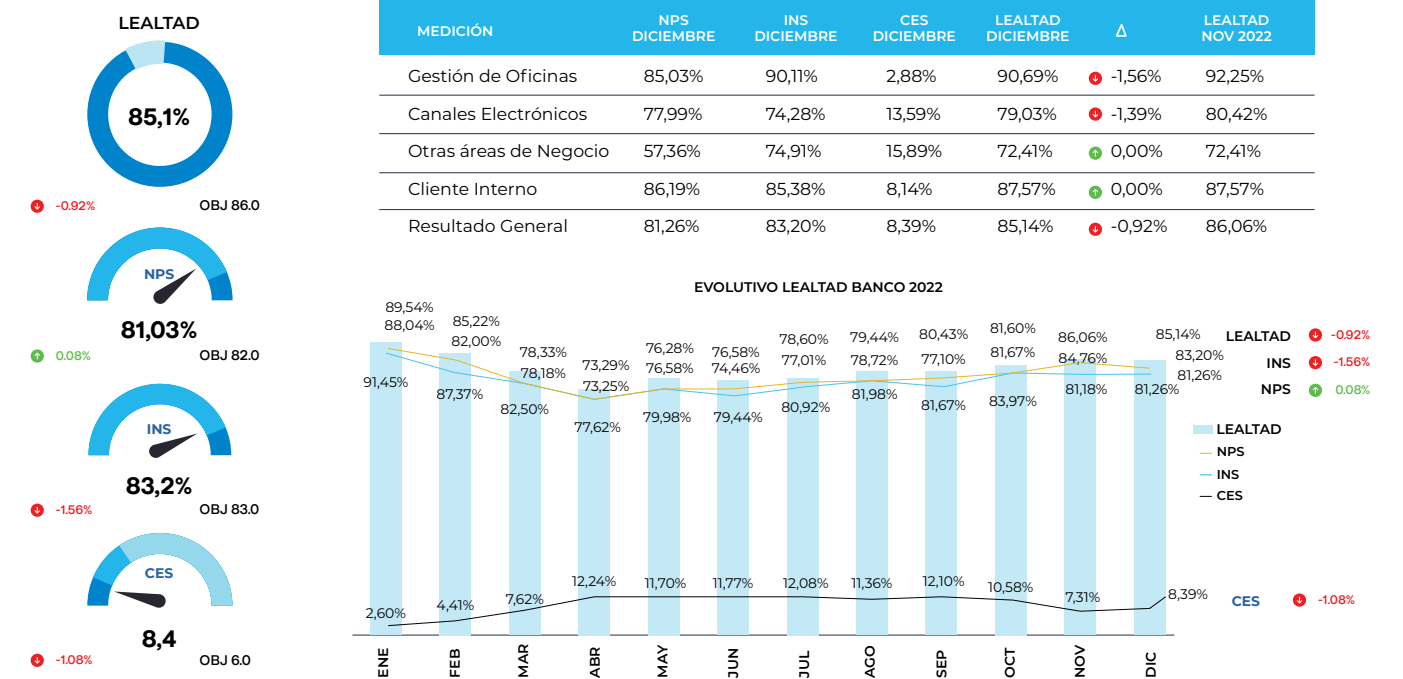
Una vez diagnosticada la experiencia y sus puntos de dolor, se procede con el diseño de la experiencia ideal, por medio del Customer Journey Map To Be, se realiza un ejercicio de ideación más focalizada sobre las nuevas interacciones y por medio de ella se definen sesiones de cocreación a nivel de procesos, herramientas, sistemas y personas que permiten la implementación de la experiencia rediseñada de forma integral.

La medición de lealtad de BGR en 2022 se ve compuesta por la combinación ponderada de los siguientes resultados: Recomendación (NPS), Satisfacción (INS), Esfuerzo (CES) tanto de cliente externo como interno (colaborador).

Resultados de lealtad 2022

El 2022 fue sumamente retador en el ámbito de servicio, se impulsaron una serie de acciones que permitieron hacer frente a múltiples cambios y brindar las herramientas para que los equipos continúen ofreciendo un servicio de excelencia. Sin embargo, el resultado se ve afectado por varios factores como el cambio en escala de medición para hacer más exigente la encuesta permitiendo adoptar acciones de mejora que lleven a BGR a la excelencia en el servicio, la implementación de la sistemática comercial, que se dio de forma progresiva en las diferentes oficinas del banco, y el cambio del modelo de agencia que contribuye al fortalecimiento del equipo comercial y al incremento en la generación de negocio.

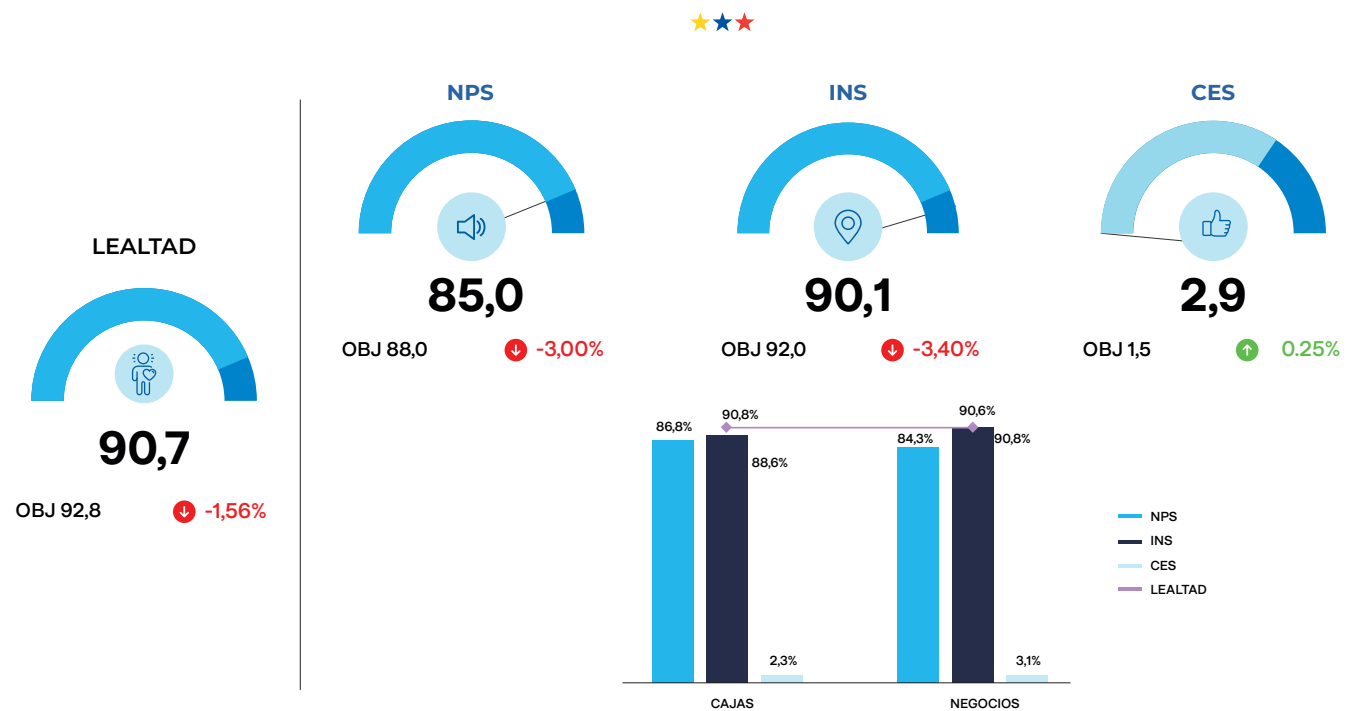
A continuación, el detalle de los resultados con los que BGR cierra el 2022 con el Modelo Integral de Lealtad que involucra oficinas, canales electrónicos, áreas del negocio y cliente interno:



Medición de servicio en oficinas

Respecto a oficinas, BGR cierra su año con un 90.7% de lealtad frente a un 92.8% de objetivo en un ambiente generalizado por la incertidumbre debido a los cambios descritos anteriormente. Importante mencionar la mejora en los resultados del último semestre, gracias a un mayor grado de asentamiento de los proyectos de nuevo modelo de agencia y sistemática comercial.

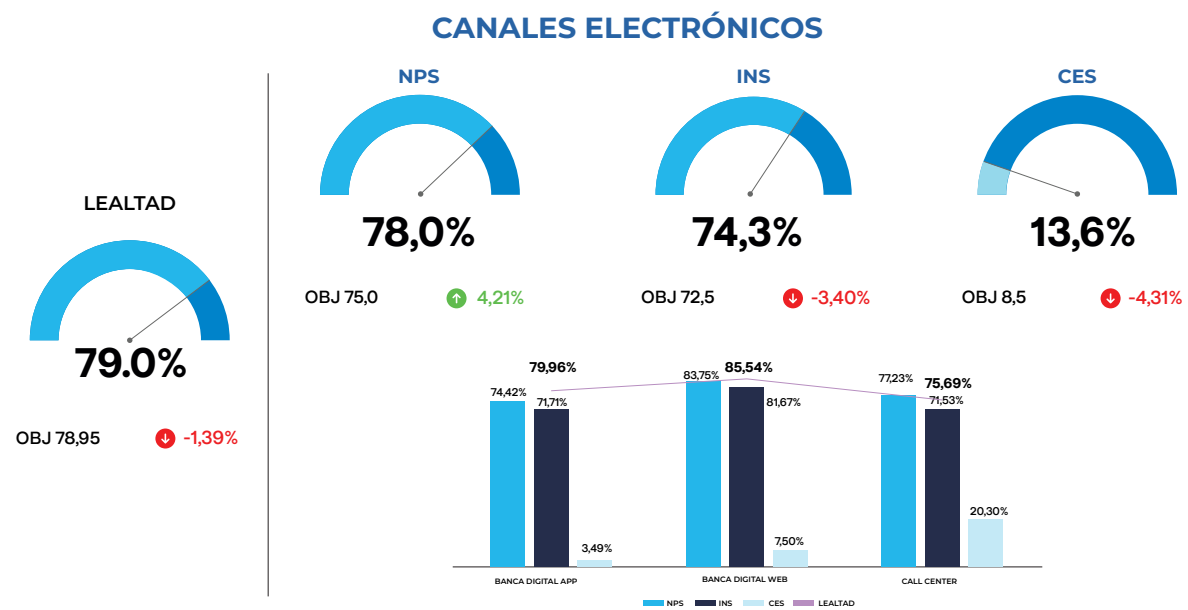
El equipo comercial y canales llevaron a cabo rutas de servicio, clínicas de negocio, estrategias de derivación de clientes a canales digitales para fomentar una mejor experiencia, así como refuerzos para instaurar las coreografías de sistemática comercial y los protocolos de servicio.



Canales electrónicos

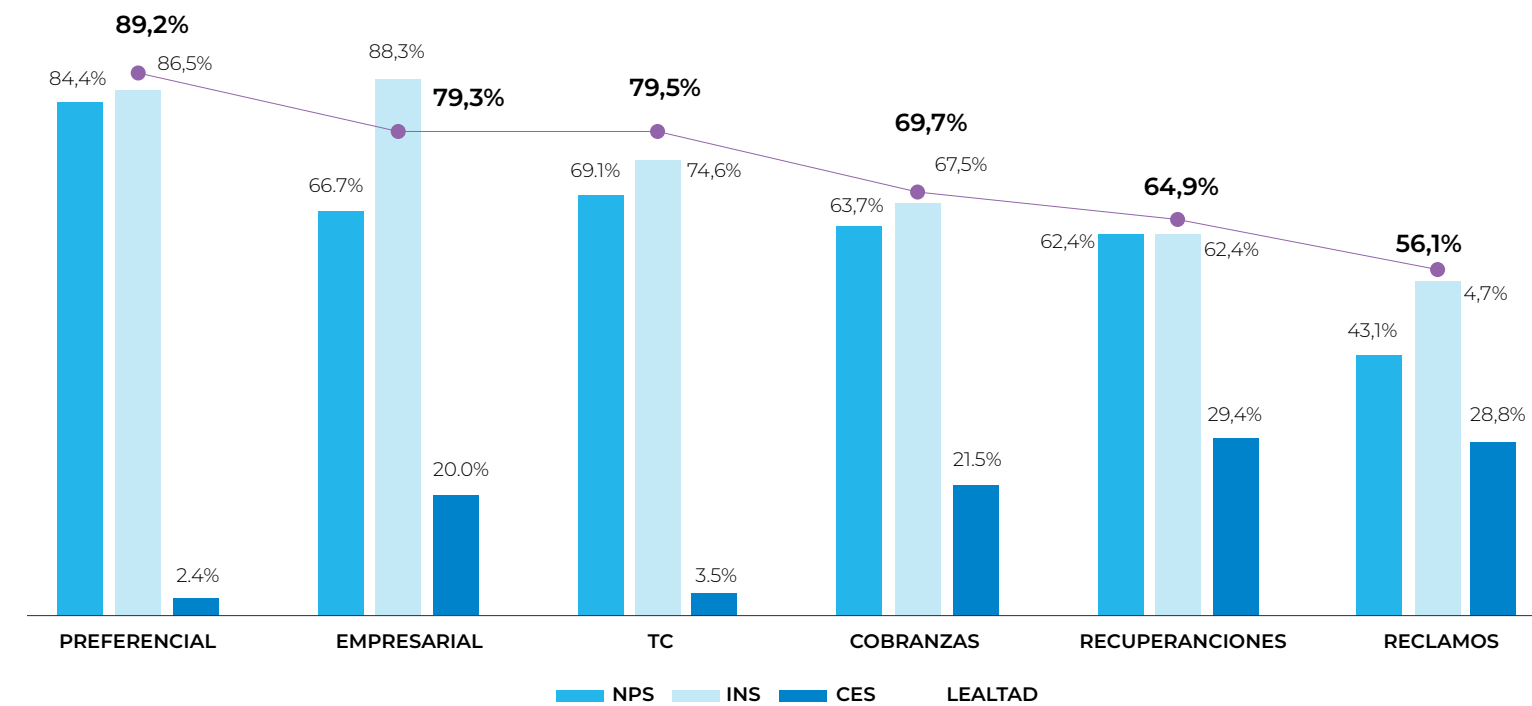
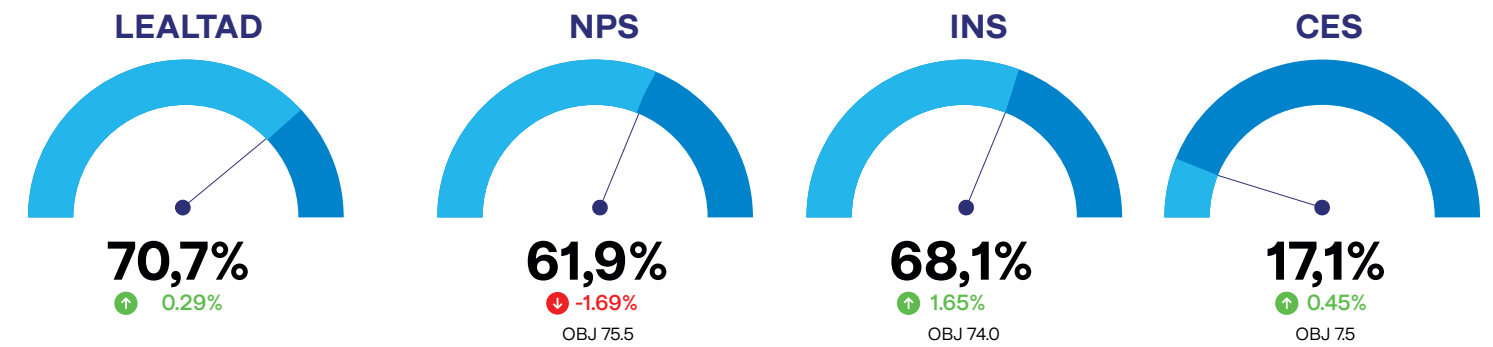
Canales electrónicos implementó una serie de iniciativas para mejorar la experiencia en la Banca Digital, entre ellas, mejora en la comunicación con los clientes vía envío de notificaciones, mejoras en la plataforma tecnológica y campañas de educación sobre el uso de canales para los clientes optimizando el proceso de Onboarding. En el canal Call Center, de igual forma, se llevaron a cabo campañas para mejorar la comunicación y servicio a los clientes, capacitación a los agentes para cerrar brechas de servicio y seguimiento continuo a la gestión del proveedor para garantizar los resultados.

El banco cierra el 2022 con un 79% de cumplimiento de lealtad en canales electrónicos frente a un 78.95% planteado como objetivo.



Otras áreas de negocios

Otras áreas de negocio como Tarjeta de crédito, Recuperaciones y Cobranzas, Banca empresarial, Banca preferencial y reclamos tienen un papel fundamental en el servicio al cliente, ya que abarcan desde productos diferenciados hasta la gestión y solución de requerimientos. En cuanto a los resultados obtenidos, se evidencia un claro esfuerzo por parte de cada uno de los equipos mejorando tiempos de respuesta, entendimiento de necesidades y activación de nuevos flujos para mantener informado al cliente sobre el estado de sus requerimientos y solicitudes.

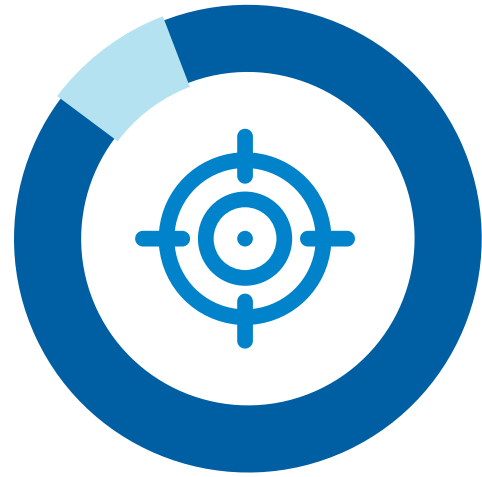




Cliente Interno

BGR viene trabajando de manera consistente en la mejora de servicio con áreas soporte, convencidos del impacto que tienen en la generación de servicio al cliente externo. En este sentido, gracias a la generación de acciones focalizadas producto de talleres de servicio y la aplicación de metodología de mejora de experiencia en varios procesos del banco, BGR alcanzó un 87.57% frente a un objetivo planteado de 87.3% para 2022.

87,3%
OBJETIVO 2022



87,57%
RESULTADO 2022
Tercera medición

Principales acciones gestionadas en 2022

El equipo de servicio, siendo consistente con la visión de experiencia del banco, gestiona los pilares y promesas centrado permanentemente en el servicio, es así que durante 2022 ha desarrollado una serie de acciones que buscan mejorar la percepción del cliente, fidelizarlos y superar sus expectativas. A continuación, un detalle de las principales acciones desplegadas en el periodo.





Para generar auditoría de experiencias y generar comprensión de las necesidades de oficinas. En estas visitas, se reforzó técnicas de manejo de objeciones, escucha activa, sintonía y empatía, temas importantes relacionados a la experiencia racional (lo que espera recibir) y emocional (cómo se siente el cliente).



Dada la coyuntura presentada por el cambio de modelo de agencia en 2022, se acompaña al equipo de oficinas con dos talleres de iniciativas con el fin de mejorar los tiempos de respuesta que tienen de parte de las áreas de soporte y no afectar la gestión con clientes.



Se llevó a cabo la implementación de iniciativas de alto impacto y de estrecha relación con áreas de soporte en ámbitos que potencian la experiencia del cliente, entre ellas: capacidad de oficinas, análisis de perfiles y formación por cambio en modelo de agencia, optimización de procesos, generación de acuerdos de servicio, mejoras en la comunicación, mejora en la disposición de analítica de datos y fortalecimiento de líderes.



Mejoras al modelo de medición mensual de indicadores de experiencia del cliente, presentación de resultados y de oportunidades de mejora, y establecimiento de planes de acción de forma colaborativa con áreas del front y back del servicio.



Inversión en nuevas herramientas que permiten robustecer la escucha de la voz del cliente y generar análisis mucho más robustos, por medio de categorización automática de verbatims, visualizadores de información más completos y gestión de detractores del servicio.



Se iniciaron procesos de medición de servicio en línea no solo para cliente interno, sino para áreas de servicio al cliente externo como Banca Empresarial, Banca Preferencial y Reclamos. Esto habilita la obtención de resultados oportunos para la toma de decisiones y generación de planes de acción en beneficio del cliente.



El esfuerzo de los equipos en 2022 ha permitido lograr los objetivos planteados, su compromiso con el cambio, la mejora continua y la generación de resultados ha merecido un reconocimiento a las mejores oficinas de acuerdo con su ranking de lealtad.

A continuación, un detalle de los procesos intervenidos con la metodología de Mejoramiento de Experiencias, gestión llevada a cabo con la participación de los equipos administradores del servicio, tanto habilitadores como generadores de experiencia, y el uso de herramientas innovadoras que partiendo de la voz del cliente han contribuido con la cocreación y rediseño de servicios:



- Gestión de promoción y generación de campañas
- Asesoría para la elaboración/revisión de contratos
- Reclamos
- Asesoría y atención de requerimientos
- Pago a proveedores
- Crédito a colaboradores

Principales hitos para 2023

- En adelante, se presentan modelos separados para medición de servicio cliente externo y cliente interno o colaborador, con el objetivo de afinar las métricas y esfuerzos de acuerdo con los públicos objetivos:
 - Cliente: En una calificación ponderada en la cual la lealtad del cliente pesa el 70% y Market Share el 30%.
 - Colaborador: Bajo una evaluación ponderada en la cual la lealtad del colaborador tiene una representatividad del 70% y Engagement el 30%.
- Implementación de herramientas de escucha de la voz del cliente y análisis de información.
- Ejecución de escucha de la voz del cliente a día caído de su contacto con BGR para la mayor parte de canales de interacción.
- Incorporación de herramientas de gestión de detractores del servicio, para trabajar en tiempo real planes de acción efectivos.
- Construcción del repositorio de la voz del cliente a partir de información de diversos canales y áreas de la organización.
- Acompañamiento a canales de front y back del servicio para evaluar la aplicación de la visión de experiencia, presentación de resultados y diseño de planes de acción necesarios para garantizar la mejor experiencia para el cliente.

- Ejecución del Plan de Mejoramiento de Experiencias de BGR, la cual se llevará a cabo por medio de nuevos líderes de mejoramiento que aplicarán la metodología de mejoramiento de experiencias, para lo cual recibirán capacitación adecuada y mentoring para ejecutar adecuadamente su rol.
- Desarrollo de la Escuela de Experiencia BGR con módulos de información de alto valor para el front y back de la organización.
- Inclusión de un nuevo esquema de reconocimiento dinámico que emplea puntos y recompensas, mismo que impulsa la agregación de valor desde ámbitos estratégico, táctico y operativo en la generación de experiencias y retribuye con reconocimientos altamente valorados por los colaboradores.

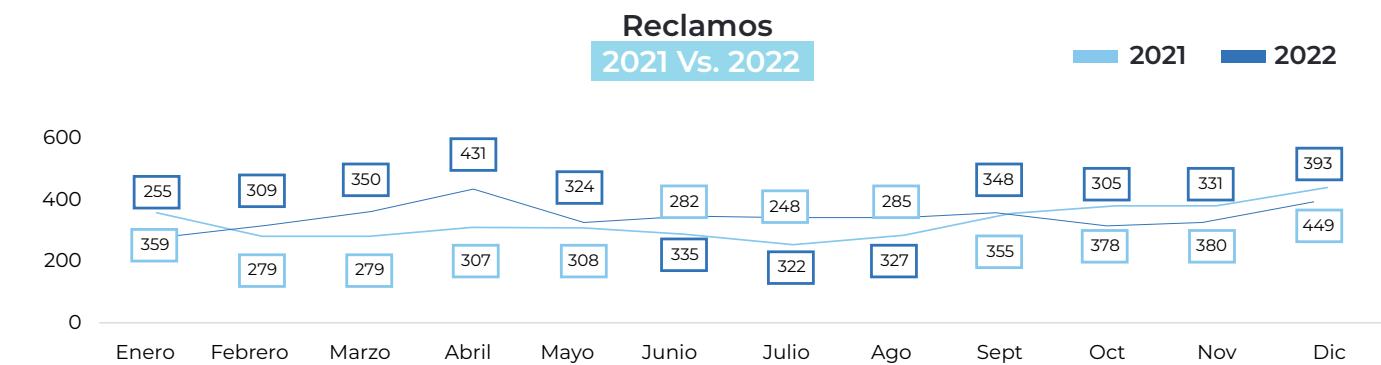


Informe del titular de servicio al cliente BGR - 2022

Gestión de reclamos

En la gestión de quejas y reclamos atendidos por BGR en el año 2022, se muestra un incremento del 3.10% en el volumen de atención en relación al año 2021.

Evolución BGR 2021 vs. 2022



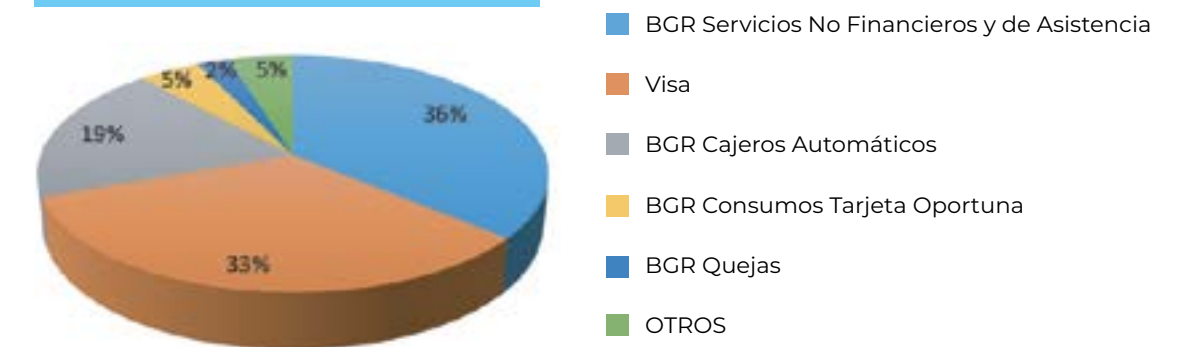
Fuente: Herramienta R&R - AS400

El incremento en el volumen de quejas y reclamos atendidos en el año 2022, se atribuye a la habilitación de canales alternativos para el ingreso de quejas y reclamos por parte de nuestros clientes.

Del total de quejas y reclamos registrados durante al año 2022 se identifica que los principales motivos corresponden a: 36% a BGR Servicios No Financieros y de Asistencia; 33% a Tarjeta de Crédito VISA BGR y 19% a Cajeros Automáticos como se presenta en la siguiente gráfica:

INGRESO DE RECLAMOS POR TIPOLOGÍA

ATENCIÓN RECLAMOS 2022



Fuente: Herramienta R&R - AS400



Analizando la tipología de reclamos correspondiente a BGR Servicios No Financieros y de Asistencia (1460), se evidencia un incremento del 11.03% en relación al año 2021 (1299).

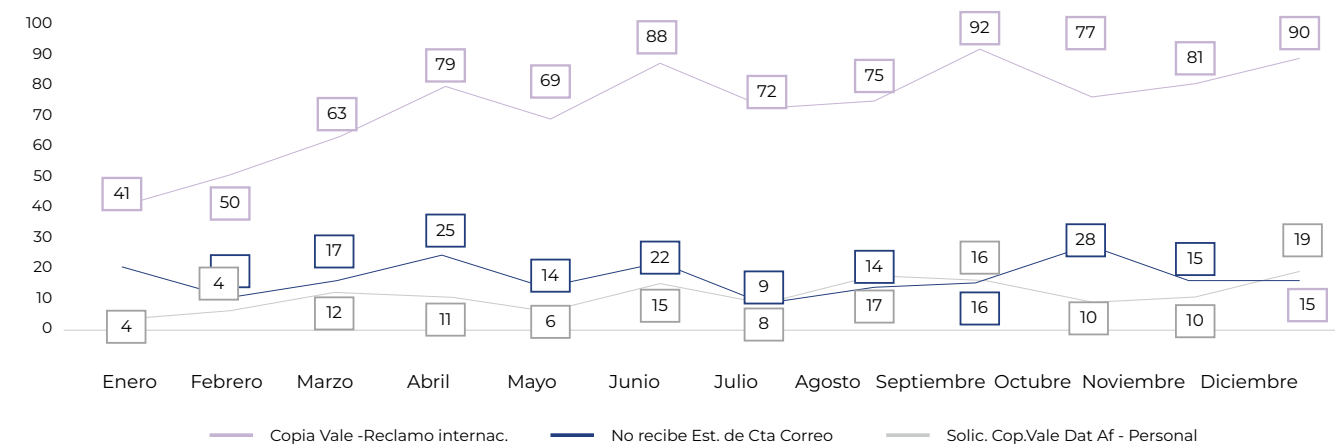
BGR Servicios No Financieros y de Asistencia



Fuente: Herramienta R&R

Referente a reclamos correspondiente a Tarjeta de Crédito Visa BGR, en el 2022 existe un incremento con respecto al 2021 del 13%, cuyos motivos de mayor presencia son: Copia vale reclamo internacional con un 65.69%, No recibe estado de cuenta correo con 15.51% y Solicitud copia de vale Dataf.-Personal con 10.04%.

Reclamos TC Visa BGR - ANS

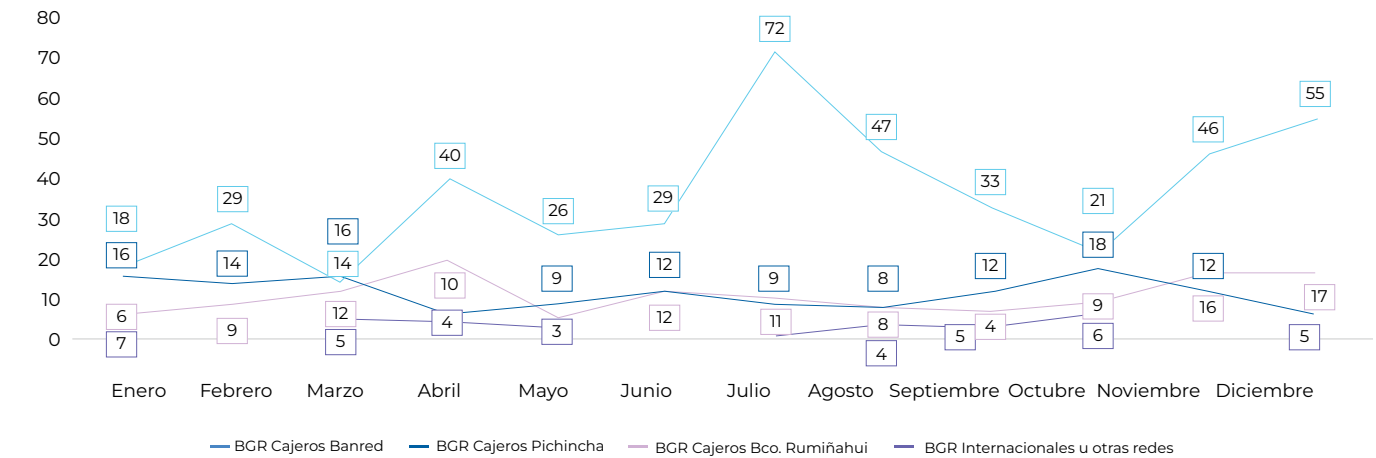


Fuente: Herramienta AS400

En cuanto a reclamos por Cajeros Automáticos, en el 2022 existe una disminución con respecto al 2021 del 16%; el 56.28% de los reclamos corresponden a transacciones realizadas en ATM´s Banred, el 18.32% en la red Nexo Banco Pichicha, el 17.41% en la red ATM´s BGR y el 4.32% en ATM´s del exterior.



Reclamos por Cajeros Automáticos



Fuente: Herramienta R&R

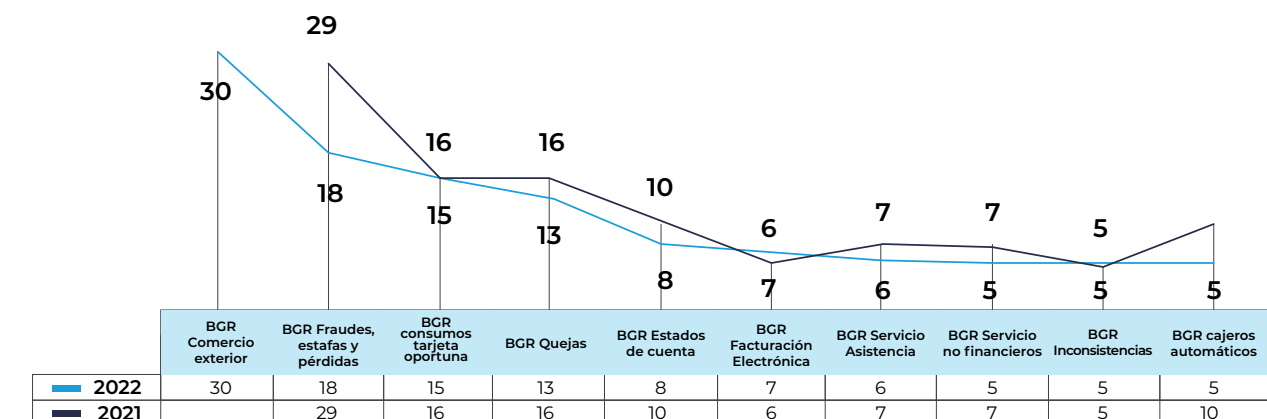
La disminución del volumen de reclamos de ATM´s durante el 2022 se atribuye a las acciones de mejora continua, implementadas en el procedimiento tanto a nivel de BGR como en la gestión con otros procedimientos y actores involucrados, también ha sido relevante la contribución de la disponibilidad de información para análisis y toma de decisiones de manera oportuna.

Análisis tiempo de respuesta

En el periodo del año 2022, se evidencia que los tiempos de respuesta han disminuido como se muestra en la gráfica y en consecuencia de las mejoras arriba mencionadas, así como por los ajustes de acuerdos, servicios y procedimientos con proveedores de todas las tipologías de reclamos.

Análisis Tiempo de Respuesta - Por Tipo de Reclamo

Promedio de días de atención



Fuente: Herramienta R&R



Principales acciones implementadas para mejorar la atención de quejas y reclamos

- Mejora continua en los procesos de las tipologías de mayor volumen de reclamos.
- Mejora de los canales y medios de comunicación al cliente interno.
- Talleres y programas de capacitación a los diferentes actores en la atención de quejas y reclamos.
- Disponibilidad clara y oportuna de la información.
- Comunicación directa y oportuna con el cliente sobre el estatus de sus reclamos.

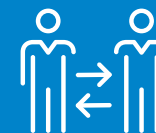
HITOS PARA EL 2023



Mejorar la eficiencia de los procesos, con el fin de establecer planes de acción que permitan lograr nuevas metas en relación a tiempos y servicio.



Desarrollar habilidades y conocimientos de los grupos de ingresadores y solucionadores.



Mayor enfoque en la comunicación y coordinación entre áreas a través de acuerdos internos de servicio.



Mejorar la experiencia de los clientes interno y externo en la gestión de quejas y reclamos.

Silvana Guerrero
**Titular de Atención de Consultas,
 Quejas y Reclamos**
 Banco General Rumiñahui

15

DEFENSOR DEL CLIENTE



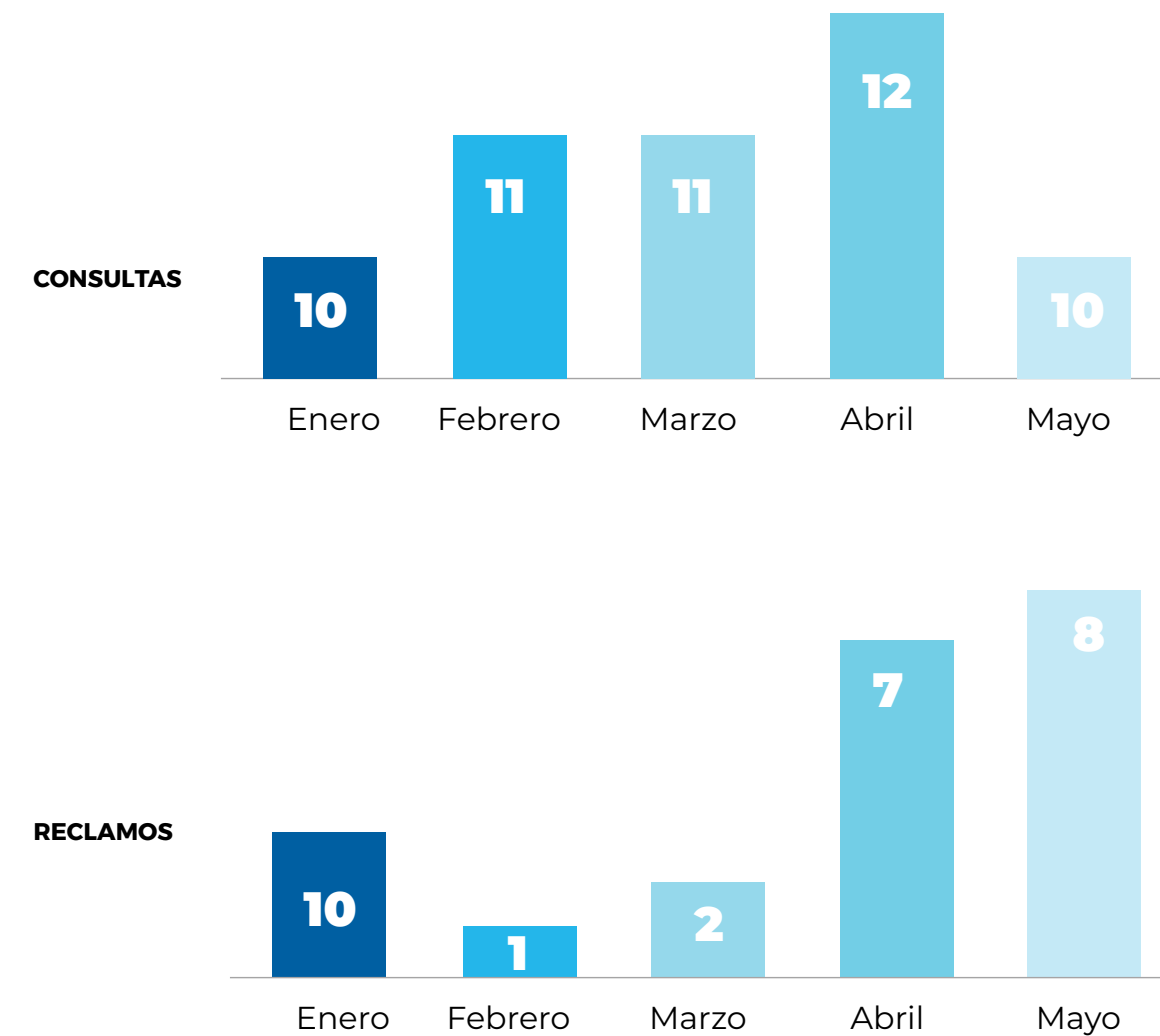
INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES AÑO 2022 RESUMEN

DEFENSOR DEL CLIENTE: ABG. ESP. EVELYN ARMAS VALENCIA

PERIODO: DEL 01 OCT 2021 AL 02 JUN 2022

Informes mensuales sin novedades

Informe anual de gestión:



Renuncia de la defensora del cliente el 02 de junio 2022, pendiente designación del nuevo defensor por parte de la SIB.

16

COBERTURA BGR



RED DE AGENCIAS A NIVEL NACIONAL

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

VENTANILLAS DE EXTENSIÓN

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



RED DE ATM A NIVEL NACIONAL

PROVINCIA	ATM	DIRECCIÓN
GUAYAS	BGR BASE NORTE	Av. Pedro Menéndez Gilbert y Calle 12, junto al Liceo Naval
MANABÍ	BGR FAE MANTA	Vía Manta Jaramijó Km 4 ½, dentro de la Base Aérea Eloy Alfaro
GUAYAS	BGR HUANCABILCA	Km. 8 1/2 vía a Daule y Calle 22, al interior del Fuerte Militar Huancavilca
PASTAZA	SHELL MERA BGR	Av. Pedro Luis Jácome y 10 de Noviembre, al interior de la Brigada de Selva 17 Fuerte Militar
EL ORO	BGR FM SANTA ROSA	Av. Joffre Lima y Vía a la Avanzada, al interior del Fuerte Militar Imbabura
PICHINCHA	BGR FM EPLICACHIMA	Av. Maldonado s/n Fuerte Militar EPLICACHIMA
TUNGURAHUA	ESFORSE BGR	Panamericana Sur Km 4 y 1/2 Sector el Pisque (Ambato)
PICHINCHA	ESMIL BGR	Av. Manuel Córdova Galarza S/N Parcayacu (interior de la ESMIL)
PICHINCHA	BGR RECOLETA 1	Exposición 208 y Maldonado (Ministerio de Defensa). Diagonal al Parque la Recoleta. Exterior agencia
PICHINCHA	LA PRENSA BGR	Av. de la Prensa N48-58 y Río Topo. Diagonal al Parque la Concepción
COTOPAXI	LATACUNGA BGR	Calle Quito 16-158 y Guayaquil a 20 metros de la Iglesia de Santo Domingo
PICHINCHA	BGR RECOLETA 2	Exposición 208 (Ministerio de Defensa) interior ministerio
PICHINCHA	BGR ESPE	Av. Gral. Rumiñahui, lote 5 y Av. San Luis, edif. Fontana frente al HiperMarket
PICHINCHA	BGR MATRIZ	Av. República E37-55 y Martín Carrión. Edificio Banco General Rumiñahui
PICHINCHA	BGR LA VALVINA	Av. Jacinto Jijón S/N y Caamaño. Interior Brigada Especial 69 Chimborazo
GUAYAS	BGR SAN EDUARDO	Av. Barcelona (junto a la Cda. Bellavista)
GUAYAS	BGR ZONA NAVAL 1	Eloy Alfaro y El Oro (esquina). Frente a la Empresa Eléctrica de Guayaquil El Centenario
COTOPAXI	FAE LATACUNGA BGR	Amazonas y Javier Espinoza (Interior de la clínica FAE)
LOJA	LOJA BGR	Francisco Monteros y Av. Cuxibamba. Interior de la Brigada 7BI (Zona Militar)
EL ORO	BGR MACHALA	Pichincha N° 7-28 e/ 25 de Tarqui y Colón. A una cuadra de la Corporación Nacional de Fomento
PICHINCHA	BGR QUITO SUR	Av. Rodrigo de Chávez Oe2-357 y Galte . Diagonal a Mi Comisariato
PICHINCHA	BGR H. MILITAR 2	Av. Colombia y Queseras del Medio (Hospital Militar)
GUAYAS	BGR FAE GYE	Av. Pedro Menéndez Gilbert a tres cuadras de los Bloques de la FAE. Base Naval Simón Bolívar
CHIMBORAZO	BGR RIOBAMBA	Av. De los Héroes. S/N. y Av. Gonzalo Dávalos. Al interior Brigada Blindada No. 11 Galápagos
GUAYAS	BGR SUC. MAYOR	Malecón 1400 e Illingworth. Edificio Sudamérica. Entre la Gobernación y la Prefectura de Guayaquil
ESMERALDAS	BGR ESMERALDAS	Calle Salinas 201 y Simón Bolívar, Parroquia 5 de Agosto. Frente al Patronato Municipal de Esmeraldas
COTOPAXI	BRIGADA BGR PATRIA	Panamericana Norte Km 12 ½. Vía Ricaurte (Brigada Patria)
PICHINCHA	FUERTE MACHACHI	(FUERTE MILITAR ATAHUALPA) Panamericana Sur Km. 32 ½, cantón Mejía
PICHINCHA	ATAHUALPA BGR	Mariscal Sucre y Alonso de Angulo. Diagonal al Centro Comercial Atahualpa
MANABÍ	MANTA-BGR	Av. Malecón Jaime Chávez y Calle 13 / Edificio EL VIGIA junto al Banco Internacional
MANABÍ	PORTOVIEJO-BGR	Av. Del Ejército y Bolivariana dentro del Fuerte Militar Manabí
GUAYAS	BASE N SUR BGR	Av. De la Marina. Vía Puerto Marítimo (al interior de la Base Naval Sur) Agencia
ORELLANA	EL COCA-BGR	Brigada de selva 19 Napo, pasando el puente del río napo 1 km vía Auca - Edificio COSSFFA
SANTA ELENA	MALE-SALINAS BGR	Base Naval Salinas Barrio Chipipe
PICHINCHA	BGR ESPE 2	Ag. ESPE Av. Gral. Rumiñahui y Calle Guayas (ESPE Sangolquí)
GUAYAS	BGR TAURA	Km 24 ½ de la vía Durán Tambo, Parroquia Taura, Cantón Naranjal. Interior Base Aérea de Taura
PICHINCHA	BGR MATRIZ 2	Av. República E37-55 y Martín Carrión
GUAYAS	BGR HOSPITAL BASE NAVAL SUR	Av. 25 de Julio Vía Puerto Marítimo-Base Naval de Guayaquil
PICHINCHA	BGR SAN JORGE	Av. General Enríquez 20-50 y Río Sucumbíos. Centro de Salud San Jorge
IMBABURA	BGR IBARRA	Antonio José de Sucre No. 56 y Juan José Flores
AZUAY	BGR CUENCA	Panamericana Norte KM 4 1/2 y Vía Ricaurte. Frente al Fuerte Militar Abdón Calderón
PICHINCHA	BGR CONDADO	Av. la Prensa N71-226 y Leonardo Da Vinci Sect. El Condado
IMBABURA	BGR YAGUACHI	Calle Galo Plaza 19-432, entrada al Cuartel Yaguachi, Parroquia La Esperanza
MANABÍ	BGR PORTOVIEJO 2	Avenida del Ejército. Ciudadela los Tamarindos MZ A-1 villa 2 frente al Fuerte Militar Manabí
PICHINCHA	BGR FAE BAMAS	Av. La Prensa N35-58 y Emperador Carlos V
ESMERALDAS	BGR BIMOT	Vía Atacames KM 2 ½ Barrio: La Propicia Parroquia Vuelta larga
COTOPAXI	BGR ETFA	Av. Javier Espinoza s/n y Amazonas
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	BGR SANTO DOMINGO	Avenida Quito y Avenida Abraham Calazación, en el interior de Plaza Hipermarket
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	BGR BATALLÓN MONTUFAR	Batallón de Ingenieros No. 67 "MONTUFAR" Vía Santo Domingo - Quito km 6 ½
LOJA	BGR CABO MINACHO	Av. Eduardo Kigman 223-65 entre Gonzanamá y Saraguro (Frente a la unidad militar Cabo Minacho)
PASTAZA	BGR PUYO	Barrio Las Palmas, Av. Alberto Zambrano S/N
EL ORO	BGR BRIGADA EL ORO	Av. Arizaga, entrada a la Brigada de Infantería Motorizada N° 1 EL ORO
MANABÍ	BGR JARAMIJÓ	Km 3½. Vía Manta Rocafuerte, entrada principal a la Base Naval de Jaramijó
PICHINCHA	BGR UCE	Calle Iquique No. 14-121 y Sodirol, Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Central del Ecuador
SUCUMBÍOS	BGR RAYO	Vía al Aeropuerto S/N Km 1½, Frente a Petroproducción
PICHINCHA	BGR SALESIANA SUR	Calle Morán Valverde OE3-580 y Rumichaca



17

SOSTENIBILIDAD



Nos transformamos para servir y generar desarrollo de manera sostenible

A pesar de que la emergencia por COVID-19 en 2022 no se sintió con la misma fuerza que en años pasados, los rezagos de su impacto en la economía perduraron. Esta realidad nos motivó a fortalecer el compromiso de viabilizar la reactivación de los negocios de nuestros clientes.

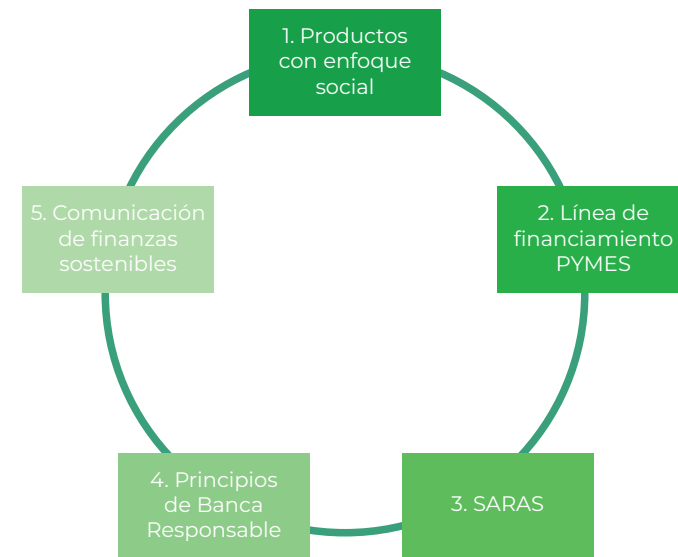
Me enorgullece contar que durante este año una de las prioridades para el equipo de BGR haya sido la reactivación económica de pequeñas y medianas empresas a través créditos productivos provenientes de nuestra alianza con el Banco Mundial y la Corporación Financiera Nacional por un monto de USD 14.7 millones. Además, conscientes de que las mujeres son un motor fundamental de desarrollo para la economía del país y del bienestar de sus familias, creamos Visa On Mujeres, un producto pensado en sus necesidades.

Sin embargo, no solo nos importa el qué sino el cómo. Actualmente, como humanidad vivimos un momento en el cual debemos ser conscientes de que nuestra forma de hacer negocios puede generar impactos negativos en las personas, en las sociedades y en el medio ambiente. Por esta razón, sentamos las bases para que nuestro Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) esté completamente operativo en 2023 bajo los mejores criterios y prácticas internacionales.

Este sistema nos permitirá evaluar, guiar, acompañar y monitorear a nuestros clientes en la aplicación de buenas prácticas sociales y ambientales en sus negocios para que sus operaciones no corran riesgos ni generen impactos no deseados. Así también, mitigaremos posibles riesgos asociados al financiamiento de negocios poco sostenibles.



1.1. Productos con enfoque social



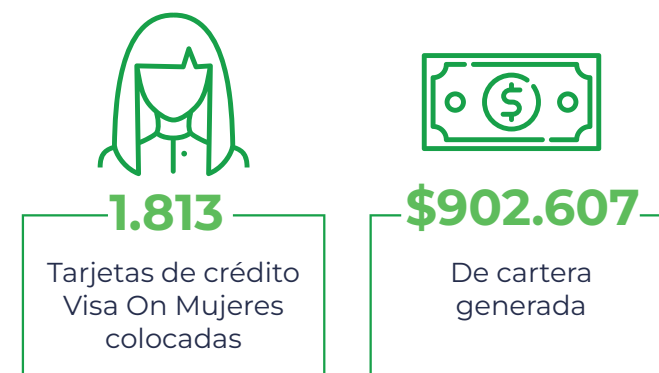
Los enfoques de acción antes mencionados cuentan con sus debidas estrategias y compromiso desde el más alto nivel interno. No obstante, hemos querido ir más allá alineándonos con los Principios de Banca Responsable, iniciativa que nos ha retado a establecer objetivos de manera pública y comunicar su progreso. En 2022, continuamos con la implementación de los tres objetivos definidos: 1) líneas de crédito que fomenten la reactivación productiva, 2) operación y productos innovadores y sostenibles, y 3) fortalecimiento de los canales digitales.

Finalmente, este año cumplimos un gran hito que nos permite mitigar un impacto negativo que causamos sobre el ambiente. Medimos la huella de carbono de BGR y la compensamos mediante la compra de créditos de carbono. Obtuvimos la certificación de carbono neutro, luego de haber compensado las 1.298,46 ton de CO2eq generadas.

Avizoramos un 2023 lleno de retos que nos permitan trabajar para servir a nuestros clientes e impulsar sus sueños, dando prioridad al desarrollo de los microempresarios, las mujeres y el medio ambiente a través de créditos verdes para el sector de la construcción y el transporte.

Visa On Mujeres. Es una tarjeta de crédito pensada por el BGR para generar bienestar y comodidad a las mujeres. A través de este producto, ofrecemos una serie de beneficios exclusivos como consultas con médico general y ginecología (mamografía y Papanicolaou), entrenador personalizado, asesoría en nutrición y fitness, asistencia hogar por emergencia, niñera por emergencia, coordinación de empleada doméstica, entre otros (ver Tabla 1).

VISA ON MUJERES



1. PROMOVEMOS LAS FINANZAS SOSTENIBLES

Durante el 2022, hemos reafirmado nuestro enfoque social y ambiental en el diseño y gestión de nuestro portafolio de productos y servicios alcanzando importantes logros en nuestra operación. Destacamos cinco líneas de acción en las cuales nos hemos enfocado:



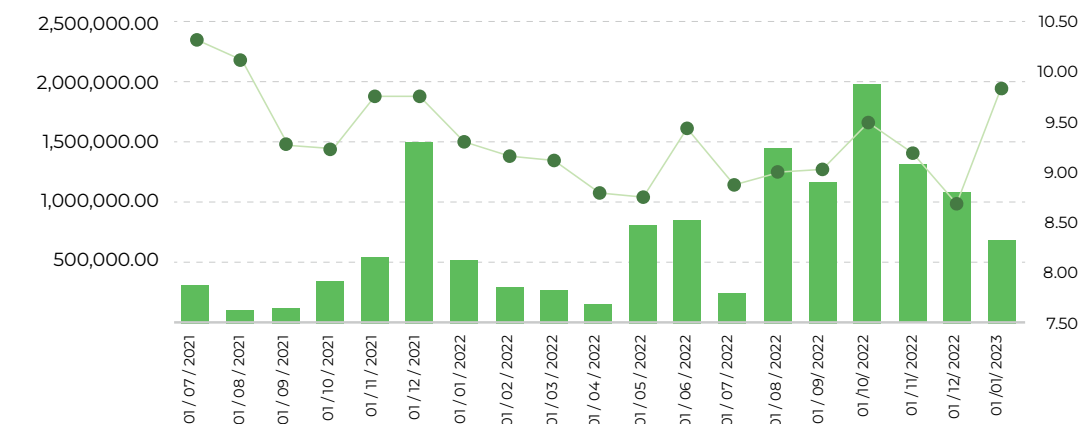
Microcrédito Militar. En nuestro afán por servir de manera más acertada a nuestros clientes hemos diseñado el producto Microcrédito Militar destinado a satisfacer las necesidades de pequeños negocios. A finales de año, inició su producción y se aprobó un presupuesto de colocación de USD 3´600.000 para el 2023.

1.2. Línea de financiamiento productivo para MIPYMES

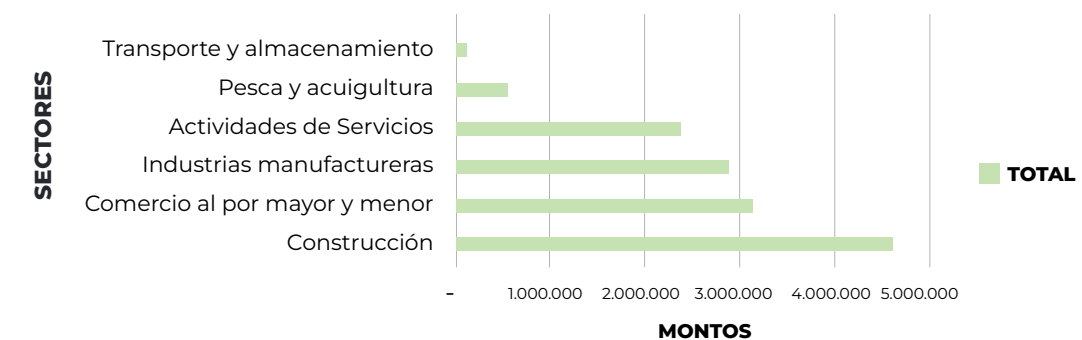
A partir de 2021, en un escenario económico deprimido debido a la crisis sanitaria generada por la COVID-19, el BGR ha aportado a la reactivación económica del país a través de la firma del convenio global de participación para la intermediación financiera entre la Corporación Financiera Nacional y el Banco Mundial. El objetivo es la colocación de créditos productivos para pequeñas y medianas empresas cuyas actividades tengan un riesgo ambiental y social bajo o moderado con una facturación anual menor o igual a USD 5 millones.

Contamos con un cupo de USD 31´200.000 otorgado por parte del Banco Mundial. Hasta finales de 2022 financiamos actividades productivas por USD \$14´700.000. En el Gráfico 1 mostramos la evolución de la colocación de esta línea de crédito por año y en el Gráfico 2 por sectores de mercado.

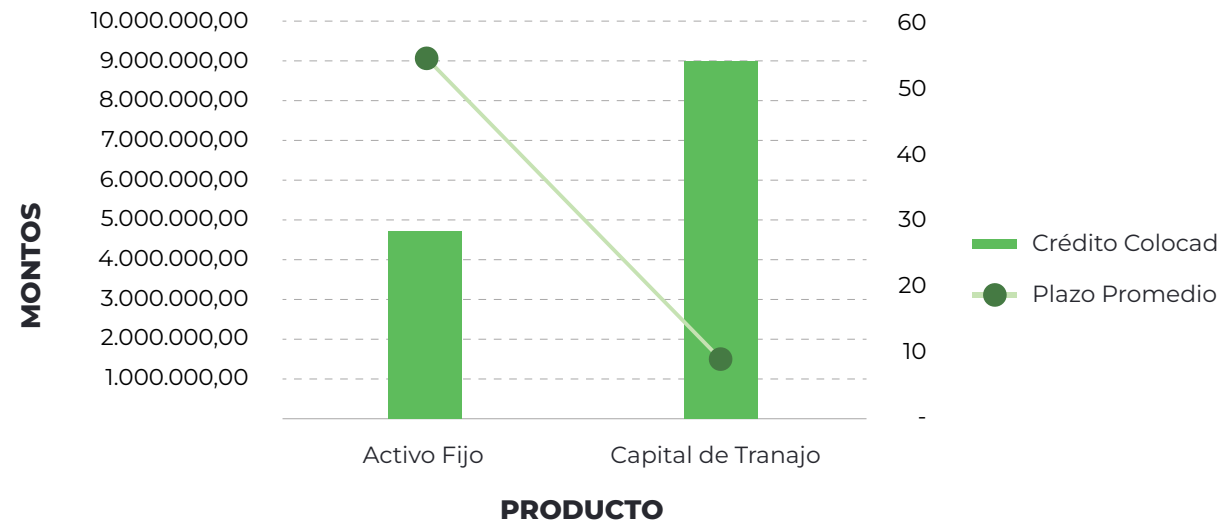
Evolutivo colocación MIPYME



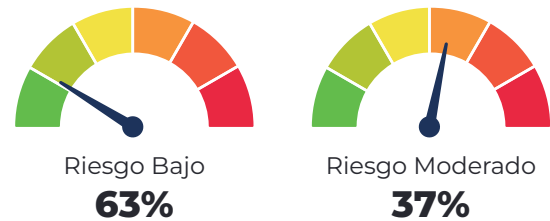
Sectores atendidos



El destino de los créditos colocados ha sido principalmente utilizado para capital de trabajo con un monto de USD 9 millones y USD 5,7 millones ha sido destinado a financiar activos fijos.



El 63% de las Mipymes atendidas tienen un riesgo ambiental y social bajo, y el 37% un riesgo ambiental y social moderado.



En 2023, tenemos como meta otorgar créditos por un monto de **USD 16,5 millones** destinado a la reactivación de las Mipymes

1.3. Administración de riesgos ambientales y sociales

Este año, realizamos un arduo trabajo para implementar nuestro Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS). Para ello, a través de un tercero independiente, realizamos el diagnóstico de sensibilidad y de prácticas de BGR y el diseño del sistema SARAS.

Diagnóstico de sensibilidad. Este diagnóstico tuvo como objetivo establecer qué tan expuesta estaba nuestra cartera a riesgos ambientales y sociales cuando no existían parámetros que mitiguen posibles riesgos en estas temáticas. Entre los datos analizados están: fecha de emisión y vencimiento, segmento, CIU, sector, subsector, actividad económica, montos otorgados, calidad de cartera, destino, ubicación, región y categorización ambiental y social (si aplica). Para este ejercicio, se utilizó la cartera de BGR con corte a marzo 2021 (ver Gráfico 4 y 5).

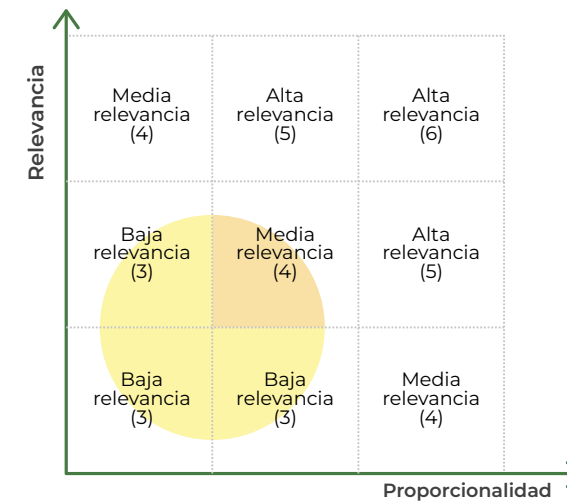
Además, se realizaron entrevistas con líderes de todas las áreas del banco con la finalidad de conocer cómo se realizan los procesos desde la originación del crédito hasta su desembolso y evaluar el impacto ambiental y social al que se exponen tanto la organización como los clientes.

¹ Clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas (CIU).

Para determinar el nivel de riesgo se utilizaron dos variables:

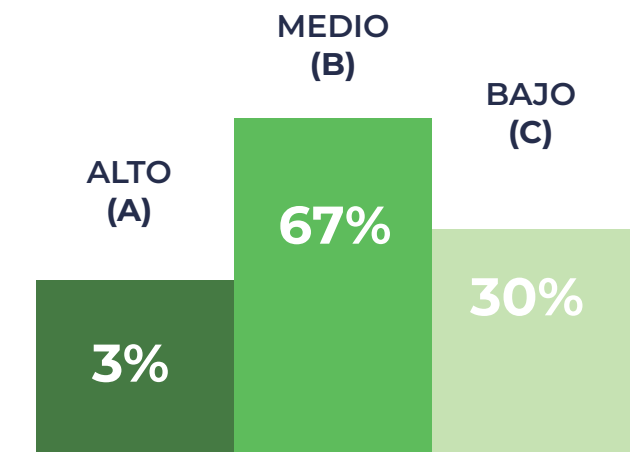
- **Relevancia:** nivel de riesgo ambiental y social según el sector económico de la cartera, seguridad jurídica de la región, fragilidad de los biomas y fuerza de la sociedad civil y de las autoridades reguladoras.
- **Proporcionalidad:** productos y servicios ofrecidos, garantías, valor y plazo de las operaciones.

Mapa de sensibilidad de riesgos ambientales y sociales



FUENTE: NINT

Categorización por categoría de riesgo ambiental y social



FUENTE: NINT, con base en la cartera BGR al diciembre del 2021

Diagnóstico de prácticas. Para realizar este diagnóstico, se han tomado parámetros internacionales como las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés) y la Norma de desempeño ambiental y social del Banco Mundial.

Diseño del SARAS

Para diseñar el SARAS, seguimos una planificación que nos permitió preparar los procesos, herramientas, guías y formatos necesarios para que todas las áreas involucradas puedan operar el sistema de manera correcta. Así mismo, desarrollamos las herramientas necesarias para la operación del flujo del proceso desde la solicitud del crédito, la diligencia debida, el desembolso y el seguimiento. En este proceso, hemos desarrollado habilitantes clave como los filtros ambientales y sociales, la categorización del nivel de riesgo, la evaluación del riesgo, los planes de gestión de los clientes y su evaluación.



Etapa del SARAS	Herramienta	Funcionalidad	Personal asignado al proceso SARAS
1. Filtro Inicial	Lista de exclusión	Identificar las actividades económicas no financiadas por BGR y está alineada a las mejores prácticas internacionales.	Oficial / Asesor de Negocios
2. Categorización del riesgo ambiental y social	Herramienta de Categorización	Integrar la matriz de riesgos sectorial y de sensibilidad del territorio, indicando la categorización final de riesgo A&S de manera automática.	Oficial / Asesor de Negocios
3. Evaluación del riesgo ambiental y social	- Cuestionarios Sectoriales de Evaluación - Informe de Evaluación	Los cuestionarios sectoriales y el informe se utilizan durante el desarrollo de las visitas a los clientes, para facilitar la identificación de los factores de riesgo ambiental, social, laboral asociados a una actividad económica.	Oficial / Asesor de Negocios (Riesgo Medio y Bajo) Área de Riesgo de Banca Empresarial Riesgo Alto
4. Negociación y Aprobación	- Cláusulas Generales - Clausulas Específicas - Reporte Ambiental y Social para Comité de Crédito	Condiciones ambientales y sociales (generales y/o específicas) para aprobación de desembolsos de créditos. Se elaboran con el área legal. Reporte de la Gestión Ambiental y Social de la operación crediticia evaluada.	Administración de Crédito Área Legal Comité de Crédito
5. Monitoreo del riesgo ambiental y social	Indicadores Ambientales y Sociales	Conjunto de indicadores relacionados a temas ambientales y sociales en los proyectos para medir la efectividad del SARAS.	Área de Riesgo de Banca Empresarial Riesgo Alto Oficial / Asesor de Negocios (Riesgo Medio)
6. Evaluación Final	Base de Datos del SARAS	Registro que contiene los resultados de los procesos del SARAS, indicadores de desempeño del cliente, metas y compromisos ambientales estipulados en los contratos de crédito.	Área de Riesgo de Banca Empresarial Riesgo Alto (A)



Implementación del SARAS

a. Capacitación. Capacitamos en el SARAS a ejecutores directos en Quito y Guayaquil y a personal de áreas involucradas en el mes de octubre.

b. Visitas a clientes. Realizamos dos visitas a clientes en Quito y una en Guayaquil en el mes de octubre.

c. Piloto. Se inició una prueba piloto con un cliente por asesor comercial a partir del 1 de noviembre de 2022 que culminará el 31 de enero de 2023. Además, se aplicó el piloto bajo dos escenarios, a dos clientes se les aplicó el SARAS de manera completa y a dos de manera incompleta. Esta diferenciación nos permitió contar con retroalimentación valiosa de los clientes para conocer cómo fue su experiencia con ambos procesos. Finalmente, se realizó la validación de herramientas del sistema y se analizó la retroalimentación al proceso propuesto.

d. Pasantías. Con la finalidad de fortalecer nuestras habilidades y conocimiento, personal de BGR realizó dos pasantías en un banco más grande y en uno más pequeño para analizar la implementación del SARAS y de los Principios de Banca Responsable. Estas experiencias nos permitieron tomar las mejores prácticas para aplicar en el BGR.

e. Retroalimentación y ajustes. Hasta febrero de 2023, recibiremos retroalimentación del proceso, dentro de la fase de pilotaje. Una vez culminado este período, realizaremos los cambios pertinentes. Los procesos, las políticas y los modelos finales serán presentados y aprobados por el Directorio de BGR para finalizar la implementación del SARAS en la institución.

1.4. Fortalecimiento de la aplicación de los Principios de Banca Responsable

Parte fundamental del éxito de la implementación de los Principios de Banca Responsable (PBR) es el alineamiento interno, es decir, que nuestros colaboradores, especialmente la fuerza de ventas que son quienes tienen atención directa con los clientes, tengan conocimiento sobre finanzas sostenibles.

Para ello, trabajamos en conjunto con la Corporación Financiera Nacional (CFN) y realizamos un taller dirigido para la fuerza de ventas sobre "Mi Pyme CFN BM", con una satisfacción de los participantes del 98%. Posteriormente, realizamos un webinar sobre cambio climático y huella de carbono con la empresa Green Wise logrando una satisfacción de los asistentes de 94%. Finalmente, a través de la Célula de Finanzas Sostenible, comunicamos sobre la gobernanza de la estrategia de finanzas sostenibles en el banco. Abordamos temas como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los Principios de Banca Responsable, productos sostenibles y gestión de la reducción de nuestra huella de carbono.

1.5. Comunicación externa sobre finanzas sostenibles

Avanzar paso a paso en nuestro enfoque de sostenibilidad y alcanzar hitos importantes como el lanzamiento de nuevos productos con enfoque social, nos permitieron preparar dos campañas de promoción y publicidad entorno a nuestro pilar de Finanzas Sostenibles.

El objetivo de estas campañas es convertirnos en un referente de banca sostenible en coherencia con nuestra estrategia, y conectar el propósito de BGR con el de sus grupos de interés, especialmente los clientes. Ambas campañas incrementaron los indicadores de desempeño de las redes de BGR, fortaleciendo el posicionamiento de marca en nuestro nicho de mercado y llegando también a nuevos segmentos de interés.



A través de esta campaña, conectamos con nuestros clientes, involucrándolos en el desarrollo sostenible del planeta y convirtiéndonos en un aliado en el crecimiento de sus negocios.

La gestión de esta campaña arrojó los siguientes resultados:



Indicadores de la campaña digital "Un Pacto Sostenible"



Campaña "BGR Visa ON Mujeres"

Realizamos una campaña sobre la tarjeta de crédito Visa On Mujeres pensada en el público femenino, la misma que generó una de las campañas más importantes de Brand Awareness y alcanzó indicadores potentes para conectar con nuestra audiencia.

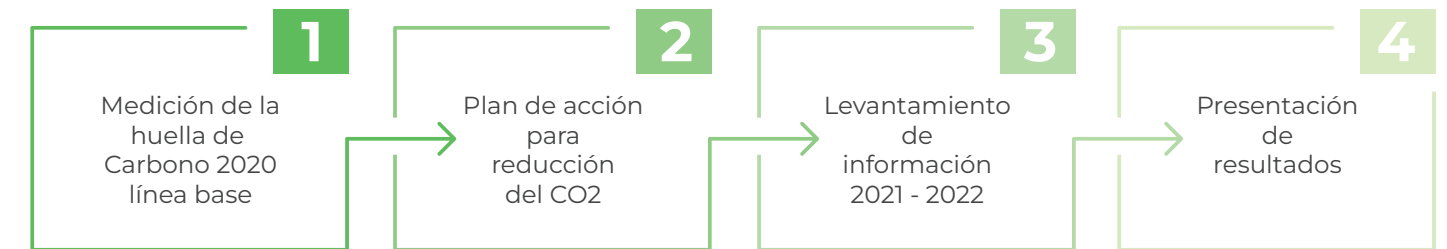


2. GESTIÓN AMBIENTAL

En BGR implementamos el programa de gestión ambiental, el cual contempla como objetivos la ejecución del plan de reducción de la huella de carbono, la reducción de desechos en el edificio matriz y la concientización en gestión ambiental responsable al personal de la organización a través de la comunicación interna.

2.1. Gestión del cambio climático

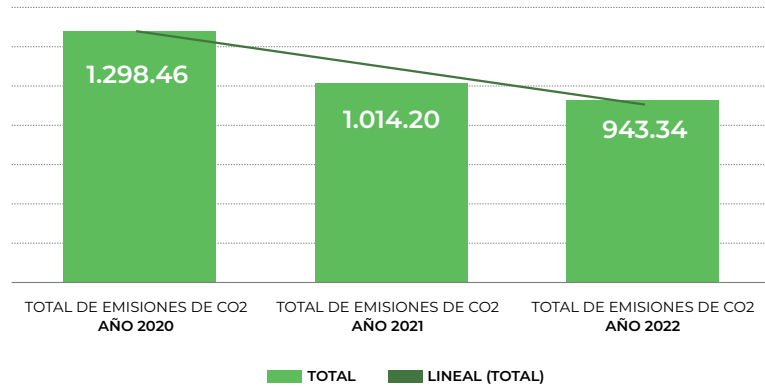
Medición y reducción de la huella de carbono. Teniendo en cuenta que a través de la reducción de la huella de carbono se contribuye a mejorar de manera ecoeficiente los procesos y a la vez se protege el planeta, en BGR se desarrolló el proyecto para el cálculo de la huella de carbono desde el 2020, año que se tomó como línea base y permitió establecer un plan de acción con el fin de disminuir las emisiones de CO2 en 15 % hasta el 2030.



Proceso para medición de la huella

Como parte de este plan, se ejecutó el cambio de luminaria LED en las agencias Manta, Base Naval Sur, Cuenca, Taura y Sucursal Mayor, transformando la iluminación de fluorescente a iluminación led a nivel nacional. Se cambiaron 18 aires acondicionados por equipos ecológicos y de eficiencia energética en todo el país y en matriz, se implementó el sistema dimerizable con fotoceldas con sensor de iluminación, para aprovechar de esta manera la luz natural y, a través de los sensores automáticos, regular el porcentaje de la iluminación por su ocupación y luz natural.

Estas acciones permitieron que de las 1.248,46 ton CO2eq emitidas en el 2020 se logrará una reducción de 639,38 toneladas de CO2eq contra la medición de fuentes de emisión en los años 2021 y 2022 en generadores eléctricos, uso de combustible en vehículos propios, electricidad, sistemas de refrigeración y demás fuentes de emisión que requieren mayor conocimiento técnico. Estos valores serán revisados por nuestra consultora en ambiente y desarrollo sostenible, para verificar la información de la huella de carbono generada en estos años.



Adicionalmente, en mayo del 2022, obtuvimos la certificación de carbono neutro otorgado por AENOR, luego de haber compensado las 1.298,46 ton de CO₂eq generadas, mediante la compra de créditos de carbono del proyecto Catalytic N₂O abatement project in the Tail Gas of the Nitric Acid Plant of the Pakarab fertilizer Ltd (PVT) in Multan, Pakistan, el cual fue registrado en la página de Naciones Unidas.

2.2. Gestión de desechos

Como parte del programa, se comunicó y capacitó a los colaboradores para la gestión responsable de desechos a través de la aplicación de las 3Rs (reducir, reciclar y reutilizar) y el correcto uso de los contenedores de desechos ecológicos, así como información sobre la huella de carbono y el plan de acción establecido por BGR.

Se desarrolló un piloto de aplicación de las 3Rs en el que se instalaron contenedores de basura en los pisos 3 y 5 de la matriz, se realizaron encuestas a los colaboradores impactados y se identificaron mejoras a ser aplicadas para posteriormente replicarlo en los demás pisos. El material reciclado en este proyecto se entrega a la Fundación Hermano Miguel para lo cual se firmó un convenio.

En octubre de 2022, se realizó la primera donación que se empleará en terapias infantiles, hecho que fue comunicado al personal para generar mayor compromiso en la gestión responsable de desechos y orgullo por ser parte de este proyecto.



UN PACTO SOSTE NIBLE

**LAS MANOS QUE TRABAJAN LA TIERRA SON
LAS MISMAS QUE MEJORAN NUESTRO FUTURO.**

Contamos con certificación Carbono Neutro, nuestro compromiso es permanente y se ve efectuado en todas las operaciones que realizamos.

🔍 | bgr.com.ec

[f](#) [in](#) [📷](#)



20 METAS **22** CUMPLIDAS



M e m o r i a 2 0 2 2