



BGR  
Firmes contigo



BGR  
Firmes contigo

INFORME ANUAL  
Y MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

**2023**





INFORME ANUAL  
Y MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD  
**2023**

---

# MENSAJE DEL GERENTE GENERAL



# CRÉDITOS



## **Ana Gabriela López**

Asesora de Finanzas Sostenibles  
Banco General Rumiñahui

Book de Fotos del Área de Talento Humano y Área de Marketing  
Fotografías

**(GRI 102-3) Banco General Rumiñahui**  
**(GRI 102-4) Dirección: Av. República N37-55 y Pasaje Martín Carrión**  
Telf.: 02 3939 - 841 / 1700 600 – 600

## **Contenidos:**

Banco General Rumiñahui

## **Consultoría:**

### **SDG CONSULTING**

Leandro Aguayo Calderón  
Lorena Guarderas Torres  
Amanda Galarza Román  
Sofía Cajiao Parra

## **Diseño de portadas:**

Tito Flores

## **Diseño y Diagramación:**

Paz Bonilla Prócel  
Javier Izurieta

Reservados todos los derechos 2023. Prohibida la reproducción parcial o total de este documento sin la autorización, por escrito, de **Banco General Rumiñahui**.



# Elaboración de la Memoria

GRI 2-2

La presente Memoria de Sostenibilidad es un documento digital e interactivo. Este formato permitirá que quienes la lean tengan el acceso a links, videos, fotografías y el uso de botones de manera digital, a través de íconos a lo largo del documento. Se busca que el contenido de este ejercicio de transparencia y rendición de cuentas llegue a los grupos de interés de forma más dinámica, efectiva y con recursos que muestren las buenas prácticas del Banco General Rumiñahui.

Las memorias de sostenibilidad que las organizaciones publican son informes voluntarios que detallan su desempeño económico, social y ambiental. Este tipo de reporte se fundamenta en proporcionar transparencia y permite que la información sea accesible a todos los grupos de interés. La elaboración de estos informes se rige por bases técnicas alineadas con estándares internacionales de sostenibilidad asegurando así la coherencias y comparabilidad necesarias para evaluar y comprender el impacto global de las actividades de la organización en cuestión.



**Video**



**Carrusel de fotos**



**Página web**



**Celular**



# Perfil de la memoria

## GRI 2-3

El periodo de reporte de la presente memoria comprende desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del 2023. Este es el primer reporte utilizando las metodologías GRI (Global Reporting Initiative) versión 2021 y SASB; estableciendo que sea una publicación anual.

Esta es la primera memoria de sostenibilidad del Banco que ha sido elaborada de conformidad con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI). Esta organización mundial promueve la transparencia de las organizaciones a través de la emisión de guías e indicadores para reportar el desempeño económico, social y ambiental (<https://www.globalreporting.org/>).

En este ejercicio se ha trabajado, también, con los SASB (Sustainability Accounting Standards Board), que ayudan a identificar, manejar y reportar sobre los impactos de las organizaciones (<https://www.sasb.org/>).

Para cualquier consulta o inquietud relacionada con el contenido de esta Memoria de Sostenibilidad comunicarse con:

**Ana Gabriela López**

Asesora de Finanzas Sostenibles

(02) 3936200 ext. 4402

[ana.lopez@bgr.com.ec](mailto:ana.lopez@bgr.com.ec)

# Índice Memoria de Sostenibilidad BGR 2023



## Capítulo 1: Información Corporativa

Informe de Gerencia General	10
Entorno Económico	18
Perfil del Banco	26
Cultura corporativa	27
Buen Gobierno	28
Miembros del Directorio	30
Staff Ejecutivo	31
Aspectos relevantes de los conflictos de interés para BGR	34
Hitos 2023	37
Principales retos para el 2024	40
Comunicación y Transparencia	41
Materialidad	44

## Capítulo 2: Informe del Directorio de la Junta

Informe del Directorio a la Junta General de Accionistas del Banco General Rumiñahui S.A.	48
Resultados Financieros	48
Gobierno Corporativo	56
Matriz de Riesgo Institucional	56
Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de delitos como el terrorismo	58
Educación Financiera	59
Bienestar, Seguridad y Salud Ocupacional	60
Servicio al Cliente	62
Transformación Cultural	66
Comité de Ética	67
Comité de Retribuciones	67
Comité de Auditoría	70



# Índice Memoria de Sostenibilidad BGR 2023



## Capítulo 3: Crecimiento Económico

Cifras y Resultados	72
Estados Financieros	73
Sostenibilidad Financiera	80

## Capítulo 4: Gestión integral de riesgos

Gestión Integral de Riesgos	82
Riesgo Operacional	83
Riesgo Financiero	84
Calificación de Riesgos	85
Informe de cumplimiento de Administración Integral de Riesgos	86
Compromiso Ético y Lucha Contra la Corrupción	92

## Capítulo 5: Nuestro Negocio “Firmes Contigo”

Presencia en el mercado	96
Portafolio de productos y servicios	99
Nuestros clientes	105
Transformación digital e innovación	108
Principales indicadores de servicio al cliente	111

## Capítulo 6: Desarrollo del Talento Humano

Desarrollo de Talento Humano	116
Gestión de las personas en cifras	117

Transformación cultural y clima laboral	122
Diversidad e inclusión	126
Capacitación y formación	127

## Capítulo 7: Finanzas Sostenibles

Finanzas Sostenibles	130
Alineamiento al desarrollo sostenible	133
Compromiso ambiental, nuestro aporte al cambio climático	135
Huella ambiental, gestión de recursos y desechos	136
Inversión social	138
Inclusión financiera y accesibilidad	139
Certificaciones, reconocimientos y alianzas estratégicas	140
Educación financiera	141

## Capítulo 8: Informes

Informe de Auditoría Interna	144
Informe de auditores independientes	149
Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo	150
Informe de Gestión de Reclamos	152
Informe del Defensor del Cliente	160
Indicadores GRI y SASb	161



01

INFORMACIÓN  
CORPORATIVA

BGR



# Informe de Gerencia General

GRI 3-3 Experiencia y compromiso con el cliente, 2-22, 2.23

Hemos culminado un año más de actividad económica presentando resultados positivos para nuestras partes interesadas. En un entorno complejo tanto a nivel nacional como internacional los retos han sido enormes así también el esfuerzo y compromiso del equipo BGR que permite que las cosas sucedan.

En lo político, el año ha sido muy complejo, tal es así que se terminó anticipadamente el Gobierno de Guillermo Lasso producto de la muerte cruzada lo cual generó un año muy inestable e incierto.

En lo económico se proyecta una desaceleración importante del crecimiento del PIB pasando de un 2,9% en el 2022 a cerca del 1,5% en 2023. El Gobierno Central termina el año con un difícil fiscal importante y con una liquidez muy limitada.

Las tasas de interés a nivel internacional llegaron a su punto más alto con una tasa FED (Reserva Federal de USA) llegando al 5,5%. Similar situación se da en Ecuador, no solo por la presión internacional sino por la pobre evolución de la economía ecuatoriana, cerrando el año con crecimiento de las tasas pasivas a niveles nunca vistos desde que mantenemos el dólar como moneda oficial.





En ese entorno hemos desarrollado nuestras actividades y seguimos más firmes que nunca en nuestro propósito de inspirar y retribuir confianza sirviendo principalmente al personal de las Fuerzas Armadas del Ecuador. Para cumplir este propósito nos enfocamos en nuestros tres pilares estratégicos, *sólida situación financiera, excelencia en el servicio y clima laboral* que son el paraguas de todas las acciones que se realizan en el Banco. En cada uno de estos pilares estratégicos seguimos siendo un referente en el sistema manejando altos estándares de desempeño.

Particular importancia tiene el 2023 pues BGR cumplió 35 años de vida en octubre pasado. El Banco ha evolucionado a ser hoy en día una organización sólida y solvente, creciendo continuamente para ser un Banco que atiende no solo al personal de Fuerzas Armadas sino también a otros segmentos empresariales y civiles del país.

En 2023 renovamos con la UNEP FI (United Nations Environment – Finance Initiative) por sus siglas en inglés, el Acuerdo de Finanzas Sostenibles que, a través de sus principios de banca responsable del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, busca mejorar la calidad de vida de las personas sin comprometer la de las generaciones futuras. Queremos perdurar en el tiempo buscando ser un Banco sostenible que permanentemente crea valor a sus partes interesadas y contribuye al desarrollo del país. A continuación, describo los aspectos más importantes que hemos transitado en 2023 y los retos que tenemos para los siguientes años.

**Situación Financiera.-** Como lo comenté al inicio, el 2023 ha sido un año muy difícil, fundamentalmente por el complejo entorno. A pesar de las circunstancias BGR cierra con una sólida posición financiera, fortaleciendo su balance que es el mejor respaldo que pueden tener nuestros clientes y a su vez garantiza la sostenibilidad financiera de la institución en el largo plazo.

Cerramos el año con una cifra que es récord histórico de utilidades por USD 14´335.240 que representa un incremento frente al año pasado del 11,1%. Este incremento de utilidad neta se debe al crecimiento del margen financiero en un 4,5% por cerca de USD 4 millones y mantener el gasto operativo sin crecimiento, se debe señalar que la disminución del aporte al COSEDE contribuyó en cerca de USD 3 millones menos en el gasto anual.

Adicionalmente el Banco buscó maneras de ser más eficiente en la operación logrando ahorros por aproximadamente USD 1 millón. La suma de estos factores genera una mejora importante en la eficiencia del Banco, es así como nuestro indicador de eficiencia a diciembre 2023 es de 53,43% mejor en 240 puntos básicos al de 2022 similar al del promedio del sistema.

Seguimos siendo uno de los Bancos líderes en rendimiento sobre el capital en el sistema. BGR terminó con un ROE del 14,4% superior al promedio del sistema de 12,3%. En los últimos cinco años, somos en promedio el Banco más rentable del sistema.

Esto nos ha permitido capitalizar a la institución acorde a la política aprobada por el Directorio y terminar 2023 con un sólido patrimonio técnico cercano al 16%.

Adicionalmente, hemos fortalecido la cobertura de provisiones frente a la cartera total que pasa del 8,09% al 8,98% muy superior a la cobertura total del sistema de 6,76%. El saldo de provisiones que mantiene el Banco crece en USD 10 millones, que es un 15% más frente al año 2022.

La calidad de la cartera de crédito expresada a través de la morosidad se incrementa en 2023 subiendo de 2,22% a 2,98%, entre otros temas afectada por los problemas de la situación del país, sin embargo, se mantiene sana y controlada, además de estar dentro del nivel de apetito de riesgo aprobado por el Directorio, y es una de las mejores del sistema en nuestro segmento lo cual evidencia la buena gestión de riesgos en la administración de la cartera de crédito.

En cuanto a tamaño global del Banco hemos cerrado el año, al igual que en la utilidad, con una cifra récord histórica de USD 1.178.888.139 que representa un crecimiento del activo total de cerca del 5%. Este crecimiento se da fundamentalmente en cartera de consumo y en cartera de vivienda, siendo el segmento militar el principal destino

de los desembolsos acorde a nuestra estrategia. Este crecimiento del activo fue financiado por generación interna de recursos, obligaciones con el público y con diversos instrumentos de deuda.

Las obligaciones con el público que representan las cuentas de ahorro, corrientes y depósitos a plazo en global crecen al 2,2% por debajo del sistema que creció al 5,8%. Mantenemos adecuados niveles de liquidez cumpliendo todos los indicadores normativos e internos definidos. Para 2024 debemos crecer más en obligaciones con el público a costos razonables, el mercado actual es muy competitivo y el costo de captar recursos del público ha llegado a niveles nunca antes visto en dolarización.

BGR mantiene una sólida posición financiera, siendo uno de los pilares estratégicos de la organización, gestionamos de manera continua el cada vez ser mejores. El ser un Banco financieramente muy sólido nos permite garantizar la sostenibilidad en el largo plazo, invertir en mejoras tecnológicas, mejorar productos y servicios, aperturar nuevas oficinas, capacitar a nuestro personal todo esto buscando la creación permanente de valor para todos los grupos de interés.



**Nuestros Clientes.-** En 2023 terminamos con buenos resultados en lo que se refiere a nuestro pilar estratégico “Clientes”. El servicio al cliente es parte de nuestra ventaja competitiva, factor que lo venimos trabajando arduamente por muchos años y que hoy en día podemos decir que es parte del ADN del Banco.

Acorde a nuestro propósito de “inspirar y retribuir confianza sirviendo principalmente al personal de las Fuerzas Armadas”, hemos obtenido resultados de medición en 2023 que indican que estamos en el camino correcto y somos coherentes a nuestro propósito.

El Banco mide el servicio de manera continua a través del indicador de Lealtad, que se obtiene mediante la ponderación de tres variables: Recomendación, Satisfacción y Esfuerzo. La Lealtad que obtuvimos por parte de nuestros clientes en 2023 es muy buena y es de 89.27% frente al 88.07% que se había planteado como objetivo y muy superior a la del año pasado que fue de 85,1%.

Complementariamente debo señalar que diversas fuentes externas de medición de servicio al cliente nos ubican como líderes en el sistema financiero nacional en calidad de servicio. Son resultados halagadores que nos motivan a seguir mejorando día a día en búsqueda de generar cada vez mejores experiencias a nuestros clientes.





Algunas de las principales acciones que se han trabajado para cuidar este pilar estratégico son los siguientes:

Seguimos invirtiendo fuertemente en mejorar las herramientas tecnológicas al servicio de nuestros clientes. La banca digital está en permanente mejora buscando ser más intuitiva, amigable y segura, además de generar mayor cantidad de servicios en línea de tal manera que nuestros clientes no tengan que acercarse a las oficinas. Concluimos el desarrollo inicial de la nueva banca digital del Banco, misma que para 2024 saldrá al público y sin duda será una de las mejores del sistema. Hoy en día el canal digital es el principal canal transaccional del Banco con un peso del 36% aproximadamente.



Nuestros canales de comunicación vía call center presentan mejoras importantes en el servicio y hemos incorporado un nuevo canal vía chatbot, llamado ELA, que ha tenido crecimientos continuos de dos dígitos.



Hemos dado énfasis a productos con impacto positivo a la sociedad como son vivienda de interés público y social y consolidación de deudas, productos con condiciones favorables para los clientes. Se desembolsaron cerca de USD 30 millones y USD 57 millones respectivamente en el año.



2023 marca un hito en cuanto al enfoque en Educación Financiera. Buscando cuidar y proteger a nuestros clientes, ser agentes de cambio positivo, establecimos un programa importante tanto presencial como virtual que incluyen varios módulos. El objetivo es que los clientes adquieran un conocimiento general de mejores prácticas en cuanto al uso de sus recursos financieros y de los productos financieros.



Nuestro portafolio de clientes activos creció en un 4% pasando de 203.897 a 212.851 clientes. Seguiremos trabajando día a día en la búsqueda de la excelencia en el servicio para cada uno de nuestros clientes. Nuestra visión, valores y propósito marcan el camino de las acciones que debemos realizar.



**Clima y Cultura Organizacional.-** Los colaboradores representan el tercer pilar estratégico del Banco. Creemos firmemente que solo con empleados comprometidos y alineados con la organización, se pueden conseguir mejores resultados de manera consistente en el tiempo, empleados más satisfechos, empleados que van a tener un mejor desempeño. Buscamos tener un buen clima laboral dentro de una cultura propositiva que es el paraguas de las acciones y comportamientos que se llevan a cabo en toda interacción de BGR.

En 2023 obtuvimos resultados satisfactorios en cuanto a clima laboral. El Banco evalúa el clima a través de las encuestas del nivel de engagement. El objetivo planteado para el año fue llegar un indicador de 5 sobre 6 (máxima escala), y frente a un 4,96 del año 2022. Se obtuvo un resultado similar al de 2022 que nos deja ligeramente por debajo del objetivo. No obstante, se debe señalar que es un muy buen resultado, se encuentra de acuerdo a los rangos comparativos en Latinoamérica en una escala de resultado alto, siendo el nivel medio entre 4,43 y 4,61. Esto indica que somos coherentes con nuestro pilar estratégico, que los colaboradores están satisfechos de ser parte de BGR y que existe un buen clima laboral.

El clima es responsabilidad de todo el equipo y del liderazgo de la organización, en el cual recae el compromiso y desafío de cuidar este pilar. Uno de nuestros valores es “el equipo es nuestra fortaleza”, el cual lo cumplimos como se evidencia en los resultados,

sin embargo, es necesario seguir trabajando en mejores prácticas y formas de hacer las cosas al interno del Banco de cara a nuestros colaboradores.

Algunos elementos a destacar durante el 2023 son la creación de un programa de reconocimiento, la gestión del cambio, la formación y capacitación y la gestión de la cultura. Creamos un programa de reconocimiento definiendo categorías y acciones a ser reconocidas formalmente.

La gestión del cambio ha tenido impacto importante en la transformación del Banco, para lo cual se estableció y capacitó al personal sobre la metodología de gestión de cambio que permite entender y potenciar el mismo.

Trabajamos en varias iniciativas de capacitación y desarrollo llegando a completar 22 horas de capacitación promedio por empleado. Finalmente, en gestión de la cultura implementamos un nuevo modelo de medición de desempeño de colaboradores en donde la base serán los comportamientos alineados con los valores culturales.

BGR consciente de su rol social y acorde a demanda de talento humano sobre todo en áreas de alto crecimiento como seguridad de información, tecnología, analítica avanzada entre otras ha

contratado 14 empleados cerrando la nómina total del año en 562 empleados. Somos además una organización inclusiva en donde tenemos 320 mujeres (57% del total de empleados).

Seguiremos trabajando arduamente en el bienestar de nuestro talento humano, que son a través de quienes logramos alcanzar nuestros objetivos y sobre todo generar las mejores experiencias a nuestros clientes.

**El Futuro.-** Los retos y exigencias que el mundo actual exige son cada vez mayores. El cambio, la volatilidad, la aceleración de los factores y hasta lo incomprensible, son hoy en día temas normales. Es necesario seguir trabajando en la operación BAU (business as usual) que nos permita seguir creciendo acorde a nuestros objetivos estratégicos con visión 2025 y al mismo tiempo construir el banco del futuro, buscando que BGR siga siendo una organización responsable, sólida, solvente y sostenible en el tiempo.

La coyuntura actual del nivel al que han llegado las tasas de interés pasivas en el mundo y especialmente en el Ecuador, en donde el costo de fondeo ha llegado a dos dígitos, hace que sea muy complejo mejorar el beneficio neto para el 2024 por el impacto al margen financiero, y además por la perversa normativa de cálculo de tasas activas. Bajo este escenario el único camino es buscar ser más eficientes en la operación para mitigar el impacto financiero.

Trabajaremos intensamente en hacer más con menos, para esto debemos mejorar los procesos a través de simplificación y automatización y mejorar la productividad de los equipos.

No podemos perder de vista la visión de sostenibilidad en el largo plazo. Es nuestra obligación buscar crear valor a la sociedad incorporando practicas sostenibles a nuestras actividades. Es así como BGR suscribió un acuerdo de cooperación con GGGI (Global Green Growth Institute) con el fin de ir hacia una organización más inclusiva, responsable con el medio ambiente y con la sociedad y sobre todo agente de cambio positivo.

Hemos avanzado mucho en esto, tomando medidas concretas para minimizar nuestro impacto en el medio ambiente, desde la implementación de prácticas internas ecoeficientes; la medición de nuestra huella ambiental; y ahora somos parte del Programa Ecuador Carbono Cero. Debemos seguir en este camino con mucha más fuerza y mayores exigencias.

En el campo tecnológico los desafíos son enormes para BGR. Seguiremos caminando hacia ser un Banco más ágil y digital tanto a la interna de la organización como de cara a nuestros clientes acorde a nuestra agenda de transformación con alcance 2025.

Un hito histórico del Banco es el proyecto del nuevo CORE bancario



que inició en 2023 con las fases previas y cuya implementación arranca en 2024. Este es un proyecto complejo y de largo aliento, en donde se invertirán recursos ingentes, y que proyectamos concluya en 2025 y 2026, lo cual le pondrá al Banco en otro nivel de estado del arte tecnológico y nos proyectara al futuro.

Estoy seguro que podemos alcanzar los retos trazados pues contamos con un gran equipo, muy comprometido, y sobre todo lleno de energía e ilusión de contribuir en la construcción de una mejor sociedad para las generaciones actuales y las venideras. Debemos sentirnos orgullosos de ser parte de esta gran organización.

**José Paredes Durán Ballén**  
*Gerente General*



# Entorno Económico

## 1. SECTOR REAL

### 1.1 Producto Interno Bruto

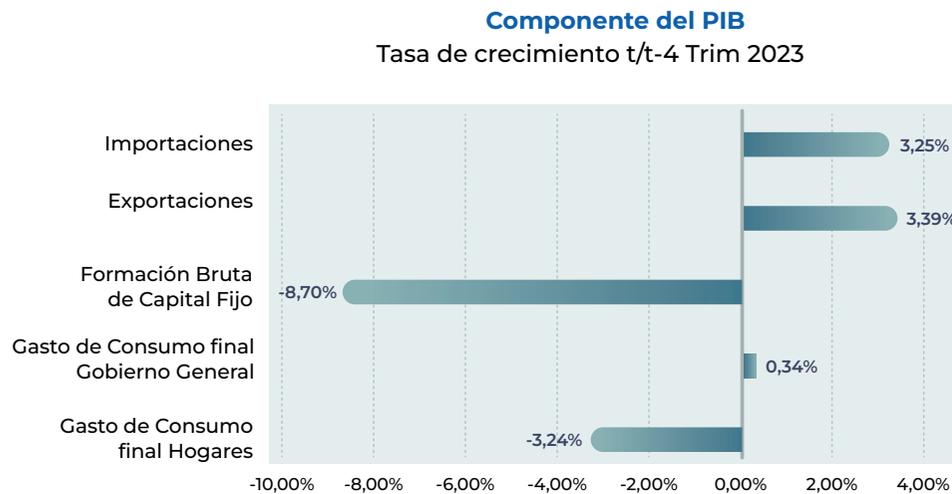
A pesar de la incertidumbre política y económica generada por el cambio de régimen y un escenario internacional complejo (volatilidad del precio de los productos, inflación mundial elevada, y condiciones financieras más restrictivas), se prevé que el año 2023 presente un crecimiento positivo en el PIB. Sin embargo, se espera que éste sea menor al año 2022 ubicándose, en 0,8% según las últimas estimaciones del BCE.

A nivel interno, el desempeño económico del país se sustenta esencialmente en el dinamismo del consumo privado en un entorno de menores presiones inflacionarias, recuperación gradual de los indicadores laborales, mayores colocaciones de crédito y expansión sostenida de las remesas recibidas, lo que contrasta con una contribución muy acotada de la inversión pública y privada que aminora las perspectivas de que el crecimiento sea sostenido en el mediano plazo.

**Producto Interno Bruto**  
Tasa de crecimiento Trimestral t/t-4



En el tercer trimestre del 2023, el decrecimiento fue del -1,3% comparado con el mismo período del 2022. Esto se debe principalmente al decrecimiento de la Formación Bruta de Capital Fijo en -8,70%, y el Gasto de Consumo Final de Hogares que se redujo en -3,24%; mientras que las exportaciones se incrementaron en +3,39%, siguiéndole las importaciones con el +3,25%, y el Gasto de Consumo Final Gobierno General en +0,34%.



## 1.2. Previsiones

El Banco Mundial prevé una recuperación gradual del crecimiento económico para América Latina en el año 2024 de un 2,3%, además de pronosticar que la economía comenzará a recuperarse para el año 2025, con un crecimiento del 2,5% para la región.

Aunque se presenten efectos persistentes como la restricción monetaria, se espera que a corto plazo su impacto se atenúe y la inflación disminuya, para que los bancos centrales bajen las tasas de interés, lo que reduciría los obstáculos al aumento de la inversión.

Para el 2024 y el 2025, la mayoría de los países presentan cifras dispares. En el caso de Brasil, México y Ecuador, se prevé que su crecimiento se desacelere al 1,5%, 2,6%, y 0,7% respectivamente, mientras que Argentina crecería en 2,7%, Colombia en 1,2%, Chile en 1,8%, y Perú en 2,5%.



### 1.3. Evolución de la Inflación

La inflación al cierre de 2023 creció interanualmente en 1,35%, siendo inferior en 0,39 puntos porcentuales en relación con el año anterior. Los grupos de gasto con los mayores incrementos de precio fueron: Alimentos y bebidas no alcohólicas (+4,24%), Bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes (+2,90%), Restaurantes y Hoteles (+2,22%), Muebles y artículos para el hogar (+1,49%), y Educación (+1,44%). Mientras que los grupos de prendas de vestir y calzado (-2,87%) y recreación de cultura (-0,64%) presentaron las mayores reducciones.



En el año 2023, la inflación cede en Latinoamérica a pesar de presentar desaceleración en sus economías e hiperinflación en algunos países de la región. 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 (3,9%), Perú (3,6%), México (4,3%), y Colombia (10,1%).





## 2. SECTOR EXTERNO

En medio de la desaceleración económica mundial, la Balanza Comercial total en el período enero – noviembre 2023 registra un superávit de USD 1,65 mil millones, inferior al saldo positivo en USD 0,48 mil millones registrado en el 2022 (USD 2,13 mil millones).

### 2.1 Exportaciones

En el período enero-noviembre del 2023, las exportaciones totales en valores FOB alcanzaron USD 28,53 mil millones, registrándose un decremento del -5,1% (USD 1,52 mil millones) con relación a las exportaciones del 2022, cuando se ubicaron en USD 30,05 mil millones.

Las exportaciones petroleras en valor FOB, decrecieron un -23,00% para el periodo analizado, pasando de USD 10,72 mil millones a USD 8,26 mil millones, esto dado a la fluctuación de precios del combustible y sus derivados durante el año 2023. Cabe indicar que al cierre de diciembre 2023, el valor del precio del petróleo se ubicó en promedio sobre los 79,02 dólares por barril.

En este mismo periodo, las exportaciones no-petroleras se incrementan en 4,3% en valor FOB, pasando de USD 19,33 mil millones a USD 20,27 mil millones. Separando exportaciones tradicionales de no-tradicionales, se aprecia que las primeras totalizan USD 11,60 mil millones, superior en un 4,3% respecto de las obtenidas en 2022; mientras que las exportaciones no tradicionales alcanzan los USD 8,67 mil millones, lo que equivale a un crecimiento de 5,6% con respecto a las del 2022.



En las exportaciones tradicionales, sobresalen en 2023 las contribuciones del camarón (57,4%), banano y plátano (29,5%), cacao y elaborados (9,8%), atún y pescado (2,3%), café y elaborados (1,0%). En las exportaciones no-tradicionales las de mayor participación son: productos mineros (35,8%), enlatados de pescado (13,9%), flores naturales (10,4%), otras manufacturas de metal (4,2%) y madera (3,9%)

## 2.2 Importaciones

Las importaciones totales en valor FOB llegan a USD 26,88 mil millones en el periodo enero – noviembre de 2023, lo que representa un decremento de -3,7% en comparación con el año 2022, en el cual se alcanzó un valor de USD 27,91 mil millones de dólares.

Por componente importado, el rubro materias primas contribuye con un 37,9%, esto es USD 8,14 mil millones en valores FOB, le siguen los bienes de consumo con el 21,5% (USD 4,63 mil millones), los bienes de capital 20,9% (USD 4,49 mil millones), combustibles y lubricantes 19,2% (USD 4,13 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 septiembre del 2023 presentó un menor nivel de ingresos, ubicándose en USD 16,30 mil millones inferior en un -28,91% al año anterior (USD 22,93 mil millones). Así mismo, los gastos generados llegaron a ser de USD 19,17 mil millones, disminuyendo en un -13,86% en relación a la misma comparación en el año anterior (USD 22,26 mil millones); por lo cual, se generó un déficit de USD -2,87 mil millones, siendo este resultado mayor en 2,19 mil millones en relación al año 2022.



Fuente: Ministerio de Finanzas

Los principales movimientos del rubro ingresos del presupuesto de ene – sept del 23 fueron las siguientes: en incremento Transferencias Corrientes en USD 0,37 mil millones (+ 100.28%), Otros ingresos USD 0,25 millones (+ 14,06%); mientras que los ingresos tributarios decrecen en USD 0,50 mil millones (- 4,33%).

### Ejecución del Presupuesto General del Estado 2023

Gasto Devengado, Ingreso Efectivo USD Millones

Concepto	2022	2023	%Var
	Ene-Sept.	Ene-Sept.	
Ingresos Tributarios	11,601.82	11,099.30	-4.33%
Ingresos Petroleros	9,175.17	2,424.31	-73.58%
Transferencias Corrientes	371.88	744.78	100.28%
Otros Ingresos, Autogestión	1,784.81	2,035.69	14.06%
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>22,933.68</b>	<b>16,304.07</b>	<b>-28.91%</b>
Gasto Permanente	18,896.10	15,589.49	-17.50%
Gasto No Permanente	3,363.73	3,584.90	6.58%
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>22,259.83</b>	<b>19,174.39</b>	<b>-13.86%</b>
<b>DÉFICIT/SUPERÁVIT</b>	<b>673.85</b>	<b>-2,870.31</b>	<b>-325.96%</b>

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 para el periodo analizado, por lo que a noviembre de 2023 alcanzó el valor de USD 29,97 mil millones. Las principales variaciones se presentaron en las especies monetarias en circulación con un +1,84%, caso contrario a los depósitos a plazo que se redujeron en un -0,44%.

La liquidez total (M2) al cierre de noviembre 2023 sumó USD 78,39 mil millones, creciendo en 6,76% (4,97 mil millones) en relación con el año anterior. Esto estuvo influenciado por un incremento importante del cuasidinero (depósitos a plazo), que creció en un 10,34% (USD 4,67 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 en los primeros nueve meses de 2023, la banca privada otorgó USD 21.646 millones en nuevos créditos, beneficiando a 740 mil clientes con 1.3 millones de operaciones de crédito. Aunque estas cifras son alentadoras, se observa una disminución en comparación con el mismo periodo del año anterior, con decrecimiento del 5% en el monto total, 6% en clientes y 8% en operaciones.

Al cierre de diciembre 2023, el indicador de morosidad del sistema financiero privado fue de 3,20%, incrementándose en 1,02 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 en el año 2022 y en 30 días para el año 2023, excepto en el segmento inmobiliario que se mantuvo en 60 días.

## 5. CONCLUSIONES

El PIB del Ecuador al tercer trimestre del 2023 decreció en -1,3% comparado con el mismo período del 2022. Cabe indicar que aun cuando se presenta un crecimiento interanual en el PIB del país, este indicador fue inferior a los crecimientos registrados en el año 2022. El mayor crecimiento se registró en las Exportaciones con el 3,39%.

La balanza comercial superavitaria es una buena noticia para la dolarización que, ante el incremento de las exportaciones de los sectores petrolero y camaronero, impulsan la reactivación económica.

El sector fiscal en el 2023 se caracterizó por el aumento del déficit fiscal, impulsado principalmente por el decremento 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 2023. Para el año 2024 según las previsiones del Banco Mundial, el Ecuador se mantiene con bajos crecimientos del PIB, esto es 0,7%.

## 6. REFERENCIAS

- ★ Banco Central del Ecuador, BOLETÍN MACROECONÓMICO, diciembre 2023.
- ★ Banco Central del Ecuador, ESTADÍSTICAS MACROECONÓMICAS, diciembre 2023.
- ★ Banco Central del Ecuador, INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MENSUAL, diciembre 2023.



## Perfil del Banco



### GRI 2-1

Banco General Rumiñahui nació en el año 1988, como respuesta a las necesidades financieras del personal de las Fuerzas Armadas. A partir de entonces, BGR ha contado con el apoyo de socios fundadores como la Dirección de Industrias del Ejército (DINE), la Dirección General de Aviación (DAC), Astilleros Navales Ecuatorianos (Astinave), y militares en servicio activo.

La institución cuenta con 27 agencias a nivel nacional, con el fin de proporcionar un servicio óptimo a sus clientes. Además, amplía su alcance con dos ventanillas de extensión en las provincias de Guayas y Manabí.

En esta misma línea, la entidad financiera se presenta como un establecimiento serio y comprometido, dedicado a proporcionar seguridad y confianza a sus clientes. Además, muestra habilidad para gestionar los recursos públicos con transparencia y honestidad.

Durante el 2023, BGR inició el Programa de Modernización Tecnológica e implementó una nueva banca digital, perteneciente 100% a la entidad financiera.

La sede principal del Banco se encuentra en la Av. República y Martín Carrión, en la ciudad de Quito, Ecuador.





# Cultura corporativa

GRI 2-23, 2-24

Los compromisos y políticas de Banco General Rumiñahui se basan en el cumplimiento estricto de las siguientes legislaciones del país: Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico Monetario y Financiero y con las demás leyes aplicables; Leyes y Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y demás leyes aplicables expedidas por otros organismos de control.

También siguen a cabalidad las disposiciones vigentes sobre obligaciones fiscales, relaciones laborales y transparencia de la información, así como la defensa de los derechos del consumidor y responsabilidad ambiental y social.



## 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.



## NUESTRO PROPÓSITO:



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

## NUESTROS VALORES Y COMPORTAMIENTOS



### 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 Transcender

- ★ 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 nuestros caminos para superar las expectativas de nuestros clientes.
- ★ Nos enfocamos en ser los mejores. Nos esforzamos por llegar a la excelencia superando metas

### El equipo es nuestra fortaleza

- ★ Somos un solo equipo. Nos comunicamos asertivamente, confiamos en el otro y juntos encontramos una solución.

# Buen Gobierno

GRI 3-3 Gobierno corporativo, 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-17, 405-1

En Banco General Rumiñahui, el Gobierno Corporativo se define como un conjunto de prácticas y normas operativas destinadas a supervisar y dirigir la institución, siendo responsabilidad del Directorio y la Alta Gerencia. Estas prácticas buscan regular la relación del Banco con sus accionistas y la sociedad en general, estableciendo pautas para las actividades y negocios de la entidad.

El Directorio, como el principal órgano del Gobierno Corporativo, se enfoca en la implementación de normativas diseñadas para proteger los intereses de los accionistas. Esto implica prevenir desviaciones que puedan tener repercusiones negativas en el desempeño y la eficiencia del Banco.

## Estructura de Gobierno

Por otro lado, los procedimientos relativos a la designación y selección del máximo órgano de gobierno y sus comités se articulan en cuatro fases fundamentales, las cuales se detallan a continuación:

### Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas del BGR está presidida por el Presidente del Directorio, que a su vez cumple la posición de Presidente en la Junta General de Accionistas, situándose como la

máxima autoridad del Banco. Además, las decisiones son adoptadas mediante el consenso de la mayoría, estableciendo así un marco participativo en la toma de resoluciones claves para la institución.

Entre sus funciones están: la designación de miembros del Directorio, la selección de auditores externos e internos, la toma de decisiones sobre la distribución de dividendos, la deliberación sobre el incremento o reducción de capital, y cualquier otra función detallada en el estatuto.

### Directorio

En el Banco, el órgano rector del Gobierno Corporativo es su Directorio. Junto con la Alta Gerencia, juega un papel fundamental en la toma de decisiones estratégicas, asegurando la alineación con los principios y prácticas que rigen la gobernanza corporativa. Lo componen 13 miembros de los cuales 11 son hombres de más de 50 años y 2 mujeres de entre 37 y 50 años.

El Directorio del Banco cumple funciones clave al fijar políticas administrativas, financieras, crediticias y económicas. También, tiene la responsabilidad de aprobar reglamentos y políticas, nombrar a los integrantes de la comisión ejecutiva, fijar las dietas de los miembros del Directorio y establecer comisiones



adicionales según lo considere necesario para el funcionamiento efectivo de la institución.

El Código de Gobierno Corporativo de BGR, actualizado y aprobado por el Directorio en marzo de 2020, junto con el Código de Ética y Conducta, actualizado y aprobado por el Directorio en enero de 2022, cumplen con las exigencias normativas y se consideran tanto en la capacitación del personal del Banco, como en la inducción y capacitación de los nuevos directores.

**Comisión Ejecutiva**

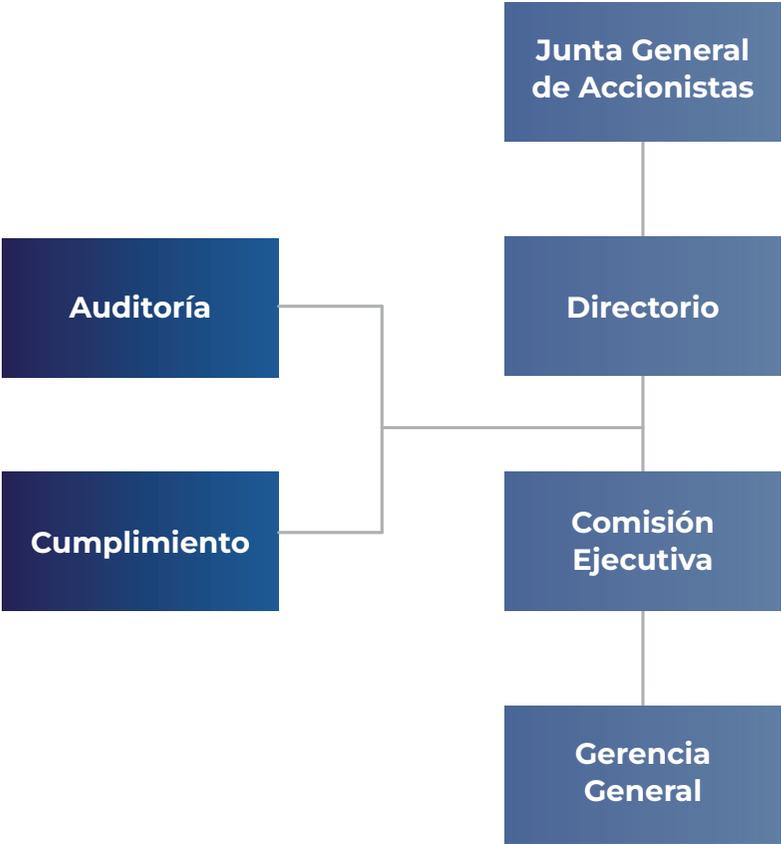
La Comisión Ejecutiva del BGR desempeña un papel crucial al evaluar las propuestas presentadas por la administración ante el Directorio en pleno. Esta función implica un análisis exhaustivo, asegurando la coherencia de las propuestas con las políticas y objetivos establecidos. Por ende, la comisión puede autorizar operaciones de crédito y tesorería, siempre dentro de los límites predefinidos por el Directorio. Esta capacidad de decisión contribuye a la agilidad y eficiencia en la gestión financiera del Banco.

**Gerencia General**

El Gerente General, en su calidad de representante legal y encargado de la administración de negocios de BGR, ejerce un papel fundamental en el cumplimiento de las directrices establecidas por el Directorio. Su responsabilidad abarca la presentación de informes periódicos que detallan las operaciones del Banco, proporcionando

una visión integral de su desempeño. También, asume la tarea estratégica de elaborar un plan anual de operaciones y presupuesto de la institución, contribuyendo así a la planificación y ejecución efectiva de las actividades financieras del Banco.

**Estructura de la Organización:**



## Miembros del Directorio

### Directores Principales

- ★ Grad. Franklin Gustavo Acosta Yacelga (Presidente del Directorio)
- ★ Valm. John Fernando Merlo León
- ★ Bgrl. Gabriel Marcelo García Urbina
- ★ Gral. Oswaldo Alberto Domínguez Bucheli (Vicepresidente del Directorio)
- ★ Sr. Jorge Armando Moyano Aguilar
- ★ Econ. Xavier Ernesto Donoso Salazar
- ★ Cpnv.(r) Raúl Alfonso Crosby de la Torre

### Directores Suplentes

- ★ Grad. Jorge Santiago Alejandro Almeida Córdoba
- ★ Calm. Jaime Patricio Vela Erazo
- ★ Bgrl. Washington Wilfrido Moya Salazar
- ★ Psic. Raquel Cristina Acheson Guerrero
- ★ Sra. Mónica Rocío Elisa Carrión Taco
- ★ Lcdo. Ramiro Gumaro Silva Bucheli





## Staff Ejecutivo

En este apartado se presenta de manera integral la estructura organizativa de BGR, destacando las distintas gerencias que desempeñan roles estratégicos en la conducción y éxito de la institución. A continuación, se detallan las áreas que conforman el equipo directivo:

### Gerente General

Sr. José Francisco Paredes Durán Ballén

### Gerencia de Cultura y Talento

Sra. Gloria Selene Coral Apolo

### Gerencia de Riesgo Global

Sra. Silvia Rocío Neira Burneo

### Gerencia de Crédito

Sr. José Antonio Flores Borja

### Gerencia de Finanzas y Administración

Sr. Álvaro Fabián Ponce Angulo

### Gerencia de Negocios y Mercadeo

Sr. Esteban Mauricio Vega Hildalgo

### Gerencia de Tecnología

Sr. Wilfredo Villamil Sánchez

### Gerencia Regional de Negocios Costa

Sra. Aída Lucía Logroño Vivanco

### Gerencia Regional de Negocios Sierra

Sr. Jerson Starcy Salinas Samaniego

### Gerencia de la Seguridad de la Información

Sr. Milton Giovanni Rodríguez Martínez

### Auditoría Interna

Sr. José Julio Rivera Ron

### Asesoría de Relaciones Estratégicas Militares

Sr. GRAE. (SP). Luis Aníbal Garzón Narváez

### Gerencia Jurídica

Sr. José Oriol Marcos Pinoargotty

## Comités Normativos

Durante su designación por parte de la Junta de Accionistas, se proporciona a los nuevos directores un compendio de información normativa, societaria, logística y operativa del BGR. Este compendio se actualiza periódicamente y se ajusta a las modificaciones en los reglamentos de los Comités normativos del Banco, derivados de la normativa vigente, así como de las observaciones de las instancias de gobierno y de control pertinentes.

El Banco cuenta con la siguiente estructura de comités normativos:



### Comité de Administración Integral de Riesgos. CAIR

Econ. Xavier Donoso Salazar

### Comité de Retribuciones

Psic. Raquel Acheson Guererro  
(JGO)

Sr. Jorge Moyano Aguilar (Dir.)

### Comité de Auditoría

Ing. Bertha Proaño (Presidente)

Sra. Mónica Carrión Taco

Calm. John Merlo León

### Comité de Cumplimiento

Gral. Oswaldo Domínguez  
Bucheli

### Comisión de Calificación de cartera

Sr. Jorge Armando  
Moyano Aguilar

### Comité de Ética

Grad. Jorge Santiago Alejandro  
Almeida Córdoba

Ing. José Paredes Durán Ballén  
(empleador)

Sra. Verónica Erazo (empleados)

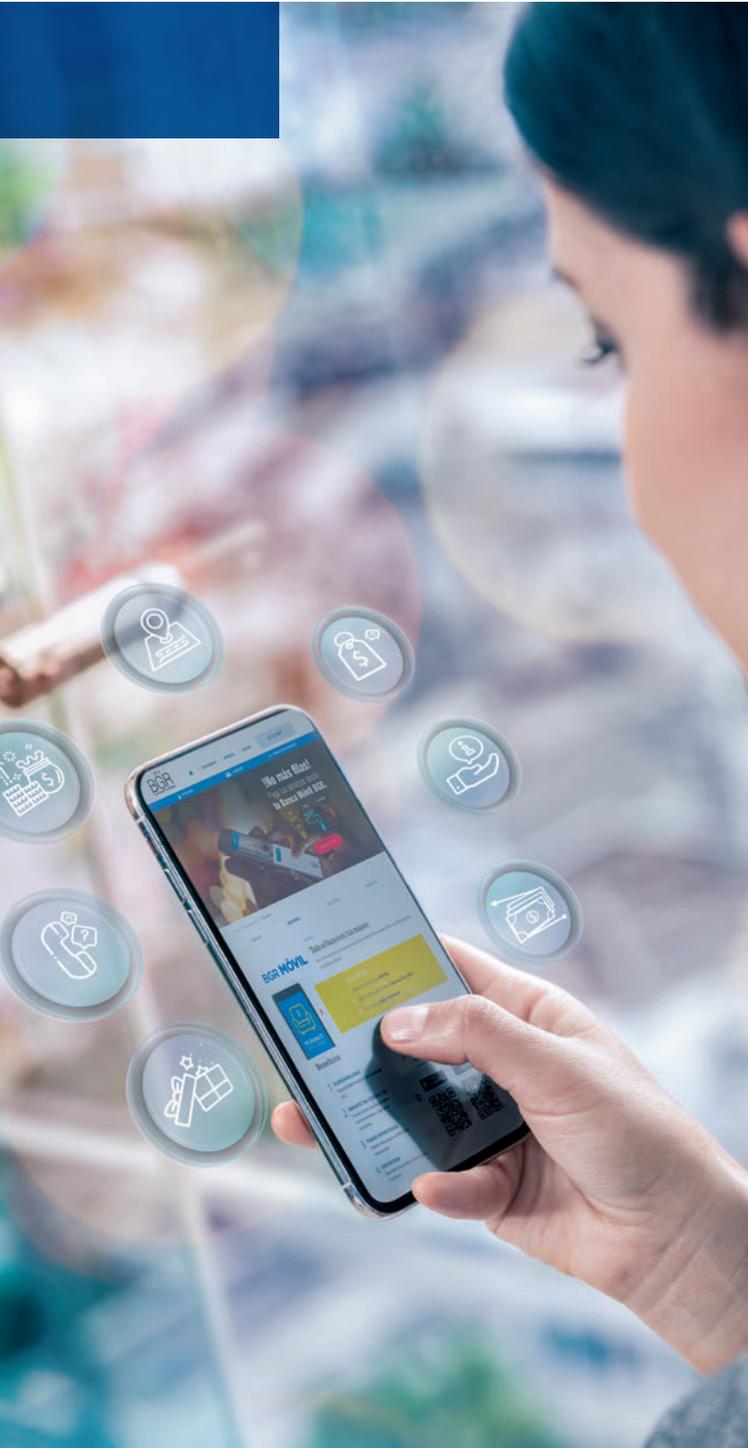
Sra. Selene Coral (secretaria)

### Comité de Segmento de Información y Seguridad Física

Gral. Oswaldo Domínguez  
Bucheli

### Comité de Tecnología de Información

Sra. Mónica Carrión Taco



De la misma manera, Banco General Rumiñahui centra sus sólidas prácticas de Gobierno Corporativo en cinco pilares fundamentales, los que se exponen a continuación:

Pilares	Principios
<b>1. Derechos de los Accionistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Paridad de trato.</li> <li>b) Participación de los accionistas.</li> <li>c) No dilución en la participación en el capital social.</li> <li>d) Información y comunicación a los accionistas.</li> <li>e) Política de dividendos.</li> <li>f) Cambio o toma de control.</li> <li>g) Solución de controversias.</li> </ul>
<b>2. Junta General de Accionistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Función y competencia.</li> <li>b) Reglamento de la Junta General de Accionistas (JGA)</li> <li>c) Mecanismo de convocatoria.</li> <li>d) Propuesta de puntos de agenda.</li> <li>e) Procedimientos para el ejercicio del voto.</li> <li>f) Delegación de voto.</li> <li>g) Seguimiento de acuerdos de la JGA.</li> </ul>
<b>3. El Directorio y la Gerencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Conformación del Directorio.</li> <li>b) Funciones del Directorio.</li> <li>c) Deberes y derechos del Directorio.</li> <li>d) Reglamento del Directorio.</li> <li>e) Directores independientes.</li> <li>f) Operatividad del Directorio.</li> <li>g) Comités especiales.</li> <li>h) Código de ética y conflictos de intereses.</li> <li>i) Operaciones con partes vinculadas.</li> <li>j) Funciones de alta gerencia.</li> </ul>
<b>4. Riesgo y cumplimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Entorno del sistema de gestión de riesgos.</li> <li>b) Auditoría interna.</li> <li>c) Auditores externos.</li> </ul>
<b>5. Transparencia de la información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Política de información.</li> <li>b) Estados Financieros y memoria anual.</li> <li>c) Estructura accionaria y acuerdos entre accionistas.</li> <li>d) Informe de gobierno corporativo.</li> </ul>

# Aspectos relevantes de los Conflictos de interés para BGR

GRI 2-15, 2-19, 2-20

Los conflictos de interés dentro de la institución se manejan con la independencia de criterio y el principio de equidad. Los colaboradores del Banco no deben mantener relaciones personales ni aceptar situaciones en las cuales sus intereses personales, laborales, económicos o financieros puedan entrar en conflicto con el cumplimiento de sus deberes y funciones.

Las situaciones de conflicto de interés, que pueden no ser evidentes ni fáciles de resolver, deben ser reportadas por los colaboradores a su Supervisor y a las Gerencias del área.

En casos de conflictos de interés reales o potenciales en las relaciones personales, profesionales o actividades de un colaborador en el Banco, se espera que este resuelva la situación de manera ética según el Código de Ética y Conducta. De no hacerlo, será responsabilidad de Banco General Rumiñahui tomar las decisiones necesarias para preservar su imagen. Además, los colaboradores

deben abstenerse de invertir o influir en la aprobación de facilidades crediticias y otras operaciones en la que ellos, sus familiares o personas vinculadas tengan intereses personales.

## Aspectos relevantes para BGR

La Superintendencia de Banco realizó una evaluación exhaustiva al Banco durante el período de marzo a junio del 2023, asignándole una calificación de bajo riesgo, sin hallazgos significativos.

Simultáneamente, Auditoría Interna llevó a cabo una revisión detallada del Gobierno Corporativo de Banco General Rumiñahui, emitiendo su informe el 26 de septiembre del 2023, con un veredicto global calificado como "satisfactorio". Este dictamen se sustenta en la eficaz operación de los procesos clave asociados con la gestión del Gobierno Corporativo. El alcance de la evaluación abarcó los siguientes componentes:



- ★ **Marco suficiente de Gobierno con el que opera la entidad:** verifican la definición, actualización y difusión de políticas y códigos organizacionales con los que opera el Banco.
- ★ **Definiciones de los comités internos y normativos que operan en BGR:** verifican el funcionamiento, reglamentos, nombramientos, y la documentación oportuna y completa de actas.
- ★ **Selección de Directorio por la Junta de Accionistas:** verifican el proceso de selección y calificación de los directores, validando el cumplimiento normativo vigente.
- ★ **Segregación de funciones acorde al perfil de la entidad:** verifican la razonabilidad de las responsabilidades de gobierno, control, administrativas, comerciales, y de gestión de riesgos de la entidad para así evitar conflictos de intereses.
- ★ **Gestión de Compliance:** evalúan el cumplimiento de la Normativa externa e interna vigente.
- ★ **Ejecución y Monitoreo de la Estrategia:** ejecutan, evalúan y monitorean el plan estratégico de la entidad.
- ★ **Análisis, evaluación y seguimiento de posibles casos de fraude interno:** revisan los respectivos canales de denuncia, y el análisis y monitoreo de los casos reportados.



También, el 6 de septiembre de 2023, se ejecutó una sesión de capacitación facilitada por el IDE Business School, en la cual participaron los directivos y funcionarios del Banco. Después, se elaboraron, revisaron y/o actualizaron los reglamentos correspondientes a los Comités Normativos y Gerenciales, adaptándolos a posibles reformas normativas o requisitos internos de actualización.

Asimismo, se actualizaron los Manuales de Procesos de Gestión Estratégica y Gobierno Corporativo. Esta tarea fue supervisada por el Área de Mejora Continua, cumpliendo con las directrices de la Gerencia, que son: planificar, gestionar y evaluar la implementación estratégica establecida según lineamientos corporativos, velando por el desarrollo responsable y sostenible de BGR.

Adicionalmente, el Directorio cumplió integralmente con el Plan Anual de Trabajo para el ejercicio 2023. En la sesión de abril, se abordaron con detalle los aspectos concernientes al Gobierno Corporativo. Estos incluyeron la revisión del Plan Sucesión actualizado para la Gerencia General y las Gerencias de reporte directo, así como un análisis exhaustivo de las desviaciones a la política de remuneraciones y las definiciones del Comité de Redistribuciones.

En línea con las evaluaciones normativas del 2023, tanto a nivel del sistema financiero ecuatoriano como en el ámbito del Banco General Rumiñahui, se han implementado meticulosos mecanismos y controles. Destacan entre las regulaciones más

relevantes: la Ley de Protección de Datos Personales, la modificación de la normativa de Riesgo Operacional y la Ley Orgánica para el impulso de la Economía Violenta.

Cabe señalar que la entidad ha cumplido con diligencia los cronogramas y requisitos establecidos en dichas normativas, consciente de que su implementación se desarrollará en múltiples fases, considerando las condiciones particulares de cada una.



## Hitos 2023

Este año, Banco General Rumiñahui ha obtenido diversos logros significativos, abarcando aspectos financieros, satisfacción de clientes y contribuciones al desarrollo sostenible en beneficio de sus grupos de interés. A continuación, se presenta una breve descripción de los hitos alcanzados en el año 2023.



### Crecimiento económico:

- ★ BGR cerró el año con una cifra histórica en utilidades por USD 114.335.240 que representa un incremento frente al año pasado del 11,1%. Este incremento de utilidad neta se debe al crecimiento del margen financiero en un 4,5% por cerca de USD 4 millones y mantener el gasto operativo sin crecimiento.
- ★ Adicional, BGR buscó maneras de ser más eficiente en la operación, logrando ahorros por aproximadamente USD 1 millón.
- ★ La suma de estos factores mejoró la eficiencia del Banco, como lo demuestra nuestro indicador de eficiencia, que en diciembre del 2023 fue de 53,43%, superior en 240 puntos básicos en comparación con el 2022, similar al del promedio del sistema.
- ★ En cuanto al tamaño global, BGR cerró el año al igual que la utilidad, con una cifra histórica de USD 1.178.888.139, que representa un crecimiento del activo total de cerca del 5%. Este crecimiento se generó fundamentalmente en cartera de consumo y en cartera de vivienda, siendo el segmento militar el principal destino de los desembolsos, acorde a nuestra estrategia.



### Banco Líder:

- ★ Banco General Rumiñahui terminó con un ROE del 14,4%, superior al promedio del sistema de 12,3%. En los últimos cinco años BGR se ha convertido, en promedio, en el Banco más rentable del sistema.
- ★ El portafolio de clientes activo de BGR creció en un 4%, incrementándose de 203.897 a 212.851 clientes. BGR continúa trabajando día a día en búsqueda de la excelencia en el servicio para cada uno de sus clientes. La visión, valores y propósito de BGR, marcan el camino de las acciones a realizar.



### Fortalecimiento de cobertura:

- ★ BGR fortaleció la cobertura de provisiones frente a la cartera total, que pasó del 8,09% al 8,98%, superior a la cobertura total del sistema de 6,76%. El saldo de provisiones que mantiene el Banco creció en USD 10 millones, que es un 15% más frente al año 2022.

### Descarbonización y Gestión de Recursos:



- ★ La decisión institucional consistió en continuar con el programa de descarbonización, concentrándose en la concientización y en la gestión eficaz de desechos, así como en el empleo sostenible de recursos tales como: energía, agua, combustibles y vehículos.

### Apoyo al Sector MIPYME:



- ★ Se mantuvo un sólido respaldo al sector MIPYME mediante la línea verde CFN/Banco Mundial, renovando el convenio y consolidando alianzas estratégicas.

### Renovación del Acuerdo de Finanzas Sostenibles:



- ★ El acuerdo de Finanzas Sostenibles se renovó, siguiendo los principios de Banca Responsable establecido en colaboración con la UNEP FI. Esta acción reafirma el compromiso continuo de BGR con la sostenibilidad.



### Colaboración con el Ministerio de Ambiente y GGGI:

#### GRI FS-11

- ★ Se formalizó un acuerdo de colaboración entre el Banco General Rumiñahui (BGR) y el Proyecto Readliness: “Movilización de Financiamiento Climático Internacional e Inversiones Privadas para un Desarrollo Resiliente al Clima y Bajo en Carbono en Ecuador”. Este proyecto, financiado por el Fondo Verde para el Clima - GCF e implementado por el Instituto Global para el Crecimiento Verde - GGGI, respaldará la emisión del primer bono temático verde por parte del BGR.



### Crecimiento sostenido en la Cartera de Vivienda de Interés Público y Social:

- ★ Se evidenció un crecimiento notable en la colocación de la Cartera de Vivienda de Interés Público y Social. Esta expansión de \$26.699,161 fue fruto de la colaboración con el programa del Ministerio de Vivienda, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Corporación Financiera Nacional (CFN).



### Eficiencia Operativa y Avances Tecnológicos:

- ★ La entidad trabajó para mantener los excelentes niveles de eficiencia alcanzados en comparación con años anteriores. Además, avanzó en la implementación de productos en línea, como los Depósitos a Plazo por WhatsApp, y reforzó la oferta de créditos en Línea.



# Principales retos para el 2024

## Nueva banca digital:



En 2024, BGR implementará su nueva banca digital. Un hito importante para el Banco es el proyecto del nuevo CORE bancario, que inició en 2023 las fases previas y cuya implementación arranca en 2024. Este es un proyecto complejo y de largo aliento, en donde se invertirán recursos ingentes, que se espera se concluya para 2026, la cual posicionará al Banco en otro nivel tecnológico y proyectará a BGR al futuro.

## Explorar emisión de Bono Temático:



Se ha delineado un plan para el 2024 en el cual se iniciarán análisis y labores para la eventual emisión de un bono temático, alineado con los compromisos sostenibles de la entidad.

## Mejora y automatización de SARAS:



BGR continuará impulsando el desarrollo y perfeccionamiento del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), focalizándose en la mejora y automatización de sus procesos.

## Crecimiento en Microfinanzas con enfoque en mujeres:



El Banco tiene la intención de expandir sus operaciones en el ámbito de microfinanzas, con enfoque específico en la inclusión de mujeres, poniendo especial énfasis en las esposas de militares.

## Contribución al desarrollo social a través de Créditos VIP:



La entidad tiene proyectado llevar a cabo iniciativas orientadas a contribuir al desarrollo social mediante la implementación de créditos VIP, centrado especialmente en el ámbito de la vivienda social.

## Revisión y mejora de cartera de consumo militar:



Como institución, se ha considerado la intención de mejorar su cartera de consumo militar mediante la incorporación de aspectos de sostenibilidad en las prácticas crediticias.

# Comunicación y Transparencia

GRI 3-3 Marketing y comunicaciones, G4 DMA, 417-1

El Banco General Rumiñahui se esfuerza por mantener una comunicación clara y transparente con sus partes interesadas, incluyendo clientes, accionistas, reguladores y la comunidad. Esto se logra a través de la publicación de informes financieros y de sostenibilidad, así como la divulgación de políticas y prácticas relacionadas con la gestión de riesgos, el gobierno corporativo y la responsabilidad social corporativa.

La transparencia en la comunicación también se refleja en la disponibilidad de información sobre productos y servicios financieros, tarifas, términos y condiciones, con el fin de garantizar que los clientes tomen decisiones informadas. Además, el Banco mantiene una comunicación proactiva con sus partes interesadas a través de canales como: sitio web, medios sociales, comunicados de prensa y otros medios de comunicación para mantenerlos informados sobre novedades, cambios en políticas, y otros aspectos relevantes para la relación con la institución bancaria.

En esta línea, el marketing y la comunicación de BGR son importantes, ya que respaldan la consecución de los objetivos estratégicos, identificando nuevas oportunidades de negocio. Este respaldo se materializa mediante la promoción activa de

productos y servicios, basándose en la comprensión y análisis profundo del entorno, las necesidades de los clientes y las capacidades inherentes al banco.

La comunidad de Banco General Rumiñahui está comprometida a asegurar que las campañas de promoción y publicidad promuevan valores éticos universales. Estos valores incluyen la unidad familiar, la integridad física y emocional de las personas, el respeto a los derechos universales de los niños, así como el respeto a las personas con discapacidad, de la tercera edad o de cualquier etnia o condición social.

Así, dentro de la institución se gestionan cuatro políticas fundamentales que orientan estas funciones estratégicas de marketing. A continuación, se presentan dichas políticas, delineando su papel crucial en la operación y desarrollo del Banco:



### **Investigar y comprender las necesidades del cliente actual y del potencial cliente.**

Para identificar oportunidades de crecimiento del Banco.

### **Desarrollar una estrategia de mercado innovadora y efectiva que optimice las 4P: Producto, Precio, Plaza y Promoción.**

Para aumentar la rentabilidad a largo plazo, con nuevos segmentos y ventajas respecto de la competencia.

### **Crear planes específicos para comercializar productos y servicios a los clientes.**

Se incluyen procesos de elaboración de presupuestos, métricas, identificación y desarrollo de medios de comunicación, y gestión de contenidos de mercadeo para alcanzar la propuesta de valor del cliente.

### **Ejecutar, monitorear y evaluar las iniciativas y acciones de mercadeo.**

Se analiza los patrones de comportamiento del cliente, la administración de contenido de mercadeo de productos y servicios, precios y rendimiento de canales que permitan cumplir con la propuesta de valor.

Durante el 2023, el equipo de Marketing estuvo enfocado en la generación de valor hacia los productos y servicios que BGR ofrece:

- ★ Campaña del mes militar y mes de la tranquilidad, las que ofrecen mejoras relevantes para productos de crédito militar, aportando con USD \$15MM adicionales de cartera al segmento.
- ★ Incursión en nuevos nichos de mercado, con productos de colocación y captación específicos pensados en satisfacer las necesidades financieras de estos grupos objetivo.
- ★ Depósitos a plazo impulsado con un plan de incentivos a referidos, acelerando la captación en todos los segmentos del Banco.
- ★ Ferias de vivienda VIS/VIP desarrolladas en recintos militares, aportando al crecimiento de este producto.
- ★ Simplificación de procesos para la generación de nuevos productos y servicios, asegurando la reducción en el tiempo de atención.
- ★ Campaña de marca BGR Firms Contigo, alcanzando 90% de Awareness en nuestros clientes militares.
- ★ Firms impulsando el programa de Educación Financiera en escuelas de formación y perfeccionamiento de las FFAA, además del resto de segmentos y público en general.



# Materialidad

## GRI 2-2

Los temas materiales de una organización son aquellos de alta relevancia para su audiencia, tanto interna como externa, que deben ser gestionados de manera prioritaria para lograr la sostenibilidad empresarial. Estos temas no solo definen el contenido de la memoria de sostenibilidad, sino que también son fundamentales para consolidarse como una empresa socialmente responsable e integralmente sostenible. Su identificación se basa

en un exhaustivo análisis de la empresa y el mercado, alineándose con estándares internacionales. Después, estos temas se validan y clasifican según su importancia por los grupos de interés.

Los estándares internacionales, así como sus respectivos suplementos, con los que se trabajó para identificar los temas materiales de este periodo se detallan a continuación:



**Estándar GRI 2021** (vigente)  
y sector suplementario

## Estándares y principios



### Sectoriales

- ★ Sector Financiero
- ★ Financiación al consumo y Bancos comerciales:  
Estándar de contabilidad sobre sostenibilidad

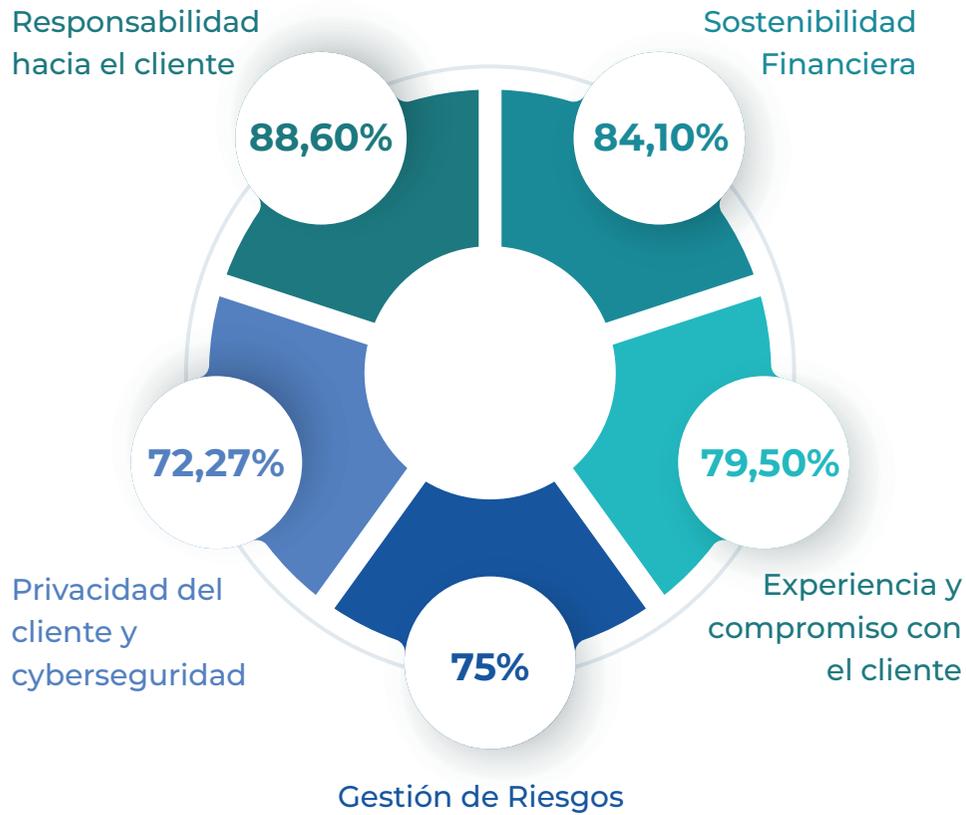


### Agenda de Desarrollo Sostenible:

Personas, Planeta, Prosperidad, Alianzas  
y Paz

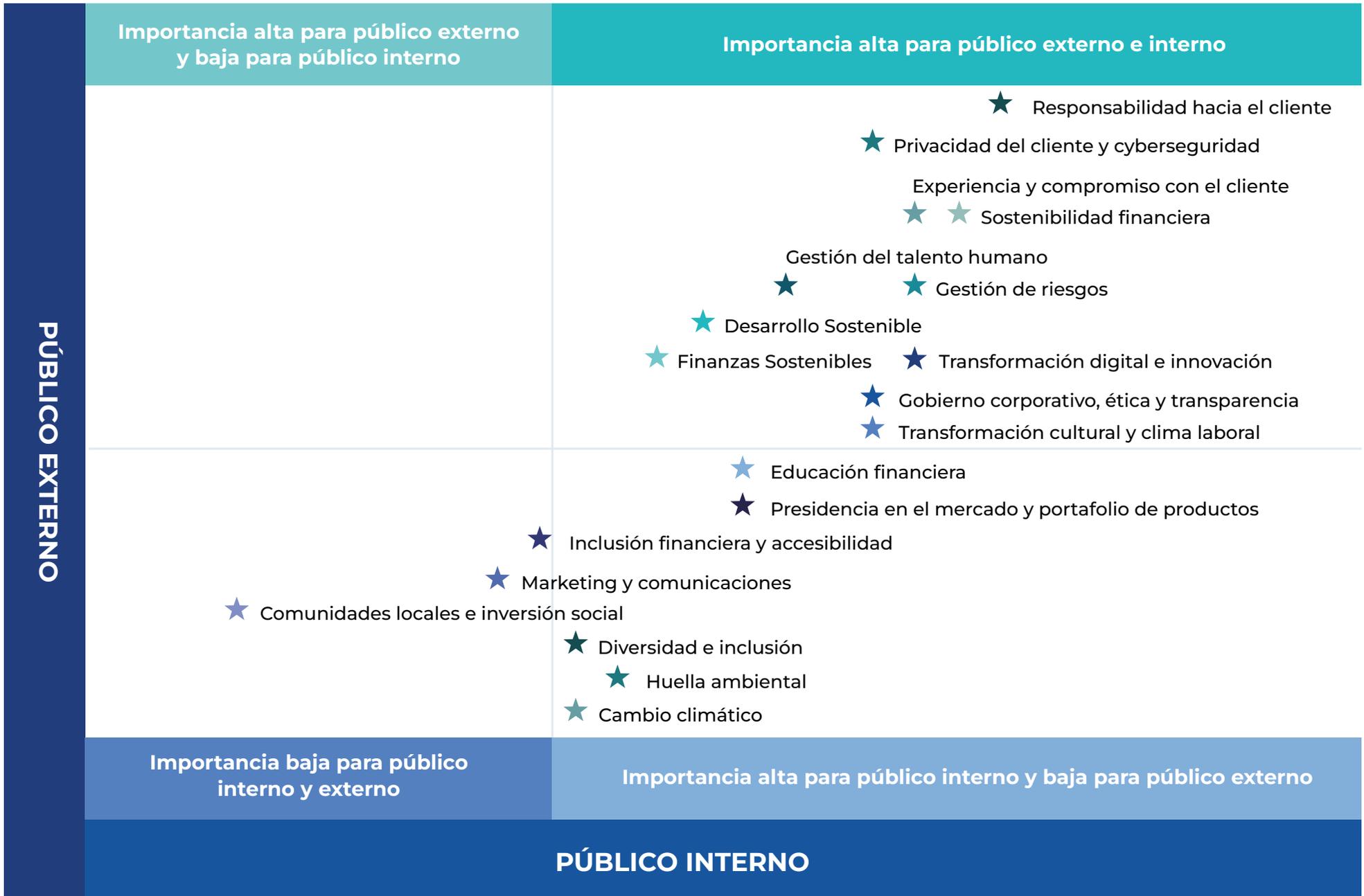


El ejercicio realizado en este año indica que los principales temas materiales del Banco General Rumiñahui son:



En la siguiente matriz se puede observar todos los temas materiales del BGR, ubicados en el orden de importancia, tanto para el público externo como el interno.





02

INFORME DEL  
**DIRECTORIO**



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



## Antecedentes

Banco General Rumiñahui S.A. alcanzó una eficiente gestión de los entornos, mejorando su gestión en la captación de recursos en un mercado complejo y dinámico y expandiéndose en tamaño y eficiencia de costos acorde al entorno competitivo.

Este logro ha permitido mantener y fortalecer a la institución, destacándose en términos de solidez, liquidez y rentabilidad desde la perspectiva financiera. Además, BGR se enfoca en la satisfacción del cliente, reconociendo el papel fundamental que su talento humano desempeña dentro del Banco.

## Resultados Financieros

Banco General Rumiñahui mantiene el liderazgo en el segmento militar, con productos y servicios financieros especializados acorde a sus necesidades y con el mejor nivel de atención y servicio para sus clientes.

El crecimiento del activo total fue alrededor del 5%, con un crecimiento moderado de captaciones del público de 2,2%, y



mediante diversas alternativas de financiamiento, tanto de generación propia como de financiamiento local e internacional, se logró un crecimiento de cartera del 8,7%, concentrado en el segmento natural minorista, en cartera de consumo y vivienda, así como el crédito destinado a pequeñas y medianas empresas.

BGR se mantiene como un banco sólido en la gestión de la calidad del activo, liquidez, eficiencia, solvencia y rentabilidad, y su desempeño supera el promedio del sistema financiero.

El Banco continúa creciendo en la colocación de cartera VIP, cumpliendo con éxito el 1er programa por USD 42MM y se ha iniciado un 2do programa por USD 40MM adicionales, contribuyendo de esta manera a la obtención de la primera vivienda para los clientes, en condiciones muy favorables.

BGR ha sido prudente y conservador en el manejo de la liquidez y la rentabilidad, optimizando el volumen de la deuda financiera como mecanismo de amortiguamiento del incremento del costo de fondos que, junto a la gestión de la eficiencia en la operación, fueron vitales en la consecución de los resultados.

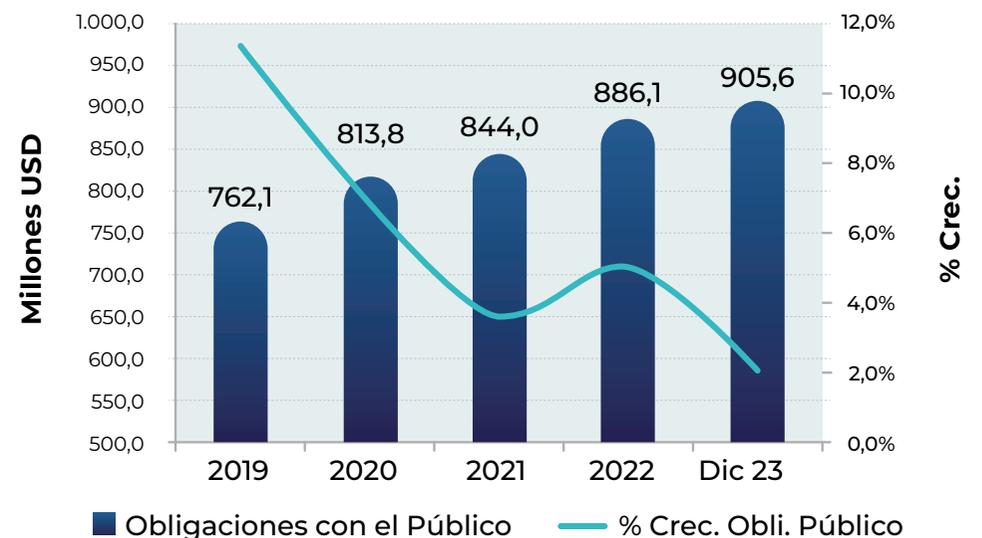
Sin duda, se mantiene la senda de crecimiento, pensando en el futuro del Banco y el de sus clientes, con inversiones cada vez más relevantes en plataformas con tecnología de punta, en canales digitales y en ciberseguridad, que mantengan el crecimiento sostenido del banco en el largo plazo.

## Pasivos

BGR ha mantenido un crecimiento modesto en la captación del 2,20%, que es menor al sistema financiero del 5,93%, aspecto que responde a la estrategia de desconcentración y salida de clientes de alto volumen y costo; esto permite al Banco mantener un costo de fondeo competitivo y eficiente en un entorno de incremento sostenido de las tasas pasivas.

La captación a plazo se mantiene como la fuente de fondeo más relevante y alcanza los USD 551 millones, con el 60,8% de participación de los depósitos de los clientes y mantiene un crecimiento anual del 9%.

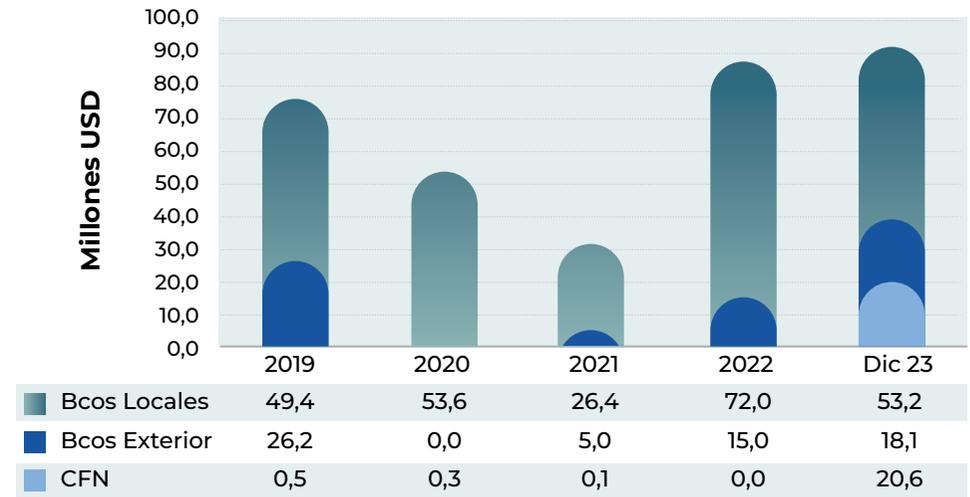
### Depósitos de Clientes



### Mix de Captación



### Obligaciones Financieras



La estrategia de financiamiento optimizó el costo y aportó al crecimiento del fondeo con USD 47 millones, financiando más del 50% del crecimiento de la cartera.

Entre los aspectos más relevantes se destaca:

- ★ La 5ta emisión de Obligaciones Convertibles en Acciones por USD 20 millones
- ★ La titularización de la cartera de Vivienda de Interés Público por USD 26 millones
- ★ El crecimiento de las Obligaciones Financieras por USD 5 millones
- ★ Operaciones de venta de cartera por USD 12.5 millones.

## Activos

BGR alcanzó la cifra récord de USD 1.179 millones en el activo total, con un crecimiento anual del 4,8%, siendo el crecimiento del sistema el 6,81%. La cartera de créditos representa el 65,8% del activo, y sin considerar provisiones, alcanza los USD 852.4 millones.

La cartera de consumo se mantiene como la más relevante, con el 76,8% de participación a través de los principales productos del Banco: Nómina Militar y Tarjeta de Crédito VISA.

El Banco continúa creciendo y aportando al desarrollo del país y de sus clientes militares y civiles en la construcción de sus sueños.



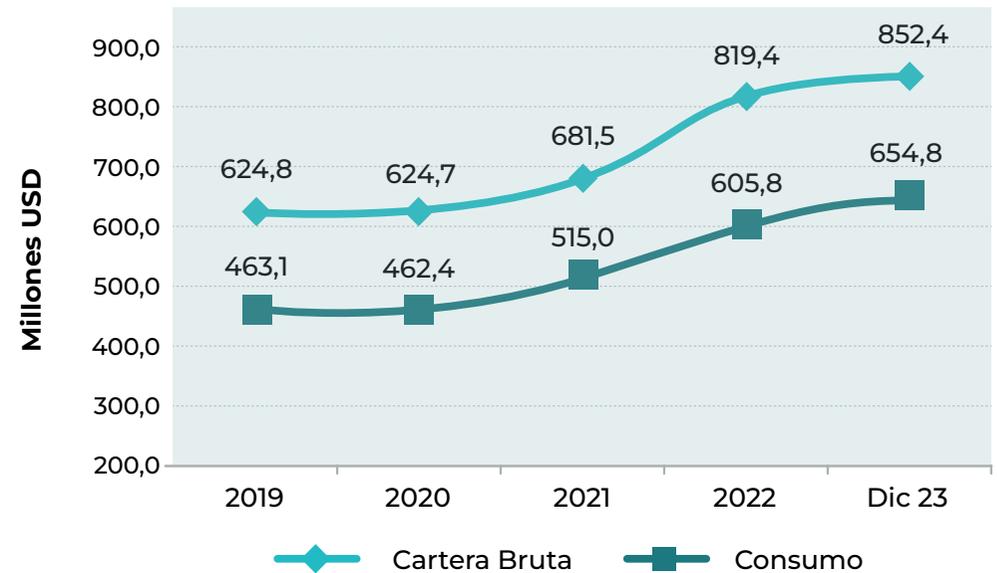
BGR culmina el 1er programa de Vivienda de Interés Público y Social por USD 42 millones e inicia un 2do programa, por USD 40 millones adicionales, que culminará en el 2024.

A pesar de las condiciones del entorno, BGR ha mantenido las líneas de crédito comerciales para el segmento PYMES y Empresarial, y concreta el financiamiento para su impulso a través de la línea de crédito CFN BID y Banco Mundial.

### Activos Totales



### Cartera Bruta Total



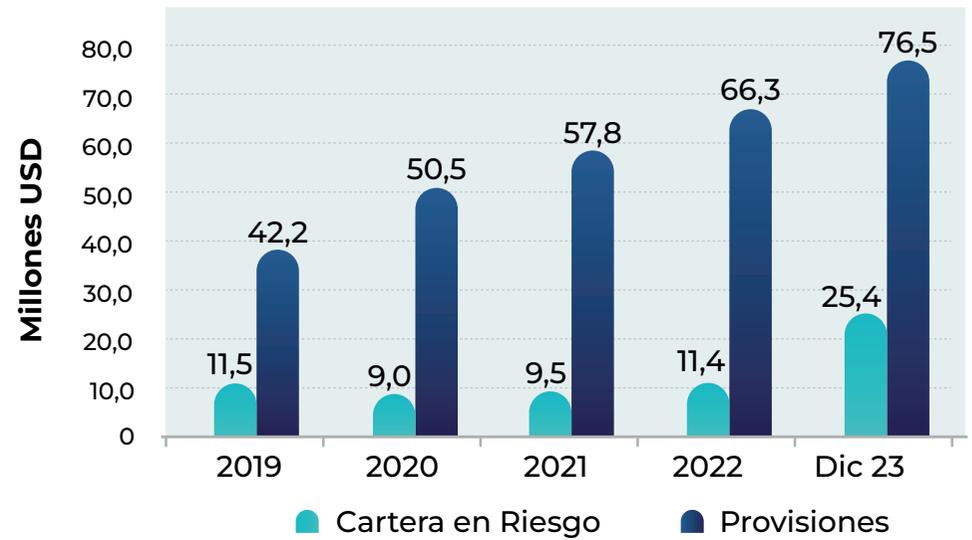
Se ha fortalecido la constitución de provisiones respecto de la cartera total y se mantiene una cobertura respecto de la cartera en riesgo. La morosidad refleja la calidad de la cartera y del modelo de negocio. Bajo un enfoque de gestión y administración prudente del riesgo, se ha podido alcanzar un nivel de morosidad del 2,98%, con un desempeño superior al del sistema que alcanzó el 3,20%.



### Mora Total



### Calidad de la Cartera



Las provisiones constituidas en el año alcanzaron los USD 26MM y se realizaron castigos de cartera por USD 15.7 millones. A la fecha, la cartera vencida se reconoce a los 30 días de mora, y las provisiones acumuladas, permiten al Banco mantener una cobertura de 301,2% sobre la cartera en riesgo, superior al promedio del sistema del 200%.

### Cobertura Cartera Total



## Patrimonio y Resultados

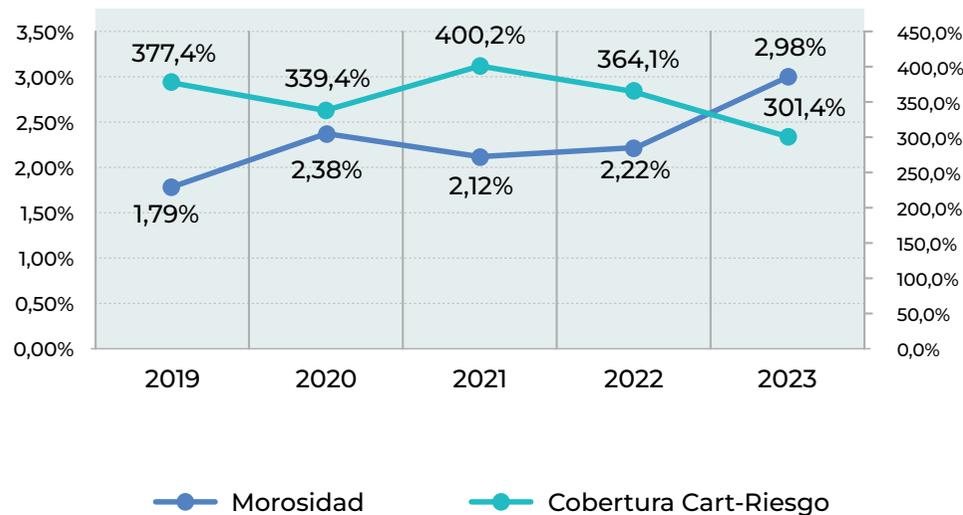
Al comparar la calidad de la cartera, bajo el mismo parámetro de medición de 30 días de mora para el paso a vencido, se refleja cierto deterioro en la calidad del activo; generado por el incremento del nivel de endeudamiento de los clientes, y en el resto del sistema financiero.

BGR mantiene una posición de solvencia sólida y el patrimonio crece de manera anual y sostenida en 11,3%. El respaldo del Directorio y de los accionistas ha sido vital en la estrategia de fortalecimiento, permitiendo al Banco respaldar las operaciones de intermediación y mantener su crecimiento futuro.

A pesar de la situación económica y la falta de liquidez por parte del estado, los indicadores de BGR se mantienen saludables y su desempeño supera el promedio del sistema financiero.

El Banco ha incrementado el nivel de solvencia; la capitalización de las utilidades fue de USD 8.9 millones, y la confianza de sus accionistas mediante el pago de dividendos fue de USD 2.7 millones. El indicador de Patrimonio Técnico alcanza el 16% y supera el desempeño del sistema financiero que mantiene un promedio de 13,8%.

### Morosidad Total, Par 30



### Patrimonio Técnico





El patrimonio técnico se ve fortalecido por la 5ta emisión de Obligaciones Convertibles en Acciones por USD 20 millones; a diciembre 2023 se colocó USD 13 millones de esta emisión. La estrategia de fortalecimiento patrimonial vía capitalización de utilidades debe continuar con el respaldo del Directorio, dentro del Plan de Capital previsto para los próximos 3 años.

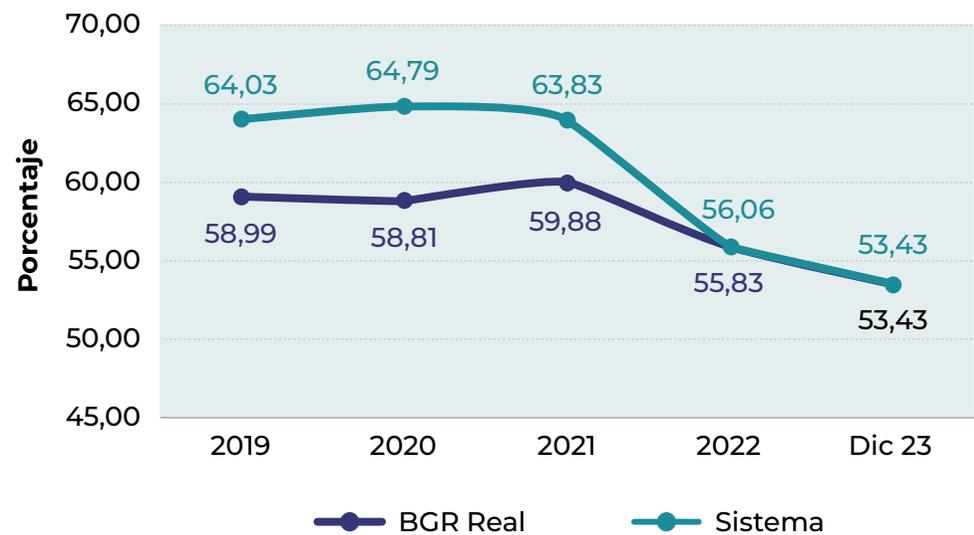
En cuanto a la generación de resultados, los esfuerzos y retos han sido demandantes, la competencia por la captación en un mercado local escaso de recursos y con poca liquidez, y en un entorno internacional con incrementos de tasas para controlar la inflación por parte de los Estados Unidos, han presionado la tasa de interés a costos nunca vistos en dolarización. El impacto para el Banco ha sido importante por su estructura de fondeo.

Se fortaleció el programa de eficiencia, se optimizó el gasto priorizando su calidad e impacto sin comprometer el largo plazo, para lo que se implementaron programas, planes y estrategias. BGR ha mantenido una operación eficiente, apalancada en la calidad del gasto y ha realizado inversiones importantes para mantener la experiencia y seguridad del cliente en todos los canales de atención. El gasto operativo se redujo en el 0,03% y, en relación con el activo total, alcanzó el 4,37%, 40 puntos básicos menos que el 2022.

La liquidez se manejó de manera prudente y conservadora, priorizándola por sobre la rentabilidad, optimizando el volumen de obligaciones financieras como mecanismo de amortiguamiento del incremento del costo de fondeo.

El indicador de eficiencia mejora del 55,89% al 53,43%, desempeño similar al promedio del sistema financiero. Si bien el indicador mejora, el crecimiento del gasto operativo sin considerar el efecto de reducción de la tarifa del Cosede creció el 7%, por sobre el crecimiento del margen bruto del 4,5%, aspecto que refleja que aún queda mucho por hacer en la gestión de la eficiencia y la diversificación de ingresos por servicios.

### Eficiencia Financiera





La utilidad neta creció el 11%; la rentabilidad sobre el patrimonio supera de manera sostenida el promedio del sistema financiero de bancos, alcanzando el 14,08%. BGR se encuentra en el grupo de bancos más rentables del 2023, retribuyendo la confianza de los accionistas.

### ROA



### ROE



Los retos para el 2024 estarán relacionados con la eficiencia y el mantenimiento del margen financiero como ventaja competitiva de BGR; el entorno de la liquidez y el costo de captación no serán retos fáciles de superar; el control, la calidad del gasto y la inversión, junto a la diversificación de ingresos por servicios, serán los pilares de gestión financiera en el próximo año.

## Gobierno Corporativo

En el Banco General Rumiñahui S.A., el Gobierno Corporativo es fundamental para supervisar y dirigir la institución basándose en cinco pilares fundamentales:

<b>1. Derechos de los Accionistas</b>
<b>2. Junta General de Accionistas</b>
<b>3. El Directorio y la Gerencia</b>
<b>4. Riesgo y cumplimiento</b>
<b>5. Transparencia de la información</b>

Estos pilares con sus principios son responsabilidad del Directorio y la Alta Gerencia, es por ello que el Directorio se encarga de implementar normativas para proteger los intereses de los accionistas y prevenir desviaciones que puedan afectar el desempeño del Banco.

La Junta General de Accionistas, encabezada por el Presidente del Directorio, toma decisiones clave para la institución, como la designación de miembros del directorio, la selección de auditores externos e internos, entre otras.

El Directorio, compuesto por 13 miembros, fija políticas, nombra a la comisión ejecutiva y establece comisiones adicionales según

sea necesario. Además, el Banco cuenta con un Código de Gobierno Corporativo y un Código de Ética y Conducta debidamente actualizados, que sforman parte de la capacitación del personal y los nuevos directores.

La Comisión Ejecutiva desempeña un papel crucial al evaluar y autorizar operaciones financieras, asegurando su coherencia con las políticas y objetivos establecidos. Esto contribuye a la agilidad y eficiencia en la gestión financiera del Banco.

Por último, el Gerente General, en su calidad de representantante legal y encargado de la administración de negocios del Banco, elabora un plan anual de operaciones y presupuesto, contribuyendo así a la planificación y ejecución efectiva de las actividades financieras del Banco.

## 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
- ★ Definir, con base en la matriz, el nivel de riesgo deseado por la entidad.

Se puede apreciar que durante el 2023, el riesgo consolidado se mantiene en “menor”, igual al registrado en el año 2022, ya que los indicadores de riesgos no registraron variaciones significativas. El riesgo de liquidez se incrementó en el año 2023 debido a la utilización de recursos excedentarios en la colocación de cartera de crédito, sin embargo, el riesgo se mantiene en el nivel de apetito de riesgo aceptado por el Directorio.

El riesgo de crédito también se incrementó en el año 2023, principalmente por la morosidad del segmento consumo, pero se mantuvo en un nivel moderado que es el apetito de riesgo establecido. 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 6,07.

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

Respecto de los 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 noviembre de 2023 por primera vez en la historia ocurrió un retraso en la nómina de los militares activos y pasivos, situación que ocasionó el incumplimiento en la tolerancia de dos indicadores:

La Matriz de Riesgo de diciembre de 2023 determinó los siguientes niveles de exposición:

<b>Riesgo de crédito</b>	Moderado
<b>Riesgo de mercado</b>	Insignificante
<b>Riesgo de liquidez</b>	Menor
<b>Riesgo operativo</b>	Menor
<b>Lavado de activos</b>	Insignificante
<b>Riesgo consolidado</b>	Menor

- ★ La morosidad del producto nómina militar fue de 3,63% al 30 de noviembre del 2023, superior a la tolerancia que es 3,50%; sin embargo, luego del ingreso paulatino de la nómina, la misma bajó a 2,76% al 15 de diciembre del 2023.
- ★ La Liquidez de corto plazo fue de 24,07% al 30 de noviembre del 2023, inferior a la tolerancia que es de 25%, sin embargo, simulando el ingreso de la nómina que fue de USD 65,8 millones y que ocurrió paulatinamente hasta el 15 de diciembre, el indicador de liquidez de corto plazo subió a 31,78%

## Administración de Riesgo de lavado de activos y Financiamiento de delitos como el terrorismo

La Unidad de Cumplimiento del BGR llevó a cabo diversas acciones en 2023 para prevenir el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo. Esto incluyó la detección de transacciones inusuales, control del patrimonio de colaboradores, análisis del mercado, revisión de documentación de bancos corresponsales, capacitación del personal y creación de una matriz de riesgos de lavado de activos.

La Unidad utilizó la herramienta Monitor Plus para detectar transacciones inusuales, aplicando factores de riesgo. Esto permitió emitir alertas cuando se identificaron movimientos potencialmente sospechosos.

Adicionalmente, llevó a cabo controles transaccionales y patrimoniales sobre los colaboradores del banco para verificar posibles inconsistencias. Se elaboró un reporte de conocimiento del mercado objetivo del banco para entender mejor los patrones de sus clientes y operaciones. También, se analizó detalladamente la documentación de los bancos corresponsales para asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable.

Se capacitó a través de charlas y una plataforma virtual al 98% del personal en temas como conocimiento del cliente, lavado de activos y financiamiento del terrorismo. La unidad generó una matriz de riesgos donde identificó, midió, controló y monitoreó los procesos internos con mayores vulnerabilidades.

Finalmente, cabe resaltar que en 2023 el Banco no recibió sanciones u observaciones de los organismos de control relacionadas a la gestión de este riesgo.



## Educación Financiera:



Durante el 2023, BGR capacitó a 5.703 personas, con énfasis en los clientes militares y civiles, así como colaboradores y público en general. La estrategia de Educación Financiera abordó temas como: ingresos, gastos, presupuesto familiar, cómo mejorar nuestro buró crediticio, tarjetas de crédito, la importancia del ahorro, las deudas (créditos y sus tipos), entre otros.

A continuación se encuentra el detalle por tipo de taller y número de personas capacitadas en las diferentes modalidades:

Público Objetivo	Metodología	Capacitados
Colaboradores BGR	Curso virtual asincrónico	263
Clientes alianza con ISSFA	Charlas por ZOOM sincrónicas	308
Escuelas de Formación	Talleres presenciales	4.814
Niños / adolescentes	Talleres presenciales	136
Enfoque de género	Talleres presenciales	182
<b>TOTAL</b>		<b>5.703</b>

En el 2024 trabajaremos alineados a la norma de índice de Bienestar Financiero publicada por la Superintendencia de Bancos; además de nutrir el currículo, le permitirá a BGR tener una escuela de formación continua.

## Bienestar, Seguridad y Salud Ocupacional

El objetivo del Banco General Rumiñahui S.A. es de promover permanentemente el cuidado y bienestar de los colaboradores, por lo que a lo largo de 2023 se llevaron a cabo los siguientes planes de acción e iniciativas:

- ★ Desarrollo del Programa de Bienestar del Banco a través de ferias de salud, campañas, actividades presenciales, retos, informativos, etc;
- ★ Revisión y actualización de los cursos normativos en SSO y puesta en marcha a través de la Academia BGR, así como la realización de webinars sobre diferentes temáticas de prevención (riesgos psicosociales, prevención de violencia contra la mujer en espacios laborales, consumos nocivos, sensibilización en discapacidades, nutrición, salud visual, descanso);
- ★ Revisión de riesgos laborales por puesto de trabajo, con énfasis en seguimientos ergonómicos que permitieron la adquisición de elementos adicionales para puestos de trabajo (teclados y mouse pad);
- ★ Actualización, aprobación y difusión del Reglamento Interno de Higiene y Seguridad;





- ★ Generación de diagnóstico, benchmark y acciones relacionadas con el Programa de mujeres;
- ★ Apoyo a Finanzas Sostenibles con campaña de reciclaje y trabajo conjunto para la campaña de donación y voluntariado;
- ★ Actualización de la política “Conozca a su Colaborador” a través de la identificación de oportunidades de mejora y ajuste en los lineamientos, difusión y puesta en marcha.
- ★ Revisión de factores de matriz de cargos críticos y perfil de riesgo del colaborador en conjunto con Cumplimiento y Riesgo Operacional;
- ★ Inicio del levantamiento del protocolo de extorsión en conjunto con Seguridad Física y Riesgo Operacional;
- ★ Implementación de nuevos servicios de Cultura y Talento en lhelp (en 2024 se realizará la difusión al personal);
- ★ Talleres de imagen personal para colaboradores de atención al público.

Adicionalmente, durante el 2023 se implementó el modelo de gestión de HR Business Partner en diferentes áreas de la institución. El objetivo se basa en brindar soluciones integrales y eficientes que permiten centralizar, a través de una sola persona, las necesidades de los diferentes servicios que tienen las áreas; además, se relaciona directamente con la gestión de personas.

HRBP desarrolla un papel estratégico en el Banco. Colabora de manera cercana con los encargados de cada área, fomentando el logro de las estrategias organizacionales, así como la cultura y experiencia de los colaboradores.



## Servicio al cliente

### GRI Servicio del Cliente

En el Banco General Rumiñahui S.A., la experiencia del cliente está cobrando cada vez más relevancia y se aborda con un enfoque integral en los niveles estratégico, táctico y operativo. En concordancia con la filosofía corporativa de la empresa, se ha integrado la estrategia de afrontar desafíos y consolidar la posición en el mercado. Como un solo equipo, trabajan conjuntamente para lograr estos objetivos.

El Banco ejecuta encuestas mensuales a los clientes a través de un proveedor especializado, en las que se realizan preguntas sobre lealtad, nivel de esfuerzo, recomendación y satisfacción. Mensualmente, el área de Cultura y Talento publica los resultados de los clientes de cada departamento, y se hacen planes de acción por área, así como talleres enfocados en 2 o 3 temas prioritarios, para manejar las críticas o desacuerdos que se han desarrollado en cada área.

De igual manera, el Banco cuenta con una escuela de servicios y mediciones digitales, sobre la satisfacción del cliente, a través de códigos QR en las áreas de negocio.

## Cliente Externo

En cuanto a la experiencia del cliente, BGR realizó las siguientes actividades durante el 2023:

- ★ Se trabajó en el mejoramiento de los servicios priorizados en el portafolio del cliente, tanto interno como externo. Se aplicó metodologías y herramientas de innovación que permitieron generar mejores resultados de lealtad e incremento de la experiencia, tanto de clientes como colaboradores.
- ★ Se optimizó la gestión de experiencia, fortaleciendo la contribución a la resolución de problemas más allá de la evaluación del servicio.
- ★ Basado en una periodicidad trimestral, se introdujo el análisis racional de experiencia. Esto permite conocer la percepción del cliente respecto a la recomendación e identifica la aplicabilidad de las acciones de mejora definidas durante el año.
- ★ Se elaboró tableros ejecutivo, táctico y operativo para visualizar en línea los resultados de las mediciones, tanto transaccionales como racionales. Los mismos se encuentran a disposición del equipo gerencial y el negocio.
- ★ Se ajustó la medición transaccional a un enfoque diario, produciendo resultados en tiempo real que facilitan la identificación de acciones específicas y colaboran de manera conjunta con el área de negocios para implementar mejoras.
- ★ Se contrató nuevas herramientas que facilitan la gestión de experiencia y ponen a disposición de la organización información íntegra y oportuna para la toma de decisiones.



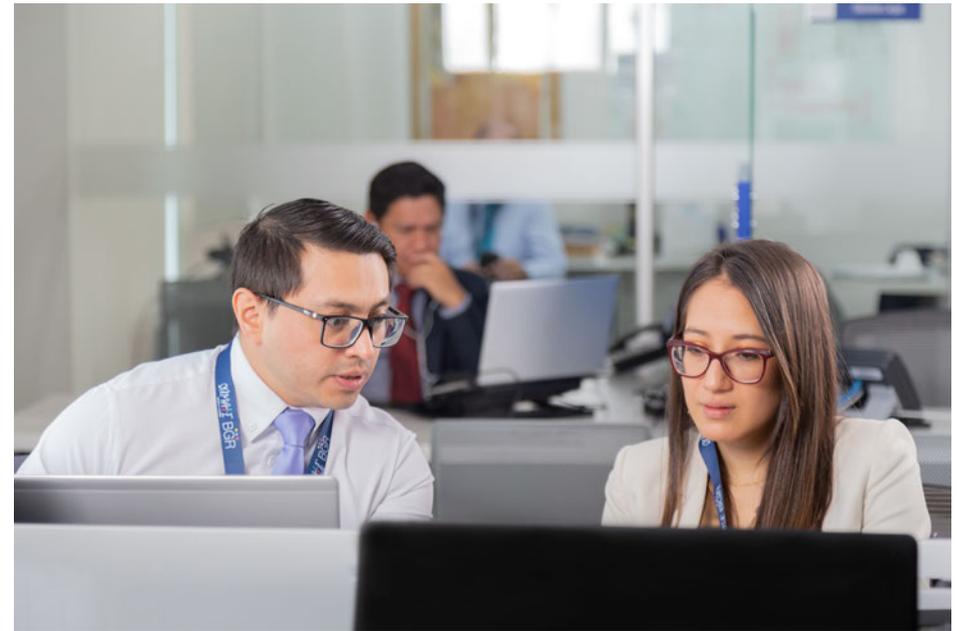
## Cliente Interno

BGR prioriza la experiencia del colaborador mediante una atención especial a la gestión de servicios estratégicos internos a través de un indicador de Lealtad, así como la satisfacción para servicios tácticos y operativos.

Valoramos la empatía y atención de los servicios que proporcionamos dentro de la organización, reconociendo que la experiencia interna bien gestionada es esencial para el éxito general.

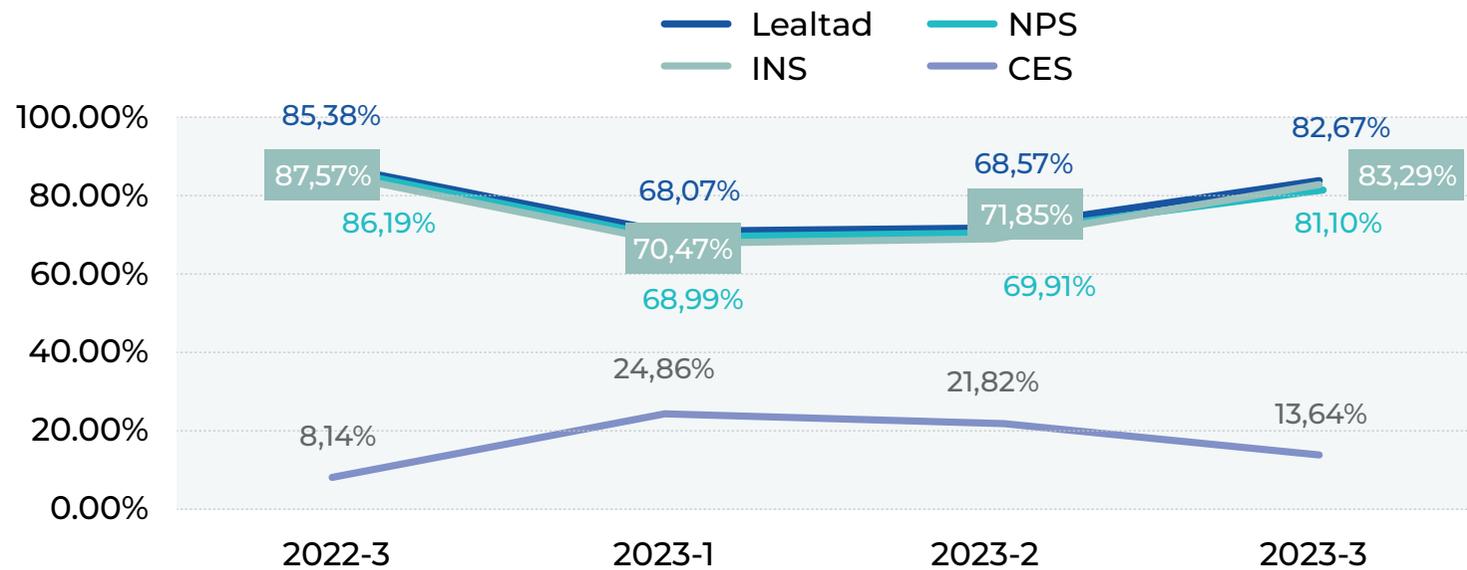
A través de la evaluación continua y la mejora de los servicios internos, el equipo de experiencia trabaja para garantizar que cada colaborador experimente un entorno de trabajo fluido y eficaz, permitiéndoles contribuir de manera significativa a los objetivos organizacionales.

En ese sentido, en el 2023 BGR alcanzó los siguientes resultados:



Los resultados actuales de los servicios estratégicos ofrecen una perspectiva positiva después de la reciente reestructuración, que transformó la configuración de 70 servicios en 22 estratégicos y 33 táctico-operativos. La lealtad general, expresada a través de recomendación (81,10%), satisfacción (82,64%) y el indicador inverso de esfuerzo (13,64%), presenta cifras alentadoras.

A continuación, un evolutivo de la medición de servicios estratégicos:



Dentro del evolutivo, la disminución inicial en la lealtad de la última medición del 2022 (87,57%) en relación a la primera del 2023 (70,47%) se debe principalmente a la recalibración matemática de los indicadores debido a la reestructuración de servicios.

Las mediciones posteriores (71,85% y 83,29%) muestran un aumento progresivo en la lealtad, sugiriendo una adaptación positiva por parte de los usuarios. Este repunte se debe a que, tanto BGR como los dueños de los servicios, han abordado de manera efectiva las necesidades de los colaboradores, contribuyendo así a una recuperación gradual en la lealtad.

## Transformación Cultural

Banco General Rumiñahui S.A. ha implementado de manera estratégica diversas iniciativas enfocadas en fortalecer progresivamente su cultura institucional, entre las cuales destacan:

- ★ Creación e implementación de un modelo de competencias alineado a los valores culturales de la organización. Esto permite evaluar de forma objetiva el grado de alineamiento de los colaboradores a través de mediciones, identificando oportunidades de mejora e implementando acciones correctivas focalizadas.
- ★ Puesta en marcha del equipo "BGR Masters", conformado por colaboradores voluntarios comprometidos con gestionar la cultura desde sus áreas. Generan acciones e inyectan entusiasmo para motivar líderes y equipos, promoviendo el liderazgo y empoderamiento del talento interno.

- ★ Uso del RADAR cultural como herramienta de mapeo, midiendo la madurez en atributos claves como: visión, valores, liderazgo e innovación. Proporciona una visión integral del estado actual de la cultura en distintas dimensiones.
- ★ Realización periódica de webinars gerenciales, que mejoran significativamente la comunicación horizontal en toda la organización y favorecen la cohesión cultural, al mantener a los líderes y equipos alineados en un mismo mensaje.

En resumen, el Banco ha adoptado un enfoque integral y participativo, basado en la medición y comunicación constante, para gestionar de manera efectiva el fortalecimiento progresivo de su cultura corporativa.





## Comité de Ética

En 2023 se identificaron situaciones contrarias a lo que estipula su código de ética y conducta por parte de colaboradores del Banco, mismas que fueron abordadas y analizadas por el Comité de Fraudes, instancia que desarrolló acciones correctivas para dar lugar a mejoras en los controles internos de las áreas, y en general, del Banco.

El Comité de Ética sesionó en el mes de diciembre para revisar a detalle cada una de estas situaciones, luego de lo cual se decidió separar de la organización a colaboradores por faltas graves, así como la adopción de acciones de mejora en todos los niveles y ámbitos.

## Comité de Retribuciones

GRI 2-19; 2-20

El Comité de Retribuciones sesionó en tres ocasiones durante el 2023, en las cuales se revisaron temas importantes relacionados con esquemas de compensación y otros alineados a la gestión del talento del Banco. A continuación, un detalle de los principales puntos tratados:

- ★ Durante 2023 se visibilizó un incremento de la rotación en BGR que al 31 de diciembre llegó al 24%; importante mencionar que, gran parte de las salidas se dieron por oportunidades laborales de cargos con mejor remuneración y crecimiento profesional.

- ★ Se presentó al Comité la estrategia de compensación del Banco, resumiendo política salarial actual, muestra de comparación, metodología de valoración de cargos Hay, competitividad de mercado, composición fijo y variable y temas relacionados con salario emocional.

- ★ Se presentó un resumen de los incrementos para 2023, donde la masa salarial incrementó un 1,01%, en tanto que, en promedio, quienes tienen incremento llegan al 4,44%, lo que corresponde a 128 colaboradores.

- ★ Respecto a las desviaciones para 2023, 439 colaboradores, es decir el 80%, se encuentran en política, respetando la desviación de +- 15%.

- ★ Se revisó la nueva metodología de evaluación de comportamientos que, a partir del 2023, está alineada a la filosofía y valores corporativos. En esta presentación se explicó también, con absoluta claridad, los factores que serán considerados para el pago de variable, correspondiente al ejercicio económico 2023 en áreas de soporte, a través de dos factores:

- ★ Evaluación por objetivos, con un peso del 60%
- ★ Evaluación del desempeño, con un peso del 40%.

- ★ Por otra parte, se realizó la actualización y aprobación del reglamento de Comité de Retribuciones, para lo cual se revisó su estructura, un resumen respecto a los principales puntos relacionados con la conformación, sesiones y convocatoria, quorum y resoluciones, actas, expedientes y firmas.

- ★ Importante mencionar la visión de futuro respecto a la identificación de talentos estrella y líneas de sucesión para primera y segunda línea del banco, a través de la revisión de los candidatos y la información disponible en cada caso, ejercicio que seguirá siendo gestionado en 2024.

A continuación, un detalle de las cifras más relevantes de 2023:

#### Monto Pagado en Remuneraciones:

Detalle	Valor
Número de Colaboradores	562
Total Gasto de Remuneraciones	14.623.871,60

#### Porcentaje de Remuneraciones contra el total de la cuenta 4501:

Detalle	Valor
Total Gasto Remuneraciones	14.623.871,60
Total Gasto Personal	18.458.793,36
	<b>79,22%</b>

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

Detalle	Valor
Total Gasto Remuneraciones	14.623.871,60
Total Cuenta Gasto Operativos	50.010.704,00
	<b>29,24%</b>

#### Monto Pagado en Remuneraciones a Gerencias:

Detalle	Valor
No. Colaboradores	13
Total Gasto Remuneraciones	1.777.572,12
Equipo Gerencial al año	

**Porcentaje de Remuneraciones Gerencias contra el total de la cuenta 4501**

Detalle	Valor
Total Gasto Remuneraciones Equipo Gerencial	1.777.572,12
Total Gasto Personal	18.458.793,36
	<b>9,63%</b>

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

Detalle	Valor
Total Gasto Remuneraciones Equipo Gerencial	1.777.572,12
Total Cuenta Gasto Operativos	50.010.704,00
	<b>3,55%</b>

**Porcentaje de la cuenta de Remuneraciones de Gerencias contra el total de utilidades antes de impuestos registrados por la entidad:**

Detalle	Valor
Total Gasto Remuneraciones Equipo Gerencial	1.777.572,12
Total de utilidades antes de impuestos	21.200.179,69
	<b>8,38%</b>



## Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría sesionó periódicamente durante el 2023, sin que existan eventos de relevancia que informar al Directorio y 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., nuestra apreciación es que 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 para la mitigación de los riesgos identificados.

Atentamente,

**Grad. Franklin Gustavo Acosta Yacelga**

***Presidente del Directorio***

A hand is shown holding a Roosevelt dime, which features the profile of Franklin D. Roosevelt. The dime is positioned above three stacks of coins on a light-colored surface. The stacks vary in height, with the tallest stack on the left and the shortest on the right. The background is softly blurred, suggesting an indoor setting with natural light.

**03**

CRECIMIENTO  
**ECONÓMICO**

# Cifras y Resultados

La institución concluyó el año con una cifra significativa en utilidades de USD 14.335.240; lo que representó un incremento del 11,1% en comparación con el año anterior. Este aumento en la utilidad neta se atribuye principalmente al crecimiento del Margen Bruto Financiero en un 4,5%, generando alrededor de USD 4 millones adicionales.

**Banco Rumiñahui S.A.**  
Estados Financieros  
**Comparativos**  
Estado de Resultados  
Expresado en  
USD Millones

Detalle	Dic 22	% Part	Dic 23	% Part	Crec. Anual	
					USD	%
Intereses Ganados	108,1	100,0%	127,1	100,0%	18,9	17,5%
Intereses Pagados	31,7	29,3%	49,1	38,7%	17,4	54,9%
<b>Margen Neto de Intereses</b>	<b>76,4</b>	<b>70,7%</b>	<b>78,0</b>	<b>61,3%</b>	<b>1,5</b>	<b>2,0%</b>
Comisiones Netas y Servicios	13,5	12,5%	14,4	11,3%	0,8	6,3%
Utilidades Financieras	-0,4	-0,4%	1,2	1,0%	1,6	-396,4%
<b>Margen Bruto</b>	<b>89,5</b>	<b>82,8%</b>	<b>93,5</b>	<b>73,6%</b>	<b>4,0</b>	<b>4,5%</b>
Gasto Operativo	50,0	46,3%	50,0	39,4%	0,0	0,0%
<b>Margen Operacional</b>	<b>39,5</b>	<b>36,5%</b>	<b>43,5</b>	<b>34,3%</b>	<b>4,0</b>	<b>10,3%</b>
Provisiones	22,7	21,0%	26,8	21,1%	4,0	17,8%
Otros Ingresos y Gastos Neto	3,8	3,5%	4,5	3,5%	0,7	18,9%
<b>Utilidad Antes de ISR</b>	<b>20,5</b>	<b>18,9%</b>	<b>21,2</b>	<b>16,7%</b>	<b>0,7</b>	<b>3,5%</b>
Impuestos	7,6	7,0%	6,9	5,4%	-0,7	-9,5%
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>12,9</b>	<b>11,9%</b>	<b>14,3</b>	<b>11,3%</b>	<b>1,4</b>	<b>11,1%</b>

# Estados Financieros

Los Estados Financieros de Banco General Rumiñahui se presentan como un testimonio transparente y detallado de su salud financiera. A través de estos informes, la institución ofrece a sus stakeholders una visión clara y precisa de sus resultados operativos, posición patrimonial y flujos de efectivo.

Estos Estados Financieros preparados con rigurosidad, y en conformidad con los estándares contables pertinentes, son herramientas esenciales para evaluar el desempeño, respaldar la toma de decisiones informadas y mantener la confianza de sus clientes y la comunidad financiera.

Partida	Dic-2022	Dic-2023	%	Crecimiento USD Anual
Fondos Disp.	184,7	213,4	18,1%	28,8
Inversiones	144,1	144,1	12,2%	0,1
Cartera Neta	753,1	775,9	65,8%	22,8
Cuentas por Cob	7,9	7,9	0,7%	0,0
Propiedad y Equipo	6,9	6,1	0,5%	-0,8
Otros Activos	28,5	31,4	2,7%	2,9
<b>ACTIVO TOTAL</b>		<b>1.178,</b>	<b>100,0</b>	<b>53,8</b>

**Banco Rumiñahui S.A.**

Estados Financieros

Comparativos

**Balance General**

Expresado en USD Millones

**Banco Rumiñahui S.A.**  
Estados Financieros  
Comparativos  
**Balance General**  
Expresado en  
USD Millones

<b>Partida</b>	<b>Dic 22</b>	<b>Dic 23</b>	<b>%</b>	<b>Crecimientos USD Anual</b>
Corrientes	82,2	80,8	6,9%	-1,4
Ahorros	294,5	269,2	22,8%	-25,3
Plazo	505,4	551,0	46,7%	45,5
Oblig. Financieras / OCAs	96,9	108,1	9,2%	11,2
Otras	43,7	56,0	4,7%	12,3
Patrimonio	102,3	113,8	9,7%	11,6
<b>FONDEO TOTAL</b>			<b>100,0</b>	<b>53,8</b>



Banco General Rumiñahui ha alcanzado una eficiente gestión de los entornos, optimizando el costo de captación en un mercado líquido y expandiéndose en tamaño y eficiencia de costos de acuerdo con las tendencias del mercado competitivo.

Gracias a una administración efectiva, los resultados financieros del último año superaron tanto las proyecciones iniciales, como la de los tres años anteriores, destacando a la institución como una entidad solvente, líquida y rentable desde una perspectiva financiera. Este incremento significativo se debe a la confianza constante que los usuarios depositan en el Banco, lo que ha llevado a un aumento notable en las operaciones, año tras año.



**Banco Rumiñahui S.A.**  
Indicadores Financieros

INDICADOR	Dic 23	Sistema
<b>CAPITAL</b>		
Cobertura Patrimonial de activos	(504%)	536%
Solvencia (patrimonio técnico)	16.19%	13.79%
Patrimonio técnico secundario / patrimonio técnico primario	42.85%	36.57%
<b>CALIDAD DE ACTIVOS</b>		
Morosidad cartera comercial	2.25%	1.09%
Morosidad cartera consumo	3.31%	4.81%
Morosidad cartera de inmobiliario y vivienda de interés público	1.62%	2.91%
Morosidad cartera de microcrédito	3.86%	6.64%
Morosidad cartera total	2.98%	3.20%
Cobertura cartera total en riesgo	301.42%	211.09%
<b>MANEJO ADMINISTRATIVO</b>		
Activos productivos / Pasivos con costo	117.32%	127.52%
Costos operativos / Margen financiero	74.92%	79.74%
Costos operativos / Activo total promedio	4.37%	4.09%
Gastos de personal / Activo total promedio	1.61%	1.31%
<b>RENTABILIDAD</b>		
Rentabilidad sobre patrimonio - ROE	14.08%	12.36%
Rentabilidad sobre el activo - ROA	1.25%	1.27%
<b>LIQUIDEZ</b>		
Fondos disponibles / Total depósitos a corto plazo	33.56%	24.13%



CONFORMACIÓN DEL PATRIMONIO TÉCNICO TOTAL		
A	Total patrimonio técnico primario	98,0
B	Total patrimonio técnico secundario	42,0
C = A+B	Patrimonio técnico total	140,0
D	Deducciones al patrimonio técnico total	-
E = C - D	Patrimonio técnico constituido	140,0
ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO		
	Activos ponderados con 0.00	-
	Activos ponderados con 0.10	1,8
	Activos ponderados con 0.20	2,7
	Activos ponderados con 0.40	-
	Activos ponderados con 0.50	67,3
	Activos ponderados con 1.00	792,8
F	<b>Total, activos y contingentes ponderados por riesgo</b>	<b>864,6</b>
CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
Art. 190 COMF	Patrimonio técnico constituido / activos y contingentes ponderados por riesgo	16.19%
Art. 190 COMF	Patrimonio técnico constituido / activos y contingentes totales	10.40%
	Activo fijo / patrimonio técnico constituido	4.36%

**Banco Rumiñahui S.A.**  
**Relación entre el**  
**Patrimonio**  
**Técnico Total y los Activos**  
**y Contingentes**  
**ponderados**  
**por Riesgo**  
Expresado en USD Millones  
Del 1 de enero al  
31 de diciembre del 2023

**Banco Rumiñahui S.A.**  
**Estado de Flujos**  
**de Efectivo**  
 Expresado en  
 USD Millones  
 Del 1 de enero al  
 31 de diciembre 2023

DETALLE	Dic 23
<b>Flujos de caja de actividades de operación</b>	
Intereses y descuentos ganados	122,5
Comisiones ganadas	5,9
Intereses pagados	(44,6)
Comisiones pagadas	(0,7)
Pagos operativos y a empleados	(33,6)
Participación a empleados	(3,1)
Impuesto a la renta	(2,9)
Ingresos por servicios	9,4
Utilidades financieras, neto	7,0
Otros ingresos operacionales, neto	1,2
Otros gastos no operacionales, neto	(7,0)
<b>Efectivo neto proveniente de actividades de operación antes de cambios de activos y pasivos operacionales</b>	<b>54,1</b>
<b>Cambios en activos y pasivos operativos</b>	
Disminución de operaciones interbancarias	-
Disminución de inversiones negociables y disponibles para la venta	28,5
Incremento de cartera de créditos	(75,4)
Incremento de obligaciones con el público	19,5
Incremento de obligaciones inmediatas	0,8
<b>Efectivo neto proveniente de actividades de operación</b>	<b>26,6</b>
<b>Flujos de caja en actividades de inversión</b>	
Incremento en fondo de liquidez	(4,4)
Disminución de bienes adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución, neto	0,12
Incremento de propiedades y equipo, neto	(0,5)
Incremento gastos diferidos	(2,6)
Venta de acciones y participaciones	-
<b>Efectivo neto utilizado en actividades de inversión</b>	<b>(7,3)</b>
<b>Flujos de caja de actividades de financiamiento</b>	
Incremento de efectivo proveniente en actividades de financiamiento	-
Incremento de obligaciones financieras, valores en circulación y otras obligaciones	11,2
Dividendos pagados, neto	(2,7)
<b>Efectivo neto proveniente de actividades de financiamiento</b>	<b>8,5</b>
<b>Fondos disponibles</b>	
Incremento neto durante el año	28,8
Saldo al comienzo del año	184,7
<b>Saldo efectivo al final del año</b>	<b>213,5</b>



DETALLE	Dic 23
<b>Utilidad neta</b>	<b>14,3</b>
Ajuste para conciliar la utilidad neta con el efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambios de activos y pasivos operacionales	
Provisión para activos de riesgo y contingentes	<b>28,8</b>
Depreciaciones y amortizaciones	<b>4,3</b>
Provisión jubilación patronal	<b>0,2</b>
Utilidad en venta de bienes (neto)	-
Utilidad en venta de cartera castigada	-
Reverso de provisiones	<b>(0,8)</b>
Otros	<b>10,1</b>
<b>Cambios en activos y pasivos</b>	
Cuentas por cobrar	<b>0,4</b>
Otros activos	<b>(11,6)</b>
Cuentas por pagar	<b>8,8</b>
Otros pasivos	<b>1,7</b>
<b>Efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambios de activos y pasivos operacionales</b>	<b>54.2</b>

**Banco Rumiñahui S.A.**  
Conciliación de la Utilidad Neta con el Efectivo Neto, proveniente de actividades de operación, antes de cambios en activos y pasivos operacionales.  
Expresado en USD Millones

# Sostenibilidad Financiera

## GRI 3-3 Sostenibilidad financiera

Medir la sostenibilidad financiera de Banco General Rumiñahui implica la evaluación de su habilidad para mantener operaciones a largo plazo, asegurar una generación de ingresos coherentes y gestionar de manera eficiente los riesgos financieros.

Los aspectos esenciales de la sostenibilidad financiera se dividen en varios indicadores.



### Rentabilidad

- ✓ Rendimientos sobre Activos (ROA).
- ✓ Rendimientos sobre Patrimonios (ROE).



### Calidad de Activos

- ✓ Morosidad
- ✓ Provisiones



### Liquidez

- ✓ Ratio de Liquidez
- ✓ Cobertura de Liquidez



### Apalancamiento

- ✓ Ratio de Apalancamiento
- ✓ Eficacia operativa



Estos parámetros proporcionan una evaluación integral de la solidez financiera y la eficacia de gestión del Banco en el contexto de operaciones a largo plazo.

04

GESTIÓN  
INTEGRAL  
DE RIESGOS



# Gestión Integral de Riesgos

GRI 3-3 Gestión de riesgos, G4 DMA Riesgos en portafolio de productos, FS8

Banco General Rumiñahui mantiene una estrategia de gestión de riesgos conservadora. Los apetitos de riesgo definidos por el Directorio implican una posición moderada en cuanto a las colocaciones y una posición bastante mesurada en cuanto a la liquidez del Banco.

Desde el punto de vista de las colocaciones, la estrategia es profundizar la atención al segmento militar y servir a sus clientes con una participación mayor de los canales digitales. La visión desde el punto de vista del fondeo se basa en depósitos a plazo, a tasas razonables y a través de líneas de crédito de bancos nacionales, por el momento.

El financiamiento para vivienda con líneas de crédito subsidiadas a través del programa del Estado también ha sido una de las prioridades desde el año 2022, enfocándose en el financiamiento al segmento militar. Así también, mantienen una estrategia de desconcentración de depósitos de clientes, tanto institucionales como personas naturales, con el fin de disminuir la volatilidad de las fuentes de fondo.

La gestión global de riesgos en el Banco se basa en una sólida cultura de riesgos, que está conformada por tres líneas de defensa:

## Primera línea

Se trata de la responsabilidad en la toma y generación de riesgos, la cual identifica riesgos y los mitiga.

## Segunda línea

Funciona como una defensa que se utiliza por la Unidad de Riesgos para detectar, controlar y supervisar los riesgos que se reconocen por la primera línea.

## Tercera línea

Corresponde a la Auditoría, la cual realiza una evaluación independiente de los riesgos, mitigaciones y controles.

El Comité de Administración de Riesgos propone las metodologías, pruebas de estrés y políticas para controlar los riesgos y vigila que se mantengan bajo el apetito de riesgo aprobado por Directorio.

Las auditorías internas de BGR se llevan a cabo basadas en riesgos regulatorios, que revisan el diseño y la eficacia de los controles. También se realizan auditorías sorpresivas de oficinas y sucursales, centradas en las funciones operativas. Las auditorías continuas permiten asegurar controles clave de manera simultánea, mientras que las de proyectos críticos garantizan el cumplimiento de los objetivos. Además, se realizan revisiones especiales para emitir opiniones limitadas sobre requisitos específicos solicitados por el regulador o la administración del Banco.





La frecuencia de las auditorías sigue ciclos y está determinada por la criticidad del riesgo en la entidad auditada. Esta evaluación se realiza de manera anual mediante un sistema de puntuación, ajustándose cuando factores internos o externos requieren cambios en el perfil de riesgo. En casos de alto riesgo, la revisión ocurre cada 18 meses; alto medio, cada 24 meses; medio alto, cada 36 meses; y bajo, cada 48 meses.

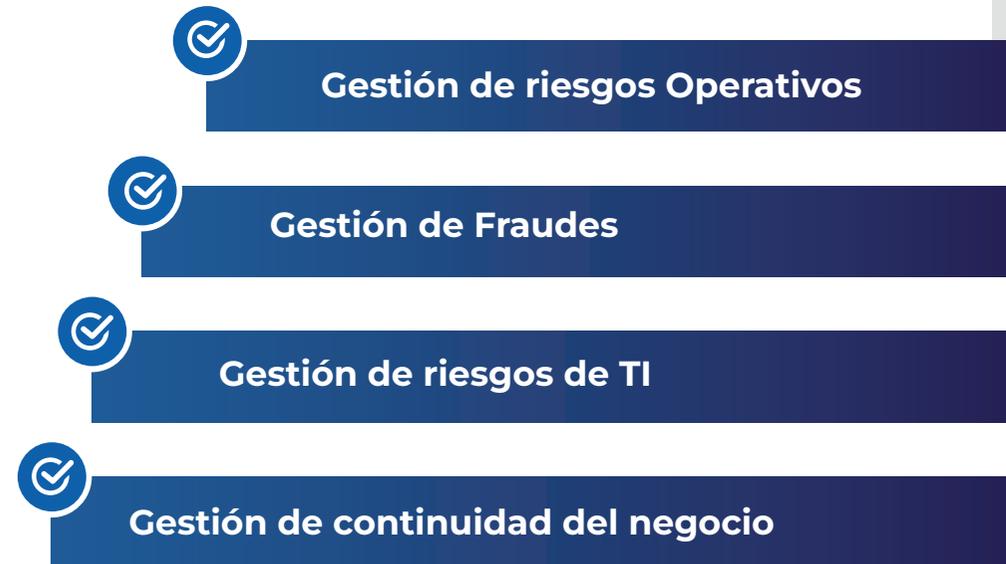
Por otro lado, el BGR posee políticas dedicadas a la gestión de riesgos, las cuales se divide en dos: Riesgo operacional y Riesgo financiero.

## Riesgo Operacional



El mecanismo para evaluar e identificar los riesgos operacionales del Banco involucra algunas aristas. La primera de ellas implica establecer acuerdos de cumplimiento y seguimiento con el cliente, abordando aspectos económicos, sociales y ambientales. Además, el cliente tiene la responsabilidad de presentar los respectivos permisos de acuerdo con su actividad económica. A partir de estos acuerdos se establece el riesgo por parte del área correspondiente.

En este ámbito el BGR, basado en marcos internaciones como son la ISO 31000, COSO ERM, el Comité de Supervisión de Basila, Cobit 5 para riesgos, la ISO 27001, el ITIL, Magerit y la ISO 22301; ha delineado políticas y metodologías para la gestión de distintos tipos de riesgos como son:



Las metodologías del Banco para gestionar los riesgos operacionales se han desarrollado con una guía para cada riesgo operativo, fraudes o riesgos de TI; y se ha implementado un plan de continuidad del negocio.

Esto ha permitido que la institución haya podido definir los KPIs de ciberseguridad; permitió la reducción de falsos positivos en la gestión de monitoreo de fraudes, y se ha realizado la aplicación de sanciones relacionados a informes de investigación de fraudes. También, se han implementado los talleres de autoevaluación de riesgos operacionales en los procesos de inversiones y transferencias, además se ha podido identificar y gestionar riesgos relacionados a la obsolescencia tecnológica.

## Riesgo Financiero

En cuanto al riesgo financiero, basados en el Código Orgánico Monetario y Financiero, Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria y de la Superintendencia de Bancos, así como en las mejores prácticas internacionales dictadas por el Comité de Basilea, el Banco ha desarrollado sus políticas y metodologías para la gestión de los siguientes riesgos:

### Gestión de Riesgo de Crédito

### Liquidez, y

### Mercado

Las metodologías del Banco para gestionar los riesgos financieros se basan en el manual de política integral de riesgos, una guía metodológica para la gestión del riesgo de crédito, que cuenta con procedimiento para riesgos de liquidez y riesgos de mercado, y un manual de gestión de inversiones, que se complementa con un plan de contingencia de liquidez.

Esto ha permitido la implementación de tableros de monitoreo y control de crédito de personas y de empresas, construcción y sustitución de scoring de originación del 64% de la cartera de crédito del Banco, y construcción de modelo de pérdidas esperadas para el 55% de la cartera de crédito del Banco.

En el 2023, los desafíos en la gestión de riesgos se centraron en mantener el crecimiento de los depósitos de clientes con una diversificación adecuada. Además, obtener financiamientos internos a tasas razonables, especialmente durante el segundo semestre del año.

Desde el punto de vista de las colocaciones, la economía experimentó una desaceleración, reflejada en un crecimiento más moderado en el crédito productivo y de consumo, siendo un desafío preservar la calidad de la cartera. Para el 2024, los principales retos persisten en el fondeo y en la ampliación en el segmento militar, que es competencial del sector cooperativo. También, la mejora en la seguridad de la información debido al crecimiento de los negocios digitales y con ellos el descubrimiento de nuevos riesgos y fraudes cibernéticos.

## Calificación de Riesgos

Gracias a la estrategia de negocios basada en las mejores prácticas de prudencia financiera, Banco General Rumiñahui pudo hacer frente a los desafíos surgidos, por lo que la calificadora de riesgos, Class International Rating, mantuvo la calificación AAA-, demostrando ser una institución financiera sólida, con una destacada trayectoria de rentabilidad y una excelente reputación en el sector. Además, cuenta con un acceso destacado a sus mercados naturales de financiamiento y presenta claras perspectivas. Cualquier debilidad o vulnerabilidad en alguna área de sus operaciones se contrarresta efectivamente con las fortalezas fundamentales de la organización.

La Clasificación AAA- corresponde a los valores financieros cuyos emisores y garantes demuestran una capacidad sobresaliente para cumplir con el pago puntual de capital e intereses, según los términos y plazos acordados. Esta evaluación anticipa que dicha capacidad no se verá afectada frente a posibles modificaciones en el emisor, su garante, el sector al que pertenece o la economía en general.

Por otro lado, en relación con sus indicadores de morosidad, BGR tuvo un incremento anual atribuible a la expansión de la cartera de

riesgo, influenciada por el cambio en la normativa de calificación de créditos. No obstante, la institución presenta una excelente cobertura, que supera la media del sistema bancario. Asimismo, mantiene niveles óptimos de liquidez y solvencia, y sus indicadores de rentabilidad han permanecido históricamente por encima de sus pares comparables dentro del sistema bancario. Finalmente, el propósito de la emisión se centra en incrementar el fondeo del Banco para respaldar el crecimiento a largo plazo.



# 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

El año 2023 la economía ecuatoriana no retomó el ritmo de crecimiento esperado. Las proyecciones de crecimiento iniciales del Banco Central del Ecuador se situaron en un 3,1%, sin embargo, expertos indicaron que el incremento del PIB fue del 1,1%.

Si bien el primer semestre transcurrió sin mayores sobresaltos, el segundo semestre la situación política (muerte cruzada y elecciones anticipadas) y económica se complicó, dando como resultado una ralentización del crecimiento en el sector público y privado; situación reflejada en el incremento del riesgo país (de 1.250 a 2.055 puntos) que fue alto desde el 2022.

Adicionalmente, las tasas internacionales siguieron su tendencia al alza, dificultando también el acceso de la banca a recursos externos. Como resultado, durante el segundo semestre del 2023 se evidenció un aumento en las tasas de interés de las captaciones, frente a un menor crecimiento de las colocaciones.

Sin embargo, de este escenario complejo, la estrategia del Banco en profundizar su participación y basar el crecimiento de su nicho de mercado, dio el resultado deseado y el incremento en las colocaciones del BGR fue del 4,0% mientras que el sistema lo hizo a un promedio del 9,2%.

En el 2023, BGR priorizó la conservación de los clientes del pasivo, y pese al escenario de subida de tasas desde el 2022, se logró cumplir con las metas de desconcentración de pasivos que, la institución, trazó desde principios del año 2022.



Así, la concentración de los 100 mayores depositantes pasó de 38,74% a 35,67% de diciembre 2022 a diciembre 2023.

Simultáneamente, el crecimiento de la cartera se financió principalmente con depósitos del público, pues el acceso a líneas nacionales e internacionales fue limitado.

Durante 2023, la estrategia de negocios BGR se enfocó en mantener el liderazgo en el principal segmento de clientes, el personal de las Fuerzas Armadas del Ecuador. También, trabajaron en el rediseño continuo y comercialización de productos diferenciados para militares, ya que el mercado presentó signos de madurez. Además, presentaron fuertes y recurrentes ataques por parte de la competencia, principalmente de cooperativas de todo tamaño (segmentos 1 a 4).

Continuaron con la aplicación de la metodología de Sistemática Comercial, para incrementar la productividad de las agencias, centrándolas en la generación de valor. En el segundo trimestre a raíz de la crisis, priorizaron el mantenimiento de los niveles de liquidez y redujeron la colocación de créditos.

A pesar de esta reducción, BGR logró incrementar su participación de mercado en 0.60 puntos porcentuales, en su nicho de mercado. En 2023 también continuaron con el desarrollo del programa de créditos de vivienda VIP y VIS, lograron colocar mensualmente alrededor de 4 millones de dólares en cartera.

También, continuaron con mejoras al canal digital, que se consolidó como uno de los principales canales transaccionales del Banco. Lograron asegurar la estabilidad de BGR Digital (web y APP), incrementaron la velocidad de respuesta de la herramienta y realizaron mejoras continuas para incrementar la seguridad y reducir riesgos de ataques cibernéticos. También, trabajaron en la creación de una nueva Banca Digital que se lanzará en 2024, más moderna y amigable, la misma que tendrá la capacidad de integrar en forma continua nuevas funcionalidades.

### 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 misma línea, Banco General Rumiñahui cada año desarrolla mejoras continuas en sus políticas y procedimientos para alcanzar los más altos estándares de gestión de riesgos.

Durante el 2023, la gestión de riesgos se concentró en aumentar las colocaciones dirigidas principalmente a su nicho de mercado, y en el segundo semestre también realizaron importantes esfuerzos para continuar fondeando al Banco a tasas razonables, dada la creciente competencia en el mercado por captar la escasa liquidez.

Es importante resaltar que en el 2023 se calibraron los apetitos de riesgos de crédito, liquidez, mercado y operacionales,

como medidas complementarias, que contribuyen a la administración de estos riesgos.

### 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 del año, la estrategia de crédito se centró en mejorar y crear nuevos productos para atender al mercado militar, con el fin de ganar participación de mercado en su nicho principal. Simultáneamente, se enfocaron en la generación de créditos de vivienda VIP y VIS, con un crecimiento importante durante el año 2023. Así mismo, continuaron 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 brindando 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.

### Riesgo de Liquidez y Mercado

En el primer semestre del año 2023 se registraron niveles de liquidez razonables en el sistema financiero. Sin embargo, a partir de junio se produjo un ajuste importante de las fuentes de financiamiento, que determinó un aumento paulatino, pero constante de las tasas de captaciones. La situación política del país (muerte cruzada y elecciones anticipadas), junto con al aumento del déficit fiscal y de la inseguridad, afectaron el desempeño económico, y por tanto la liquidez de la economía.

Si bien el crecimiento del crédito durante el 2023 no fue tan agresivo como en el 2022, se evidenció una fuerte competencia de los bancos más grandes en busca de captar los recursos escasos de la economía, producto de la falta de dinamismo del sector público y privado.

Un reto para el 2024 es lograr un financiamiento 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 y de mercado, al enfrentarse a un aumento de las tasas pasivas, frente 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 necesidad de reducir los niveles de concentración de las fuentes de fondeo.

### **Riesgo Operacional, Continuidad del Negocio y Fraudes** SASB FN - CB - 510 a.1

El 2023 inició con la implementación de la nueva reforma a la norma de control para la gestión del Riesgo Operativo, emitida en el mes de septiembre del 2022, misma que refuerza la gestión de incidentes, la disponibilidad de aplicativos críticos, gestión de proveedores, gestión de seguridad de la información y definiciones sobre la gestión del riesgo operativo.

El riesgo tecnológico documentó los primeros indicadores de riesgo asociados a ciberseguridad, enfocados al cierre de vulnerabilidades explotables y no explotables, hardenización de servidores y cierre de puertos abiertos. Finalmente, con el área de TI, establecieron planes de mitigación para gestionar los riesgos relacionados a obsolescencia tecnológica y disponibilidad de la Banca Digital.

En lo que se refiere a la Gestión de Continuidad del Negocio, se ejecutó el presupuesto asignado para la repotenciación del Centro de Operaciones Alterno (COA) en Ibarra, realizando dos pruebas programadas con el personal esencial principal y back up.

También, se llevó a cabo un simulacro de Gestión de Crisis, ante el escenario de ciberataque; finalmente se efectuó una evaluación detallada de la estrategia de continuidad para el traslado al DCA, con la finalidad de profundizar el desafío que efectúa el área de Riesgos como segunda línea de responsabilidad en la gestión de riesgos de continuidad.

En cuanto a la Gestión de Fraudes y Anticorrupción, se establecieron protocolos para efectuar interrogatorios de investigación y el manejo de delitos flagrantes, además, se promovieron medidas correctivas, en coordinación con el área de Seguridad de la Información, a fin de controlar de manera oportuna y eficaz las pérdidas por fraudes en la Banca Digital mediante phishing en la página web.

Es importante destacar que, durante el año 2023, como parte de la política "conozca a su cliente" la Unidad de Cumplimiento identificó 60 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 17,65% respecto a lo reportado en el 2022.

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.

En el 2023, se consolidó la sistematización de la matriz de riesgos de lavado de activos y financiamiento de delitos como el Terrorismo, lo cual permitió reducir carga operativa para el área.

Finalmente, BGR no recibió amonestaciones o sanciones por parte de los Organismos de Control.

Por otro lado, respecto a la adecuación del Banco a la Ley Orgánica de Protección de Datos, se ejecutó el proyecto que contenía aspectos técnicos, organizativos, de procesos, y de identificación de riesgos; con lo cual se dio cumplimiento al cronograma enviado a la Superintendencia de Bancos.

En cuanto a la Seguridad de la Información, acabaron 3 de los 4 proyectos del programa de la nueva arquitectura de red, contando con componentes de nueva generación en Firewall, IPS y XDR, los mismos que fortalecen la postura de seguridad del Banco, para enfrentar las amenazas emergentes. Además, se realizó la actualización de las Base de Datos del Core Bancario Siglo 21 a Oracle 19g en la tecnología de la información.

BGR introdujo nuevas funcionalidades a nivel de proyectos importantes para la Organización, como el nuevo sistema de Tesorería Auro, la Plataforma de Analítica y Datos, Transferencias de Pago Directo, la nueva Banca Digital entre otros proyectos que apalancan la estrategia del Banco.

El Banco está enfocado en la Transformación Digital de la institución, apalancado por el Programa de Modernización Tecnológica (Proyecto Beat), el proyecto de Integración de Soluciones, que busca facilitar los mecanismos de integración del ecosistema tecnológico, aprovechamiento de las bondades de las Nubes y otras iniciativas que usan tecnologías disruptivas.

Con respecto al Programa de Modernización Tecnológica se ejecutó la fase de evaluación y selección del Core bancario.

En la infraestructura, se cristalizaron dos proyectos importantes. El primero abarcó la modernización de la plataforma de Comunicaciones con la implementación de SDWAN. Por otro lado, se implementó la solución de Balanceador físico Radware que permitió incrementar el rendimiento de las aplicaciones y los niveles de seguridad a nivel de la red.

#### **4.- Sistemas de Información Directiva**

En el 2022 se tuvo avances importantes en las pausas de estrategia, organización y roles, gobierno e infraestructura; para el 2023 el objetivo cumplido fue explotar las capacidades desarrolladas e internalizar en el ADN de la organización la nueva cultura de gestión de los datos con la meta de alcanzar la autogestión y la generación de valor para los usuarios.

Con esta visión el Banco logró apagar el ITD (antiguo sistema de información) y desplegar el nuevo Portal Institucional con una disponibilidad 24/7; el mismo que cuenta con dashboards contruidos sobre Power BI, con una visión y funcionalidad holística que se actualizan de manera automatizada, consumiendo los datos desde la nube.

Banco General Rumiñahui ha trabajado en controlar la calidad de los datos y se evidencia una conciencia sobre la calidad tanto en creación de nuevos clientes, como en la gestión de clientes que son parte del portafolio actual. En lo referente a la analítica, han puesto en producción varios modelos, que permitieron gestionar indicadores como productividad, efectividad de campañas, deserción de clientes de tarjeta de crédito, aportando directamente en el indicador de eficiencia y servicio al cliente.

## 5.- Gobierno Corporativo

El Banco cumple con la normativa dispuesta en el Capítulo IX (principios de buen gobierno corporativo) del Título XIII del Libro I de la Codificación de Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado, así como considera la normativa secundaria relacionada y las mejores prácticas a nivel internacional. Además de las revisiones que ha realizado la Superintendencia de Bancos sobre la materia, considerando que

la última fue realizada entre marzo y junio de 2023, cuyo resultado fue de “aceptable” sin observaciones al respecto, Auditoría Interna realizó una revisión planificada, respecto de Gobierno Corporativo BGR cuyo informe se emitió el 26 de septiembre de 2023, con un resultado global de “satisfactorio” ya que los procesos claves de la gestión de Gobierno Corporativo están operando de manera efectiva.

**Econ. Silvia Neira Burneo**

***Comité de Administración Integral de Riesgos***



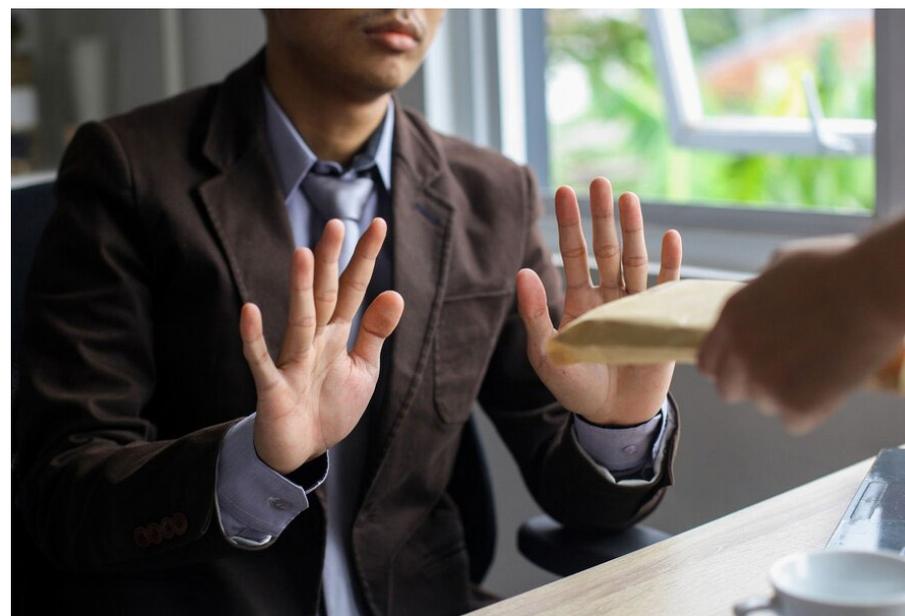
# Compromiso Ético y Lucha Contra la Corrupción

GRI 3-3 Gestión de riesgos, G4 DMA Riesgos en portafolio de productos, FS8 2-16; 205-1; 205-2; 205-3; SASB FN-CB-510a.1; FN-CB 510a.2

Banco General Rumiñahui adoptó una política de tolerancia cero hacia la corrupción, respaldada por un modelo de supervisión específico que aborda de manera integral el fraude, el soborno y la corrupción.

Este modelo se estructura en estrategias de prevención, detección y respuesta, destacando el papel fundamental del Comité de Fraudes como órgano de gobierno, integrado por expertos en la materia, que supervisa la responsabilidad de los colaboradores, y ejecuta medidas proactivas para preservar la integridad y transparencia en las operaciones del Banco.

Durante el año 2023, el BGR comunicó a sus colaboradores sobre la "Política Anti-Fraude, Soborno y Corrupción" para su cumplimiento obligatorio. Por lo que se realizaron capacitaciones presenciales y telemáticas al 80% de los colaboradores a nivel nacional.





Los colaboradores del Banco están comprometidos a proporcionar información generada por su trabajo de manera veraz, clara y oportuna. Igualmente, todos los informes deben reflejar fielmente la realidad de la institución sin importar su destino.

Las políticas que se muestran a continuación son rigurosamente implementadas en las funciones diarias de los colaboradores de BGR.

En cumplimiento a las normativas descritas anteriormente, la institución se compromete a:



Informar en forma completa y veraz a los usuarios financieros acerca de los productos, servicios y costos de éstos.



Difundir información contable y financiera fidedigna.



Resguardar la información activa y pasiva de sus clientes, en función de la reserva o sigilo bancario y no utilizarla para beneficio personal o de terceros.



Abstenerse de divulgar información confidencial de los distintos grupos de interés.



Mantener publicidad clara y precisa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las instituciones del sistema financiero, conforme a principios de competencia leal y de buena práctica de negocios.



En esta línea, el portal web de la institución tiene implementado un buzón para recibir exclusivamente denuncias anónimas asociadas a fraude, soborno y corrupción. Este está disponible al público y se comunicó por correo electrónico a todos los clientes clientes, así como a los proveedores del Banco.

[www.bgr.com.ec/buzon-de-denuncias](http://www.bgr.com.ec/buzon-de-denuncias)





05

NUESTRO  
NEGOCIO  
**FIRMES**  
**CONTIGO**

# Presencia en el Mercado

## GRI 3-3 Presencia en el mercado

Banco General Rumiñahui cuenta con el 44,86% de participación de mercado en el segmento militar, siendo la primera opción financiera en las instituciones militares de Ecuador, y ha incursionado también en el segmento policial.

Además, sigue expandiendo su presencia institucional, ratificando su objetivo de convertirse en la mejor opción financiera para empresas y personas civiles.

A continuación, se muestra de manera detallada la presencia de la **red de agencias Banco General Rumiñahui**:

PROVINCIA	AGENCIA	DIRECCIÓN
Azuay	Agencia Cuenca	Panamericana Norte KM 4 1/2 y Vía Ricaurte (frente al Fuerte Militar Abdón Calderón)
Chimborazo	Agencia Riobamba	Av. de los Héroes S/N, Brigada Blindada No. 11 Galápagos
Cotopaxi	Agencia Latacunga	Calle Quito No.16 -02 y Padre Manuel Salcedo, esquina
El Oro	Agencia Machala	Av. Pichincha No.7-28, entre las calles Tarqui y Colón
Esmeraldas	Agencia Esmeraldas	Calle Salinas 2-01 y Av. Simón Bolívar
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
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 (diagonal al SRI)
Loja	Agencia Loja	Calle Francisco Montero y Av. Cuxibamba, interior de la Brigada 7BI (Zona Militar)
Manabí	Agencia Manta	Av. Malecón entre Calle 13 y 14, Edif. El Vigía
Pastaza	Agencia Puyo	Av. Alberto Zambrano S/N, diagonal a gasolinera "ASOR", Barrio Las Palmas
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, sector 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
Santa elena	Agencia Salinas	Base Naval de Salinas, Barrio Chipipe, calle Atahualpa y Av. Séptima
Santo domingo de los Tsáchilas	Agencia Santo Domingo	Avenida Quito y Avenida Abraham Calazacón, en el interior de Plaza Hipermarket



PROVINCIA	AGENCIA	DIRECCIÓN
Guayas	Ventanilla de extensión ANDEC	Av. Raúl Clemente Huerta s/n, vía las Exclusas
Manabí	Ventanilla de extensión FAE Manta	Interior Ala de Combate No. 23 de la FAE, vía Manta-Jaramijó km 4½
PROVINCIA	AGENCIA	DIRECCIÓN
Ambato	Ag. Latacunga	Panamericana Sur km 4 y ½, Sector el Pisque (Ambato)
Cuenca	Ag. Cuenca	Panamericana Norte km 4 1/2 y Vía Ricaurte, frente al Fuerte Militar Abdón Calderón
El Coca	Matriz	Brigada de Selva 19 Napo, pasando el puente del río Napo 1 km vía Auca - Edificio COSSFFA
Esmeraldas	Ag. Esmeraldas	Calle Salinas 201 y Bolívar, parroquia 5 de agosto
Esmeraldas	Ag. Esmeraldas	Vía Atacames km 2 ½, barrio La Propicia, parroquia Vuelta Larga.
Guayaquil	Ag. FAE Atarazana	Av. Pedro Menéndez Gilbert, junto al Liceo Naval
Guayaquil	Ag. Huancavilca	Km. 8 ½, vía a Daule
Guayaquil	Suc. Mayor	Av. Barcelona, junto a la Cdla. Bellavista
Guayaquil	Ag. I Zona	Eloy Alfaro y El Oro, esquina
Guayaquil	Ag. FAE Atarazana	Av. Pedro Menéndez Gilbert, bloques de la FAE
Guayaquil	Suc. Mayor	Malecón 1401 e Illingworth
Guayaquil	Ag. Base Naval Sur	Av. de la Marina, Base Naval Sur
Guayaquil	Ag. Taura	Km 24 ½ de la vía Duran Tambo, parroquia Taura, cantón Naranjal
Ibarra	Ag. Ibarra	Antonio José de Sucre No. 56 y Juan José Flores
Ibarra	BGR Yaguachi	Calle Galo Plaza, entrada al Cuartel Yaguachi, parroquia La Esperanza
Jaramijó	Ag. Manta	Km 31/2. Vía Manta-Rocafuerte, entrada principal a la Base Naval de Jaramijó
Lago Agrio	Ag. Riobamba	Vía al Aeropuerto s/n km 11/2, frente a Petroproducción
Latacunga	Ag. Latacunga	Calle Quito 16-158 y Guayaquil
Latacunga	Ag. Latacunga	Amazonas y Javier Espinoza (Aeropuerto de Latacunga)
Latacunga	Ag. Latacunga	Panamericana Norte km 12 y 1/2 (Brigada Patria)
Latacunga	Ag. Latacunga	Av. Javier Espinoza s/n y Amazonas (ETF A)
Latacunga	Ag. Latacunga	Ciudadela Alsacia Av. San Isidro Labrador y Las Golondrinas s/n diagonal a la Policía Nacional (frente al campús ESPE Latacunga)
Loja	Ag. Loja	Av. del Ejército, barrio La Chacra, Batallón de Selva N°62
Loja	Ag. Loja	Av. Cuxibamba y Francisco Monteros
Loja	Ag. Loja	Av. Eduardo Kingman 223-65 entre Gonzanamáay Saraguro (frente a la unidad militar Cabo Minacho)
Machala	Ag. Machala	Ayacucho, entre 25 de Junio y Sucre
Machala	Ag. Machala	Av. Arízaga, entrada a la Brigada de Infantería Motorizada N° 1 El Oro

A continuación, se muestra de manera detallada la presencia de la **red de ventanillas de extensión de Banco General Rumiñahui:**

PROVINCIA	AGENCIA	DIRECCIÓN
Manta	Ag. Manta	Vía Manta-Jaramijó km 4 1/2 - dentro de la Base Aérea Eloy Alfaro
Manta	Ag. Manta	Av. Malecón Jaime Chávez y calle 13, Edificio El Vígía, junto al Banco Internacional
Patuca	Ag. Cuenca	Brigada de Selva No. 21 "Cóndor" km 6 1/2 vía a Puerto Morona
Portoviejo	Ag. Manta	Av. del Ejército y Bolivariana, dentro del Fuerte Militar Manabí
Portoviejo	BGR Frente Militar Manabí P	Avenida del Ejército, ciudadela los tamarindos, MZ a-1 villa 2, frente al Fuerte Militar Manabí
Puyo	Ag. Puyo	Barrio Las Palmas, Av. Alberto Zambrano s/n
Quito	Ag. Sur	Av. Maldonado s/n Fuerte Militar Eplicachima
Quito	Ag. Condado	Av. Manuel Córdova Galarza s/n Parcayacu (instalaciones de la ESMIL)
Quito	Ag. Recoleta	Exposición 208 (Ministerio de Defensa) Exterior Ministerio
Quito	Ag. Prensa	Av. De la Prensa N48-58 y Río Topo
Quito	Ag. Recoleta	Exposición 208 (Ministerio de Defensa) Interior Ministerio
Quito	Ag. ESPE	Av. Gral. Rumiñahui, lote 5, Edif. Fontana
Quito	Matriz	Av. República E6-573 y Eloy Alfaro
Quito	Ag. Espe	Brigada Especial 69 Chimborazo
Quito	Ag. Sur	Av. Rodrigo de Chávez Oe2-357 y Galte
Quito	Ag. Hospital Militar	Av. Colombia y Queseras del Medio (Hospital Militar)
Quito	Ag. ESPE	(Fuerte Militar Atahualpa) Panamericana Sur Km. 32 ½, cantón Mejía
Quito	Ag. Atahualpa	Mariscal Sucre y Alonso de Angulo
Quito	Ag. ESPE	Ag. ESPE, Av. Gral. Rumiñahui (ESPE Sangolquí)
Quito	Matriz	Av. República E6-573 y Eloy Alfaro
Quito	Ag. Base Naval Sur	Av. 25 de Julio, vía Puerto Marítimo Base Naval de Guayaquil
Quito	Ag. ESPE	Av. General Enríquez 20-50 y Río Sucumbíos, Centro de Salud San Jorge
Quito	Ag. Condado	Av. la Prensa N71-226 y Leonardo Da Vinci
Quito	BGR FAE BAMAS	Av. La Prensa N35-70 y Emperador Carlos V, parroquia Cotocollao
Quito	Ag. Hospital Militar	Calle Iquique No. 14-121 y Sodiro, Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Central del Ecuador
Quito	Ag. Atahualpa	Calle Morán Valverde OE3-580 y Rumichaca
Quito	Matriz	Jorge Drom y José Villalengua N37-125 (diagonal a la Corte Nacional de Justicia, sector Iñaquito)
Riobamba	Ag. Riobamba	Brigada Blindada Galápagos
Salinas	Ag. Salinas	Base Naval Salinas Barrio Chipipe
San Lorenzo	Ag. Esmeraldas	Av. Armada Nacional, Barrio las Marías, Estación Naval San Lorenzo
Santa Rosa	Ag. Machala	Av. Joffre Lima y Vía a la Avanzada
Santo Domingo	Ag. Santo Domingo	Avenida Quito y Avenida Abraham Calazacón, interior de Plaza Hipermarket
Santo Domingo	Ag. Santo Domingo	Batallón de Ingenieros No. 67 "Montúfar", vía Santo Domingo - Quito km 61/2
Shell Mera	Ag. Riobamba	Brigada de Selva 17 Fuerte Militar, Av. Pedro Luis Jácome y 10 de Noviembre, parroquia Shell

# Portafolio de Productos y Servicios



GRI 2-6, FS6, FS7

Como entidad financiera dedicada al progreso de la sociedad, BGR ofrece diversos productos financieros a sus clientes. Esta iniciativa contribuye a impulsar la economía del país y fomentar la actividad en el nicho militar, policial y civil.

## Productos del Activo

### Banca Minorista:

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 el Banco.

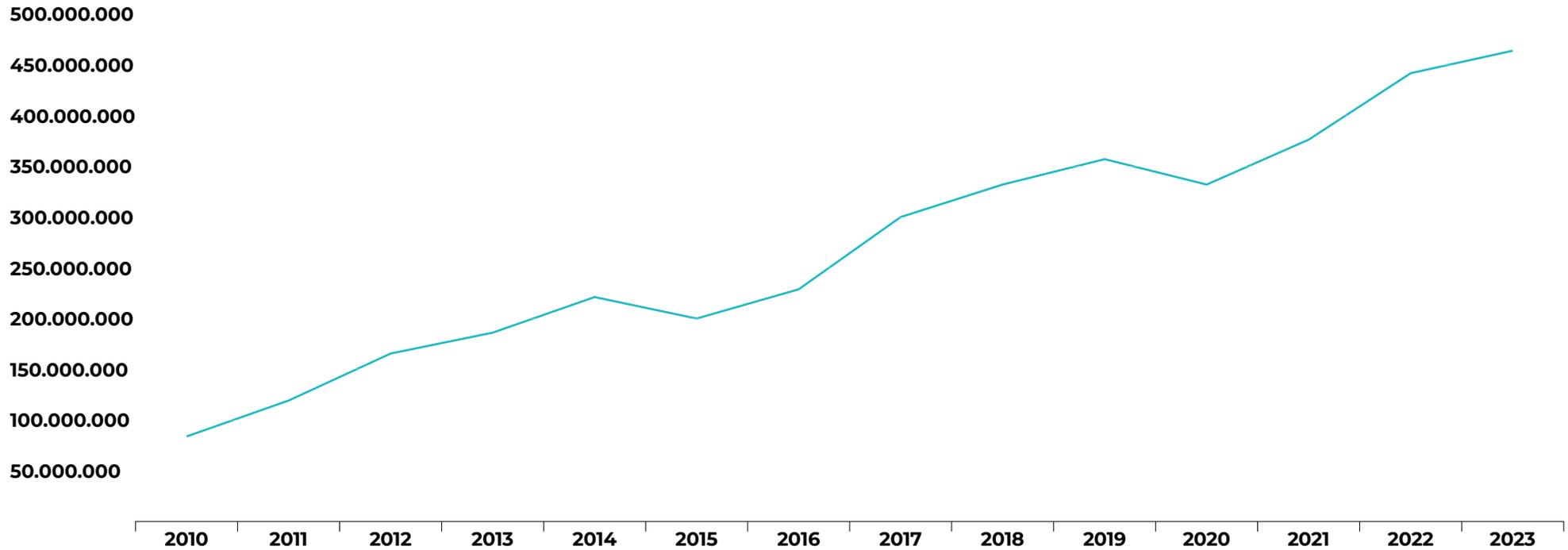


Los principales productos de crédito que ofrece BGR a sus clientes son:

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

En el 2023, se mantuvo una tendencia creciente en la cartera de Nómina Militar. Así, en diciembre de 2023, se cerró con un saldo de cartera en este producto de USD 461.440.566, frente a USD 442.842.803 en 2022, lo que representa un crecimiento de 4.19%, cerca de 18.5 millones.

**Cartera Consumo Militar:**



**Crédito de Vivienda:**

BGR apuesta por un segmento que ha venido creciendo, orientado a la concesión de créditos de vivienda de interés social (VIS) y de interés público (VIP), esto en cuanto a nueva vivienda; y también en el otorgamiento de créditos para remodelaciones o terminaciones de viviendas de sus clientes.

En el 2023 BGR alcanzó a nivel nacional una colocación bruta de USD 45.529.415,00, lo que significó un crecimiento del 24,10% versus la colocación del 2022, y un crecimiento de la cartera del 16,90%.



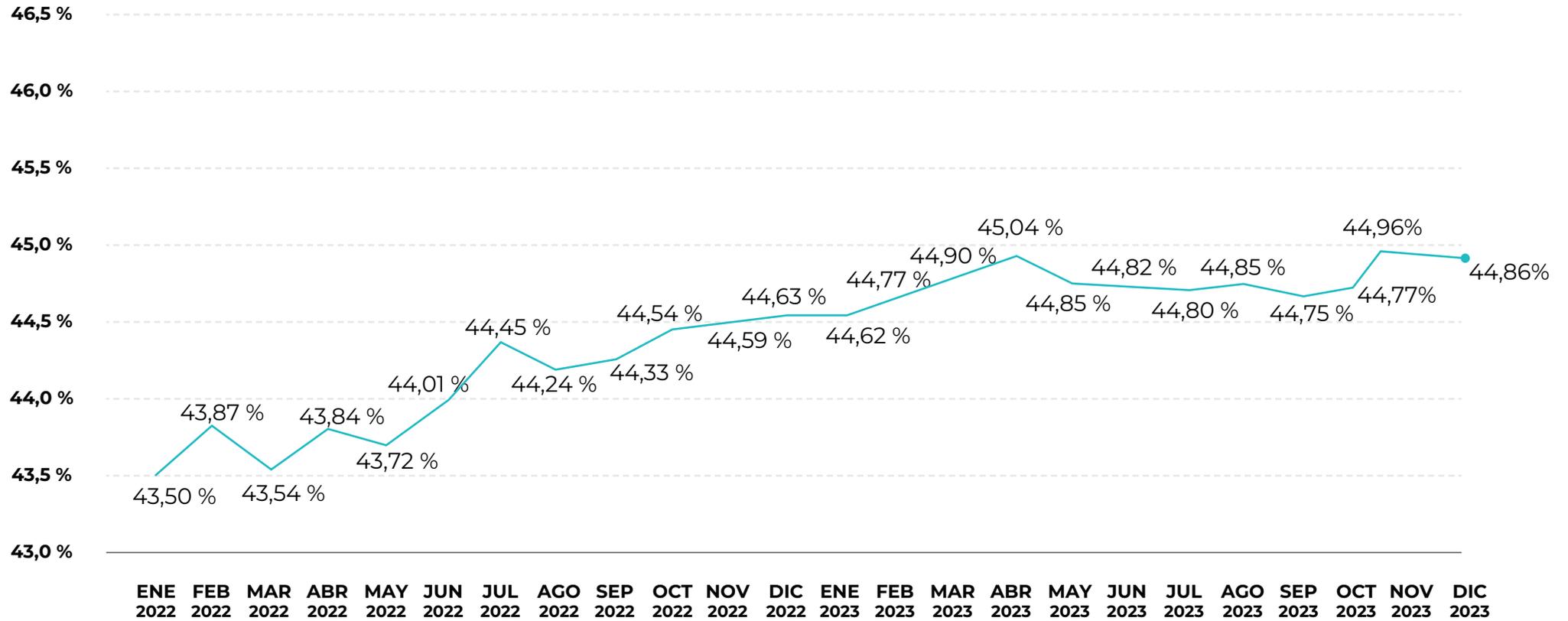
Vivienda	Diciembre 2022	Diciembre 2023	% Crecimiento
	\$ 113.423.560,00	\$ 138.751.047,00	16,90%



### Participación de mercado de BGR en el segmento militar:

En el 2023 BGR se mantuvo como líder en el financiamiento en el segmento militar, cerrando con una participación de este grupo de 44.86%.

### Crecimiento del segmento militar:



### Tarjetas de crédito BGR VISA:

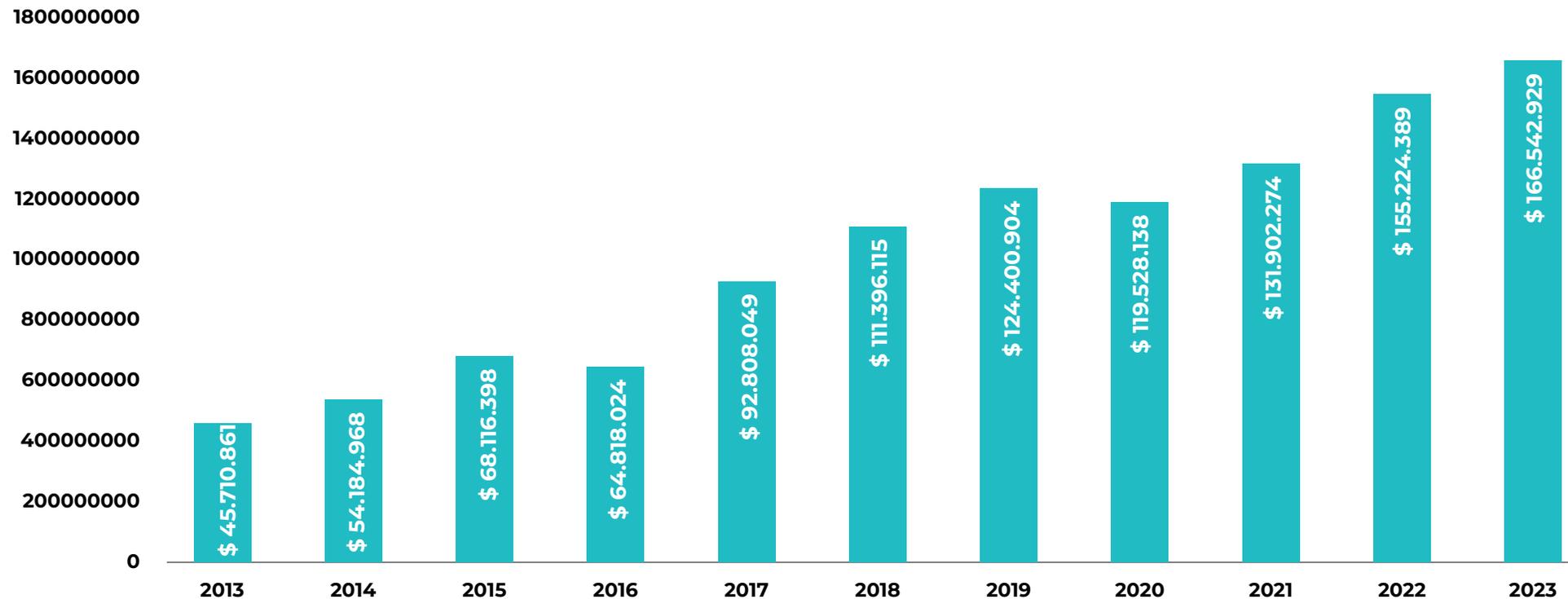


El equipo comercial de BGR se ha mantenido comprometido en servir a sus clientes de la Tarjeta BGR VISA, a través de la atención personalizada y la oportuna comunicación de las ventajas que la tarjeta mantiene.

A diciembre del 2023, la cartera de BGR VISA fue de US \$126.63 millones, en comparación con los US \$113.77 millones en 2022, lo que representa un crecimiento del 11,31%.

La evolución del consumo y avances de efectivo en la tarjeta de crédito en 2023 alcanzó los US 166.542 millones de facturación. Como se puede observar, se mantiene una evolución positiva durante los últimos años, lo que representó un crecimiento del 7,29% respecto al año anterior.

### Consumo y avances de TC:





### Banca Empresarial:

BGR tiene un área de negocios especializada en asesoría y acompañamiento para este segmento de empresas, buscando impulsar el desarrollo productivo del país. A continuación detallamos la amplia gama de productos que ofrece el BGR a sus 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.

### Saldo de cartera:

Cartera banca empresarial	Diciembre 2022	Diciembre 2023	Crecimiento Neto
Saldo de cartera	\$ 80.098,723	\$ 72.093,166	\$ -8.005.557
Crecimiento	29,40%	-9,99%	-
Morosidad	0,37%	0,86%	-

\* Los valores se encuentran expresados en millones

Con estos antecedentes, la Banca Empresarial presentó una disminución de cartera durante el 2023, alcanzando los siguientes resultados:

- ★ -9,99% de reducción de cartera.
- ★ \$ 5.577.343 en colocación de la línea MIPYMES CFN - BANCO MUNDIAL.

## Productos del Pasivo

Pensando en las necesidades de sus clientes, BGR ofrece diversas alternativas de productos del pasivo, entre los cuales se encuentran:

- ★ Cuentas de Ahorro tradicional, ahorro listo y ahorro programado 2+4
- ★ BGR Cuenta corriente y Cuenta corriente Premium
- ★ Inversiones BGR Invierte y Renta Plazo



Producto	Diciembre 2022	Diciembre 2023	Crecimiento Neto
<b>Monetarios</b>	74.988	73.480	-2,01%
<b>Ahorros</b>	256.478	235.203	-8,30%
<b>Inversiones a plazo</b>	366.991	408.663	11,36%
<b>Total captaciones</b>	698.457	717.346	2,70%

\* Los valores se encuentran expresados en millones



Entre las captaciones más importantes para BGR se destacan los depósitos a plazo fijo, con un 56,96% de participación, lo cual presenta un crecimiento del 11,36% versus el 2022.

Con estos resultados, BGR ha incrementado las captaciones totales en 18,9 MM, un 2,70 % respecto al año 2022.

# Nuestros clientes

GRI 3-3 Experiencia y compromiso con los clientes, Responsabilidad con los clientes, Privacidad de la información y ciberseguridad, 2-6, 418-1 SASB FN-CB-230a.2



En lo que respecta a los clientes del Banco, la meta de BGR consiste en la creación constante de valor agregado; la búsqueda de la excelencia en el servicio se integra de manera inherente a la identidad de BGR, siendo un compromiso continuo e intrínseco en sus operaciones.

Con este fin en mente, año tras año se establece una meta en el indicador de lealtad y se ejecutan planes de acción para alcanzarlo. Los equipos del Banco generan planes de acción enfocados en la mejora de la experiencia de nuestros clientes.

Banco General Rumiñahui no establece diferencias de ningún tipo al seleccionar clientes y/o mercados. Su segmentación se realiza en base a criterios de negocio, buscando que la promoción y los argumentos de ventas que usa el Banco estén libres de información falsa acerca de la disponibilidad, oportunidad y/o calidad de las prestaciones, así como de los términos de venta.

Una gran estrategia de la institución con sus clientes es afianzar el liderazgo en el ecosistema militar y ser la primera opción financiera para el cliente que sea parte de éste, desde que ingresa

a las Fuerzas Armadas hasta su jubilación, con una oferta de productos diferenciados, con procesos simples y automatizados.

La institución trabaja constantemente para ser la mejor opción para sus clientes, por eso, mantiene un trato profesional e íntegro, suministra servicios de calidad y oportunos por los canales físicos y digitales, buscando entender las necesidades de la comunidad y satisfaciendo con ello sus expectativas, mejorando continuamente sus servicios.

### Protección de datos

GRI Privacidad del cliente; 416-1

El Banco demuestra transparencia hacia el cliente, ofreciendo información clara, veraz, completa y oportuna sobre los productos y servicios, sus costos, beneficios y mejor uso, así como sobre las inquietudes y procedimientos para canalizar sus requerimientos.

Además, la institución tiene una política interna de protección de datos personales, que garantiza la privacidad de los datos de sus clientes y establece los derechos que tienen sobre su información.

Los reclamos o quejas constituyen una oportunidad de mejora, y su solución se canaliza con base en el entendimiento de la situación y las necesidades del cliente, para resolverla en el menor tiempo posible.

### Ciberseguridad

La estrategia de Seguridad de la Información y Ciberseguridad está alineada con los objetivos estratégicos del Banco, con el propósito de preservar y salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información procesada y almacenada en la cadena de procesos del BGR.

Esto se logra mediante el diseño e implementación de controles, destinados a proteger los activos de información frente a diversas amenazas que podrían comprometerlos. Además, buscan garantizar el cumplimiento normativo y seguir las mejores prácticas, especialmente en lo que respecta al manejo de riesgos y la estrategia definida en función de la privacidad de la información, conforme a la ley de protección de datos personales.

Para gestionar los riesgos asociados a la seguridad de datos, el Banco cuenta con un ciclo de evaluación y monitoreo de seguridad de la información, manteniéndolos en niveles razonables para la organización, mitigando potenciales escenarios que puedan causar pérdidas que comprometan a los objetivos que tiene BGR.

Durante el 2023, el Banco no presentó incidentes en cuanto a filtraciones de seguridad; al contrario, tuvo una serie de logros



en relación a la protección de datos de sus clientes, como la implementación de soluciones y actualización de sistemas como la XDR, DLP, PAM y LUMU, el diseño de una nueva arquitectura de Red, en el que se realizó la migración a un Firewall de nueva generación en la infraestructura del Banco.

Se actualizaron las licencias de Microsoft 365 a la versión E5 y se definieron reglas para la configuración del MFA. Finalmente, se implementó el ciclo de gestión de las vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica, para efectos de reducir la superficie de ataque y brindar mayor confianza en nuestros clientes.

Por otro lado, BGR continuará trabajando en fortalecer la gestión para la prevención de eventos de fuga de información a

través del sistema Data Loss Prevention (DLP), que facilite la auditoría, supervisión y/o restricción de la salida de información, según los niveles de clasificación.

Además, BGR pretende fortalecer y consolidar las políticas y normas de seguridad, basadas en las buenas prácticas de la institución, estableciendo una estrategia Zero Trust, fortaleciendo la configuración del MFA e implementando capacidades para detectar potenciales amenazas que puedan vulnerar la información del cliente.

# Transformación digital e innovación



## GRI 3-3 Transformación digital e innovación

La transformación digital del Banco implica la transformación de su modelo de negocios para responder a entornos cambiantes; esto envuelve un profundo cambio cultural que no se limita exclusivamente a la tecnología.

La gestión de innovación BGR se centra en los siguientes objetivos:

### Crear una cultura de innovación

Significa fomentar un entorno en el que los colaboradores se sientan cómodos a la hora de proponer nuevas ideas y experimentar con nuevos enfoques.

### Identificar las oportunidades de innovación

Implica realizar un seguimiento de las tendencias tecnológicas y del mercado, así como de las necesidades de los clientes.

### Desarrollar y validar las nuevas ideas:

Requiere de un proceso sistemático de desarrollo de prototipos y pruebas.

### Implementar las nuevas ideas:

Significa poner en marcha las nuevas ideas a escala comercial.





Por otro lado, el Digital Readiness Assessment (DRA) es el marco metodológico de evaluación establecida para la transformación digital, en el que se analiza los componentes de:

- ★ Estrategia.
- ★ Experiencia & Satisfacción del Cliente.
- ★ Operaciones.
- ★ Data & Analytics.
- ★ Finanzas & Legal.
- ★ Tecnología de la Información.
- ★ Riesgos & Ciberseguridad.
- ★ Personas & Organización.



Con esta evaluación se puede determinar el grado de madurez de la digitalización del Banco. El DRA contribuye a generar perspectivas claves, sobre las cuales se elabora un roadmap que incluye estrategias y programas.

De igual manera, el modelo de innovación y transformación de la institución se ajusta a la realidad y expectativas de la dirección, basados en estándares reconocidos como la ISO 56002, así como marcos de escalado ágil como SAFE, Scrum at Scale. Además, se incorporaron frameworks para la gestión de soluciones y resolución de problemas como SCRUM, LEAN, DESIGN THINKING, OKR, entre otros.

### Los principales logros relacionados con la gestión de la Transformación Digital del BGR en 2023 son:

#### Tecnología de la información

Iniciativa Analytics Driven Organization: permite al BGR establecer una cultura de análisis y toma de decisiones basadas en datos.

#### Riesgos y ciberseguridad

Definición y puesta en marcha del Programa de Gestión de Ciberseguridad: mejora la capacidad del BGR para identificar y mitigar las amenazas cibernéticas.

#### Tecnología de la información

Definición de la IT Strategy: proporciona una hoja de ruta para la modernización de la infraestructura tecnológica del BGR.

Selección del proveedor Core Bancario: permite al BGR modernizar el sistema de core bancario.

Adopción de Modelo de APIficación: facilita al BGR ofrecer servicios digitales más integrados y personalizados.

#### Personas y organización

Programa continuo de formación para la transformación digital/upskilling digital: capacita a los empleados del BGR en las habilidades digitales necesarias para apoyar la transformación digital.

Definición estratégica de experiencia de cliente end to end: proporciona una visión clara de la experiencia que el BGR quiere ofrecer a sus clientes internos y externos.

Implementación del área de Gestión del Cambio: ayuda al BGR a gestionar el cambio y la adopción de nuevas tecnologías.

Gamificación dentro de la organización: fomenta la participación de los empleados en la transformación digital.

EIC: Se culminó la 7ma. edición de la Escuela de Innovación y Creatividad

#### Experiencia y satisfacción del cliente

Consultoría para establecer la segmentación y estrategia de personalización por segmento: permite al BGR segmentar mejor a sus clientes y ofrecer una experiencia más personalizada.

#### Operaciones

Actualización de Mapa de Procesos con foco digital: facilita al BGR identificar las oportunidades de mejora de sus procesos con el uso de tecnologías digitales.

Incubadora de innovación de procesos: apoya el desarrollo de nuevos procesos digitales.

# Principales Indicadores de Servicio al Cliente

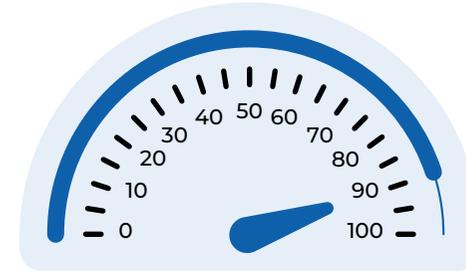
La experiencia del cliente es uno de los principales indicadores de gestión para BGR. Por ello, se trabaja con un modelo de gestión integral, donde continuamente se analiza la retroalimentación por parte del cliente y se desarrollan planes de acción a todo nivel.

## Experiencia del Cliente

El enfoque de BGR en este 2023, centrado en generar valor agregado a sus clientes, ha sido integrar la gestión de experiencia a la estrategia organizacional y, basados en un enfoque transversal, gestionar acciones paralelas hacia el cliente y colaborador (cliente interno).

En 2023 se alcanzaron objetivos retadores detallados a continuación:

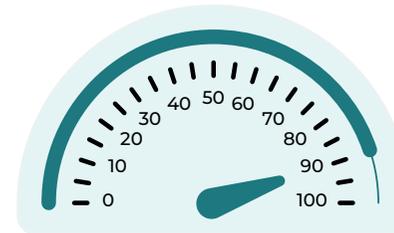
Lealtad



**89.27%**

Objetivo: 88.07%

NPS



**86.43%**

Objetivo: 81.51%

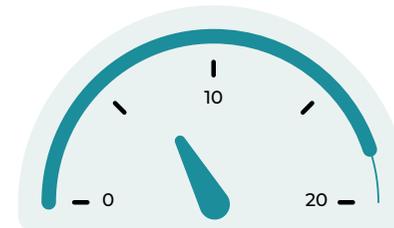
INS



**88.04%**

Objetivo: 85.89%

CES



**6.26%**

Objetivo: 4.25%



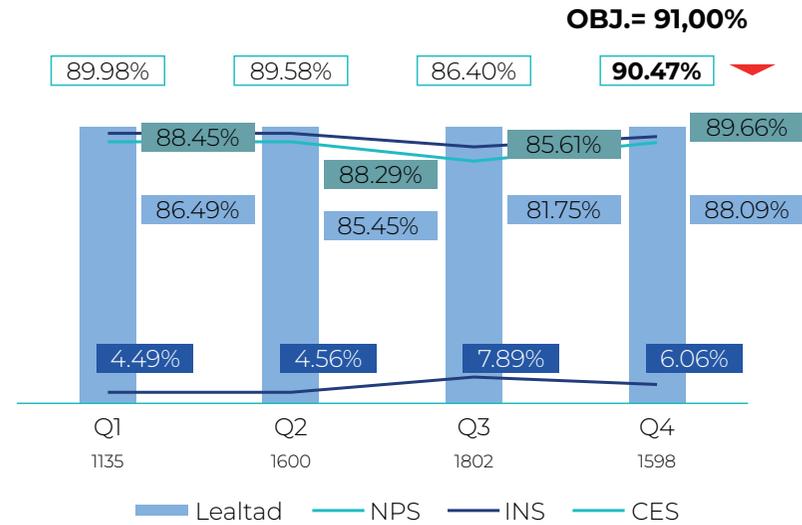
BGR alcanzó un resultado de Lealtad en el Q4 de 89,27% frente al 88,07% que se había planteado como objetivo. Importante mencionar que se generaron acciones en cada uno de los canales medidos como: banca digital web y app, call center, canal físico de agencias distribuidas a lo largo del territorio nacional y áreas de negocio, entre las cuales están la banca preferencial, banca empresarial, cobranzas, recuperaciones, reclamos y tarjeta de crédito.

A continuación, un resumen de los resultados alcanzados en cada caso:

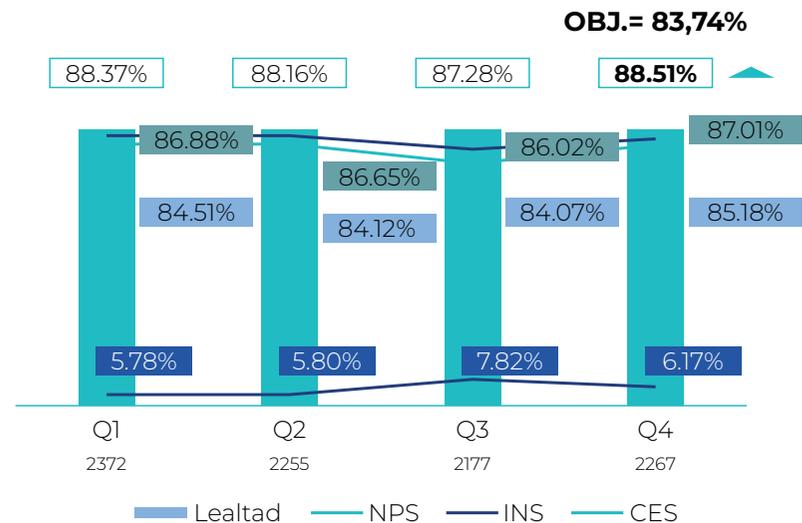
Área	NPS	INS	CES	Lealtad
Oficinas	93,95%	96,07%	3,34%	95,61%
Canales Electrónicos	79,18%	77,35%	9,45%	81,86%
Otras áreas de Negocio	82,17%	88,68%	7,24%	86,92%
<b>Resultado Banco</b>	<b>86,43%</b>	<b>88,04%</b>	<b>6,26%</b>	<b>89,27%</b>

Es importante destacar el resultado evolutivo de la percepción del cliente civil, que cierra el Q4 con un 90,47% de Lealtad, y el cliente militar con un 88,51%. En los dos segmentos existe una mejora permanente de la percepción de servicio, que responde a las acciones implementadas producto del seguimiento continuo, gestión y compromiso de los equipos.

### Civil



### Militar



Con el propósito de actualizar la visión estratégica de experiencia del Banco, se desarrolló un proyecto que, partiendo del análisis de la situación actual con estudios de Madurez CX, permitió analizar y evaluar el nivel de madurez de Experiencia del Cliente en la organización a partir de 7 dimensiones.

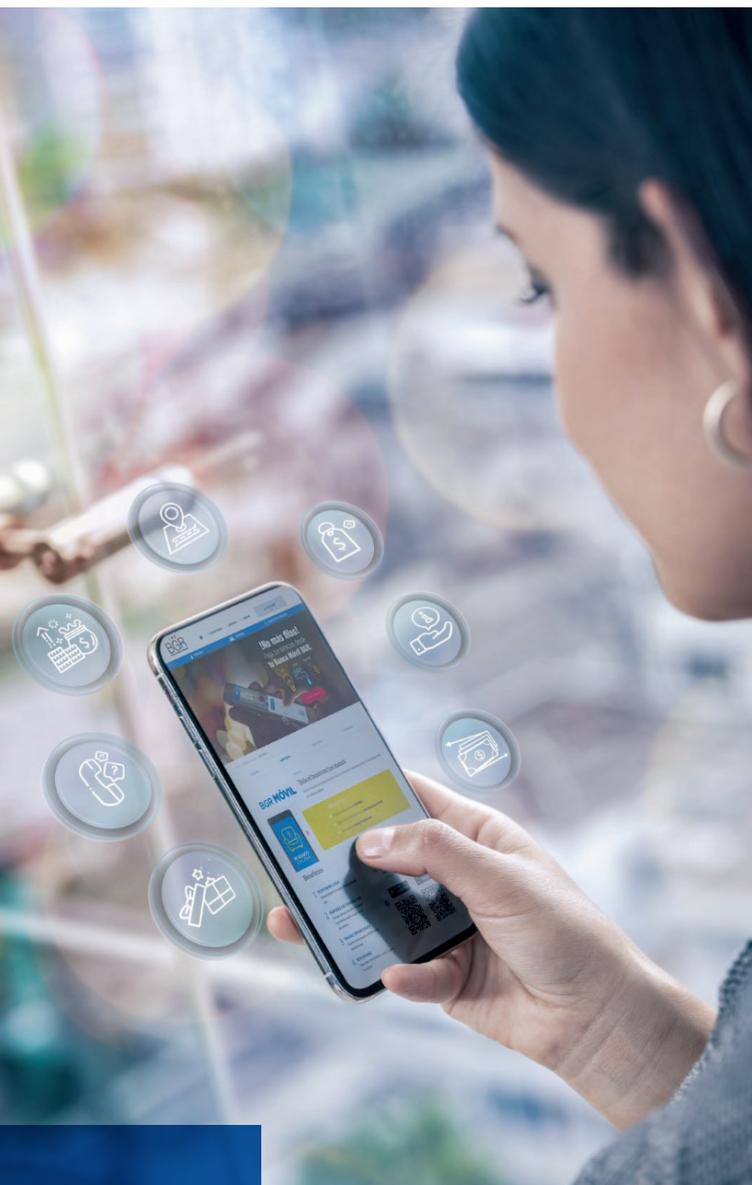


A través del Customer Journey se realizó el levantamiento del pasillo del cliente para identificar momentos de verdad y puntos de dolor; y un benchmark frente a bancos del exterior que permitió realizar un estudio de mejores prácticas CX y desafíos importantes para la definición de la estrategia.

BGR ha venido trabajando en varios proyectos relacionados con el análisis de atributos que el cliente civil y militar valora; entre otros inputs que fueron considerados para identificar el modelo de relación que BGR requiere para sus clientes, considerando información relevante de la experiencia actual como consecuencia del análisis transaccional y relacional, y también, aportó a la definición de la estrategia que ha sido delineada en tres pilares para 2024.

Corresponde ahora al equipo de experiencia socializar y asegurar que la nueva visión estratégica sea conocida, implementada y gestionada por todos los colaboradores del Banco, tanto de front de servicios, como de áreas de soporte, alineando esfuerzos al logro de objetivos y estrategia organizacional.

## Acciones generadas:



- ★ Durante 2023 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 mejoró de forma significativa la gestión de experiencia, potenciando el aporte a la solución de problemas más allá de la medición del servicio.
- ★ Se implementó el análisis relacional de experiencia con una periodicidad trimestral, lo que permite entender la percepción del cliente respecto a la recomendación e identificar la aplicabilidad de las acciones de mejora definidas en el periodo.
- ★ Se diseñaron tableros ejecutivo, táctico y operativo, que está a disposición del equipo gerencial y el negocio, para visualizar en línea los resultados de las mediciones, tanto transaccional como relacional.
- ★ Se ajustó la medición transaccional a día caído, generando resultados en línea que permiten identificar acciones focalizadas y trabajar de forma conjunta con el negocio en las mejoras.
- ★ BGR contrató nuevas herramientas que facilitan la gestión de experiencia y, ponen a disposición de la organización, información íntegra y oportuna para la toma de decisiones.
- ★ Se rediseñó el modelo de medición de experiencia de colaborador, con la finalidad de identificar servicios estratégicos y tácticos que faciliten la alineación a los pilares y estrategia del Banco y que contribuyan a la generación de valor en las áreas de soporte el impulso al negocio.

06

DESARROLLO  
DEL TALENTO  
HUMANO



# Desarrollo de Talento Humano

## GRI 3-3 Gestión del talento humano



Para gestionar de manera responsable el talento humano, el Banco se compromete a mantener altos estándares de salud y seguridad, buscando no solo asegurar su bienestar, sino también, promover activamente su desarrollo y elevar continuamente su desempeño. Este enfoque integral refleja la dedicación a cultivar un ambiente de trabajo donde cada individuo pueda prosperar y contribuir al éxito sostenible de Banco General Rumiñahui.

Las políticas de gestión del talento humano de BGR se anclan en el Reglamento de Trabajo, el Código de Ética, así como otras leyes y normativas. Estos documentos definen los estándares de comportamiento que reflejan la cultura corporativa de la institución. Del mismo modo, se gestiona desde la ética, marcando la pauta en el sistema financiero del país.

Además, el Banco ha trabajado en promover una Cultura de Reconocimiento, por lo cual se realizó un primer levantamiento de categorías, que han sido afinadas en el transcurso del tiempo, para promover la agregación de valor de manera extraordinaria.

BGR adquirió una plataforma para administrar el reconocimiento, la cual ha sido adaptada a las necesidades específicas de la institución. En esta plataforma, se incorporan desafíos para

fomentar el trabajo en equipo y reconocer los logros, asignando puntos según categorías validadas previamente con las áreas correspondientes. Además, se implementaron rankings para estimular la competencia saludable entre los equipos.



**BGR+** es un APP que respalda la estrategia “simple, seguro y digital”, fortaleciendo la camaradería y fomentando una cultura de reconocimiento a través de la gamificación, alineada con la filosofía cultural del Banco para:

### **Fortalecer el reconocimiento en la Cultura BGR:**

Incentivar el logro exitoso de desafíos mediante reconocimientos tangibles y, promover un entorno laboral positivo y orientado a metas.

### **Generar experiencias únicas en los colaboradores:**

Ofrecer una plataforma intuitiva y atractiva para el reconocimiento mutuo entre colegas. Su objetivo es fortalecer el sentido de pertenencia y el orgullo de formar parte de la institución.

# Gestión de las Personas en cifras

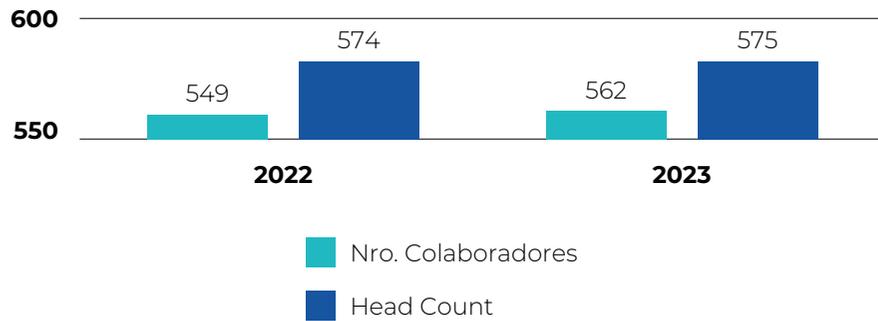
La situación interna que tiene el Banco General Rumiñahui se mantiene sólida y saludable debido a la estrategia de la institución, orientada a atraer, desarrollar y retener el mejor talento, potenciando comportamientos alineados a sus valores, que fortalecen la cultura y el liderazgo del Banco.



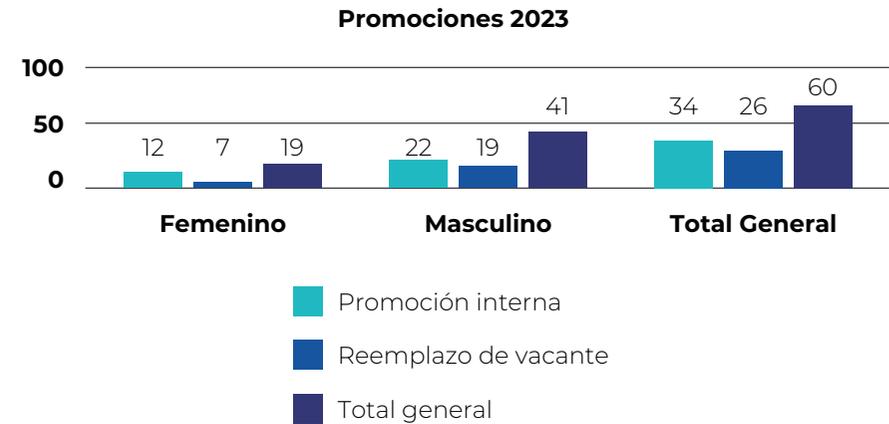
Las principales políticas que tiene BGR en cuanto la gestión de personas se muestran, a continuación:

- ★ Planificación presupuestaria de personal.
- ★ Vinculación del personal.
- ★ Diseño y valoración de cargos.
- ★ Reclutamiento y selección de personal.
- ★ Contratación e inserción de colaboradores.
- ★ Administración de firmas autorizadas.
- ★ Gestión del desempeño.
- ★ Promoción del personal.
- ★ Administración salarial.
- ★ Evaluación por objetivos.
- ★ Administración de beneficios, derechos y obligaciones de los colaboradores.
- ★ Gestión de permisos y ausentismos.
- ★ Desvinculación del personal.

En el 2023 se registró un aumento en el número del personal del 2,4% en comparación con el 2022, lo que equivale a un total de 13 colaboradores adicionales. El distributivo cerró el año con 562 colaboradores activos, en comparación con el cierre del año anterior que fue de 549.



Además, se promocionaron a 60 colaboradores, incluyendo ascensos por vacantes y planificadas. De estas promociones, el 68% correspondió a colaboradores masculinos, mientras que el 32% restantes fueron femeninos.



### Composición de la nómina

El Banco cuenta con 22 personas con discapacidad a nivel nacional. En el 2023, se registraron 14 colaboradores de género femenino, además de una persona calificada como sustituta, y 7 colaboradores de género masculino.



Es crucial destacar que, para abordar de manera específica las acciones dirigidas a los grupos de interés, y reconociendo la importancia de considerar las diversas motivaciones presentes en las diferentes generaciones del mercado laboral, el Banco revisa periódicamente esta distribución generacional que luce de la siguiente manera, al cierre del 2023:



## Gestión de Talento

La gestión de talento en Banco General Rumiñahui se enfoca en cultivar y nutrir las habilidades y capacidades de su equipo. Así, se definió la Adecuación Puesto-Persona (APP) para candidatos y colaboradores, como también, los comportamientos acordes a cada rol y grupo de trabajo, realizando una revisión de valores y comportamientos de parte del personal.

En 2023 se actualizaron los perfiles y evaluaciones psicométricos para todos los cargos (DISC y QUAD), y se ajustó el perfil de cargo con un nuevo modelo de comportamientos alineados a valores, competencias y modelo de liderazgo.

## Nuevo modelo de Gestión de Desempeño

BGR trabajó en el nuevo modelo de gestión de desempeño, mediante una metodología acorde a las tendencias y necesidades de la institución, potenciando la cultura y el talento, que además, contribuye con la alineación de comportamiento de los colaboradores a los valores y filosofía corporativa.



### También, la gestión de Cultura y Talento en la que se continúa trabajando consiste en:

El desarrollo de programas y talleres como parte del proceso de formación para los colaboradores (upskilling-reskilling), fortaleciendo habilidades, destrezas y conocimientos, para impulsar los procesos de cambio organizacional y una transformación digital exitosa.

La definición de un proceso estratégico de comunicación interna a nivel del Banco, que permita cumplir con las necesidades de informar, sensibilizar e impactar a los colaboradores (políticas, herramientas, interiorizar cultura, feedback continuo).

La actualización de la Visión de Experiencia del BGR en línea con todos aquellos atributos que el cliente y colaborador desea ver reflejada en la experiencia que ofrecen.

La implementación de un plan de reconocimiento organizacional y el escalamiento de la metodología de gestión del cambio.

Como parte integral de la Gestión de Desempeño, BGR se dedicó a la calibración de las evaluaciones de los colaboradores, garantizando que sean coherentes y equitativas, a través de líneas de supervisión que revisan el rendimiento de los colaboradores para asegurar la aplicación de estándares similares, lo que permite obtener una visión más amplia y objetiva.

Los principales desafíos para el futuro son:

- ★ Contar con metodologías y herramientas de vanguardia, consiguiendo automatización en los procesos relacionados.
- ★ Gestionar de la productividad interna.
- ★ Implementar un nuevo modelo de Desarrollo de Talentos (colaboradores clave y altos potenciales).
- ★ Mejorar la transformación cultural.
- ★ Generar la mayor experiencia a los colaboradores.

El actualizado modelo de Gestión de Desempeño se adapta a la actual situación del Banco. Este cambio facilita la gestión del potencial de los colaboradores, identificar oportunidades reales de desarrollo, perfeccionar el rendimiento a través del desarrollo de competencias y habilidades, aumentar la productividad y alcanzar los resultados previstos para mejorar la estrategia del Banco.

# Transformación Cultural y Clima Laboral

## GRI 3-3 Transformación cultural y clima laboral

En 2023, la Gestión de Cambio fue fundamental para el Banco, destacando la importancia del liderazgo en los procesos de transformación. La apertura de la oficina de cambio incluyó la certificación del equipo gerencial y stakeholders clave. Acciones estratégicas adicionales, junto con una metodología sólida, respaldaron 12 soluciones y 4 iniciativas a lo largo del año, culminando en una satisfacción del servicio del 90,36%.

El siguiente paso es anclar la gestión a indicadores de desempeño para garantizar el éxito en la transformación cultural.



La misión de Banco General Rumiñahui consiste en promover el bienestar y el avance para impulsar el desarrollo del país. Por este motivo, el Banco se esfuerza por crear un entorno laboral óptimo para todos sus colaboradores.

Su enfoque estratégico se sustenta en cuatro pilares fundamentales:

- 1 Un modelo de liderazgo robusto que brinde dirección
- 2 Una definición clara de sistemas de gestión
- 3 Una simbología que evidencia la forma de actuar del Banco
- 4 Una mediación constante para mejorar

Estos cimientos impulsan una transformación palpable en la cultura organizacional de BGR.



En el 2023, la institución implementó actividades para la transformación cultural significativa, demostrando el compromiso con una cultura organizacional sólida y alineada con los objetivos estratégicos del Banco.

Las principales actividades fueron:

La ejecución de un modelo de competencia alineado con los valores ha fortalecido la cohesión interna del Banco. Este modelo centrado en estrategia, comportamiento y resultados permitió evaluar cómo los colaboradores se alinearon con la cultura de la institución. La identificación rápida de áreas de mejora y la retroalimentación específica son ahora parte esencial del enfoque del Banco, demostrando su compromiso con un equipo alineado y en constante desarrollo.

La implementación del equipo de BGR Masters ha sido una acción con impacto positivo en la cultura de la organización. Este grupo de colaboradores, que se unieron de manera voluntaria, asumieron el desafío de comprender y gestionar la cultura desde sus equipos de trabajo; generando acciones concretas, inyectando energía y motivando a líderes y equipo para generar cambios.

Para mejorar la comunicación a nivel de toda la institución, se realizaron webinars gerenciales que permitieron fortalecer la gestión de trabajo en equipo.

En el radar cultural, se llevó a cabo una iniciativa para mapear la madurez organizacional en relación a los atributos que constituyen la filosofía cultural. Esto abarcó desde la visión y propósito, la misión, los valores, el liderazgo y empoderamiento, hasta los objetivos y estrategia, la felicidad en el trabajo, así como los atributos de innovación y agilidad.

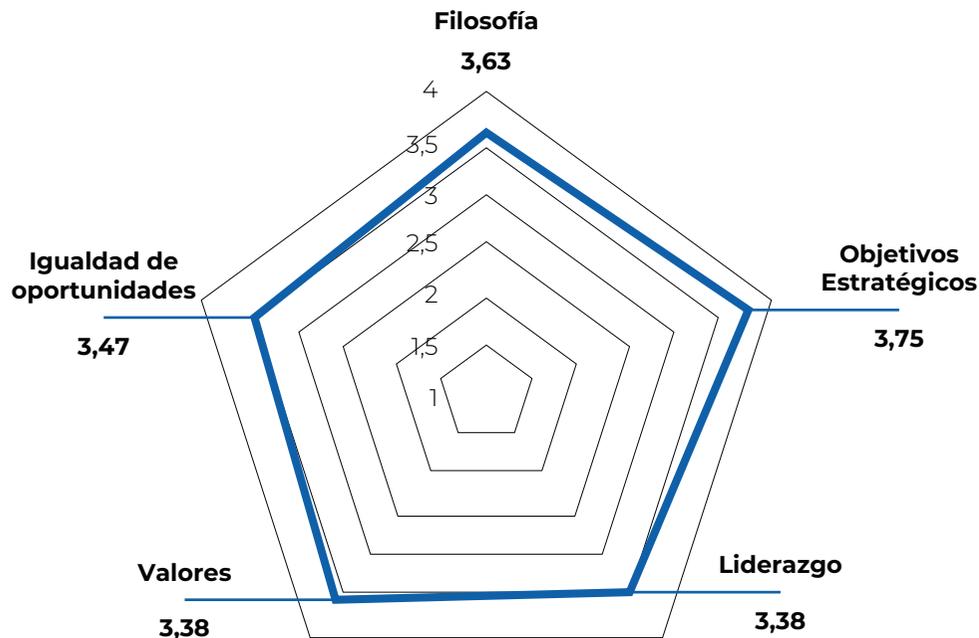
A continuación, se presentan los resultados del radar cultural BGR:

Aristas	Promedio aristas
Filosofía	3,63
Objetivos estratégicos	3,75
Liderazgo	3,38
Valores	3,54
Igualdad de oportunidades	3,47
<b>Total, radar cultural BGR</b>	<b>3,55</b>

### Logros y desafíos en la gestión de transformación cultural

Durante el 2023, el Banco mantuvo un índice de engagement de 4,96/6, superando el benchmark regional de empresas de servicios en América Latina.

En 2024, Banco General Rumiñahui espera enfocar los esfuerzos en consolidar la vivencia de sus valores corporativos, especialmente en la responsabilidad y coherencia. En cada acción se reforzará la premisa de que el equipo, conformado por todos sus colaboradores, es su fortaleza, construyendo un legado de excelencia sostenible en la institución.



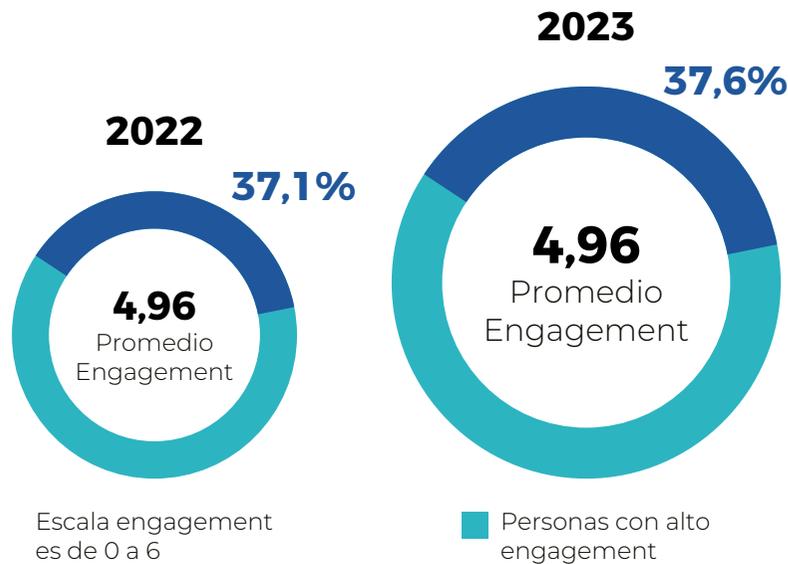
# Clima Laboral

BGR evaluó el clima laboral a través de una encuesta de engagement, comprendiendo los cambios que han afectado su compromiso. Como parte de las iniciativas de Cultura y Talento, se llevó a cabo un diagnóstico de los ambientes laborales en los que operan 45 colaboradores.

Este diagnóstico determinó los niveles de engagement laboral, examinando las variables ambientales que influyen según el modelo de recursos y demandas del trabajo. El objetivo de BGR fue alcanzar un nivel de engagement de 5, logrando una puntuación de 4,96, que sitúa al Banco en un nivel alto en comparación con el índice latinoamericano.

## Niveles de engagement

## Índice LATAM Engagement



- Nivel bajo  
3,52 - 4,23
- Nivel medio bajo  
4,24 - 4,42
- Nivel medio  
4,43 - 4,61
- Nivel medio alto  
4,62 - 4,82
- Nivel alto  
4,83 - 5,62

**Benchmark LATAM Servicios 2022**

Promedio Engagement **4,55**

Personas en altos niveles de Engagement **26%**

# Diversidad e Inclusión

## GRI 3-3 Diversidad e inclusión, 2-29

La diversidad e inclusión son pilares fundamentales en la construcción del Banco General Rumiñahui, y han sido implementados de manera sólida y progresiva. Al mantener una cultura inclusiva, no solo se promueve la igualdad, sino también, se fortalece la capacidad de innovación y adaptación ante un entorno financiero dinámico y cambiante.

La estrategia que mantiene BGR respecto a la diversidad e inclusión se basa en establecer la política de equidad de género y la inclusión de personas con discapacidad. Por ello, realiza el diagnóstico a través del análisis de información, encuestas y grupos focales de trabajo para identificar los principales aspectos en los que la institución debe mejorar.

En el 2023, Banco General Rumiñahui mantuvo el benchmark con otras empresas para identificar las buenas prácticas; así también, se realizó un diagnóstico interno de la organización en materia de equidad, se lanzó un nuevo canal de denuncias, que es aplicable para diferentes temas, y se realizaron refuerzos de capacitación sobre la prevención de violencia contra la mujer en espacios laborales.



# Capacitación y Formación

GRI 404-2, 404-3

BGR implementó procesos de formación diseñados para llegar a un amplio número de colaboradores, priorizando contenido, tiempo y costos. En cuanto a la inversión en capacitación, el Banco colabora con instituciones de prestigio del país, cuyos programas de formación aportan valor, tanto a los colaboradores, como a los ejecutivos.

Estos procesos están alineados con la estrategia global de la institución y las necesidades específicas de cada equipo. El Banco tuvo una inversión de \$93,889.99 para la formación y capacitación del personal.



Para la institución es importante que los colaboradores se mantengan capacitados de manera constante. La formación no solo se limita a la adquisición de conocimientos específicos, sino también, abarca el desarrollo de habilidades blandas, como la comunicación efectiva y el trabajo en equipo.



Por esta razón, en el año 2023, BGR realizó varios programas para el desarrollo de competencias (upskilling y reskilling), tanto de líderes como de equipos, con el fin de cerrar brechas, mejorar el desempeño y productividad, y desarrollar el potencial de sus colaboradores. Entre los principales programas dictados constan:

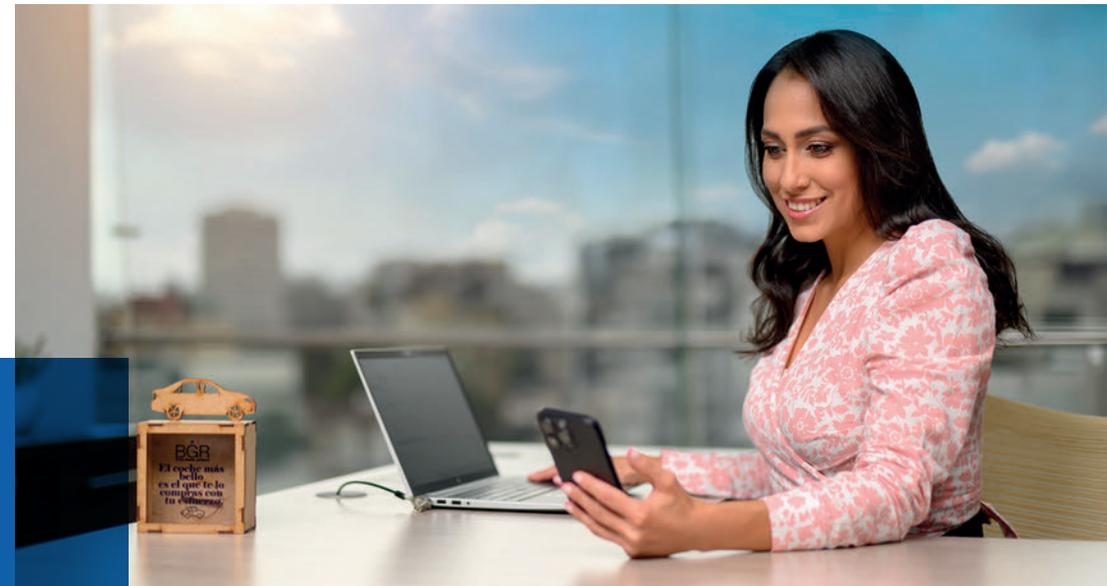
- ★ Escuela de líderes.
- ★ Escuela de servicio.
- ★ Escuela de banca para no banqueros.
- ★ Certificación de Gestión del Cambio para gerentes y subgerentes.
- ★ Escuela de Gestión Comercial.
- ★ Programas de Gobierno para directores, gerentes y subgerentes.
- ★ Planes de desarrollo Individual.
- ★ Capacitación para equipos ágiles.
- ★ Academia BGR (formación e-learning).
- ★ Escuela de competencias.
- ★ Escuela de carencias cerebrales y discapacidad.
- ★ Escuela de innovación y agilidad.
- ★ Actualización normativa.
- ★ Educación Financiera.
- ★ Gestión de Riesgo y Fraudes.

## Comunicación interna

En el 2023, la gestión de la comunicación interna en BGR se basó en un diagnóstico gerencial que llevó a la implementación de Startme Up, una plataforma que alcanzó al 96,2% de usuarios activos, generando contenido para el 68% de ellos al final del año.

La plataforma transformó la comunicación, acercando a los colaboradores de agencias y provincias, facilitando conexiones virtuales y movilizandando la cultura hacia una retroalimentación más abierta y de agradecimiento entre colegas. Esta plataforma entregó más de 3.200 agradecimientos, y el 20% de los colaboradores recibió al menos 1 feedback de su línea de supervisión.

En 2024, se busca optimizar el uso de canales de comunicación mediante opciones que aporten valor y renovar la plataforma por una más potente y diversificada.



**07**

**FINANZAS  
SOSTENIBLES**



# Finanzas Sostenibles

GRI 3-3 Finanzas Sostenibles, 2-28 SASB FN-CB-410a.2



**SOMOS CARBONO NEUTRO.**

**FIRMES** CON LA SOSTENIBILIDAD

A través de la inversión en proyectos sostenibles compensamos 1.299 toneladas de Co2.

Verificación otorgada por: **AENOR** CARBONO NEUTRO

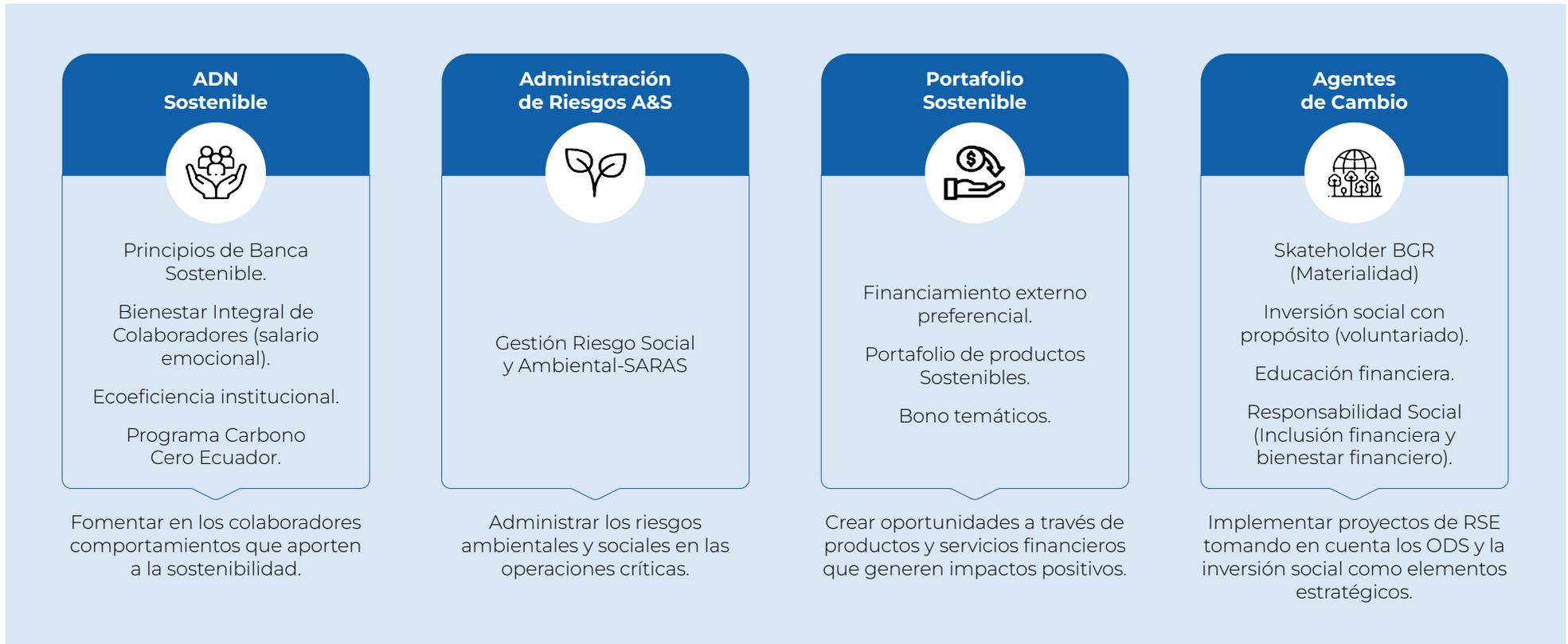
BGR, guiado por la convicción de que el éxito financiero debe coexistir con la responsabilidad social y medioambiental, cuenta con prácticas financieras innovadoras y conscientes. El compromiso con las finanzas sostenibles en la institución se manifiesta como un pilar esencial de sus valores y visión corporativa.

Desde 2019, Banco General Rumiñahui, firmó el convenio de adhesión a los Principios de Banca Responsable impulsados por la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI). Con esto, busca desarrollar un sistema bancario más sostenible para ratificar su compromiso de sostenibilidad, alineados al tratado internacional del Acuerdo París, y en estricto apego a la contribución para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Actualmente BGR es miembro activo del Protocolo de Finanzas Sostenibles de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador.

La estrategia de Finanzas Sostenibles del Banco se enfocan en crear valor mitigando el impacto ambiental y social en sus acciones.

Por eso, trabaja con 4 pilares de sostenibilidad que se detallan en el siguiente cuadro:



Estas estrategias apuntan a implementar programas de gestión sostenibles con los stakeholder y comunidad en general, invirtiendo en operaciones que integran los ejes económico, social y ambiental; tomando en cuenta la inversión social como elemento estratégico.



### Logros y desafíos del Área

Durante el 2023, la institución ha tenido grandes logros en Finanzas Sostenibles, las cuales se presentan a continuación:

Diseño de la estrategia de Finanzas Sostenibles de BGR (pilares y componentes de sostenibilidad institucional).

Suscripción de convenio de cooperación interinstitucional con el Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE), para estructurar el primer bono temático sostenible del Banco.

Elaboración y aprobación del informe anual de Principios de Banca Responsable (UNEP FI).

Actualización de la Política ambiental y social.

Diseño de la estrategia para categorizar y verificar créditos sostenibles del Banco.

Diseño de la metodología de aplicación, capacitación y automatización del SARAS.

Validación de reducción de emisiones.

Adhesión al programa Ecuador Carbono Cero.

Ejecución del programa de buen manejo de residuos en el edificio matriz del Banco.

BGR busca reforzar la gestión con los principios de Banca Responsable y desarrollar actividades enmarcadas en el crecimiento institucional como sus nuevos retos:

- ★ Categorizar y verificar el portafolio de crédito sostenible BGR.
- ★ Operativizar el SARAS BGR para todas las operaciones de la Banca Empresarial.
- ★ Estructurar el primer Bono Temático Sostenible.
- ★ Ejecutar el primer programa de Inclusión Financiera para el segmento militar.
- ★ Realizar el primer Estudio de Bienestar Financiero de clientes BGR.
- ★ Gestionar la certificación de reducción en el marco del Programa Ecuador Carbono Cero.
- ★ Cuantificar e incrementar la Inversión Social con propósito.



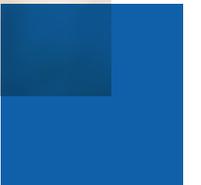
# Alineamiento con el Desarrollo Sostenible

GRI 3-3 Desarrollo sostenible, 2-22, 2-25

Banco General Rumiñahui se enfoca en su compromiso con el Desarrollo Sostenible. Por eso, la Política Ambiental y Social de la institución, tiene como finalidad ajustar la gestión de negocios a los lineamientos establecidos por los principios de Banca Responsable y contribuir en la gestión ambiental y social del Banco.

Las iniciativas y prácticas del Banco están enfocadas en el desarrollo sostenible, especialmente aquellas vinculadas directamente con las operaciones internas y externas de su negocio, generando beneficios y oportunidades como: mejora en la imagen institucional, acceso de fondos, reducción de costos, prevención de posibles pérdidas, aumento de ingresos y desarrollo de nuevos productos.

Por otro lado, BGR busca contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con principios y directrices específicos. Así, se encuentra comprometido con mitigar, remediar y/o evitar impactos negativos derivados del financiamiento de cualquier tipo de actividad económica, para lo cual promueve la evaluación, asesoría y guía a sus clientes sobre la mejor inversión, para disminuir costos y mitigar impactos negativos, y el uso eficiente de los recursos naturales como el agua y la energía.



En la siguiente tabla se detallan los Objetivos de Desarrollo Sostenible que la institución ha implementado de manera sistemática en beneficio de sus clientes y la comunidad:



### ODS 3:

Garantiza una vida sana y promoverá el bienestar de todos sus colaboradores.



### ODS 4:

Brinda una educación inclusiva, equitativa y de calidad, además de dar oportunidades de aprendizaje para todos a través de sus Programas de Educación Financiera.



### ODS 5:

Asegurar la igualdad de género y empoderar a las mujeres colaboradoras del Banco.



### ODS 8:

Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y trabajo decente de sus clientes.



### ODS 13:

Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos, a nivel de sus programas de ecoeficiencia institucional.



Entre los resultados más relevantes de su gestión la entidad menciona que:

- ★ Premiamos los mejores resultados alcanzados de la gestión de reciclaje dentro del Banco.
- ★ Auditamos la reducción de las emisiones de BGR.
- ★ Realizamos programa de voluntariado con la Fundación Virgen de la Merced, perteneciente a las Fuerzas Armadas.
- ★ Activamos planes de donación para las ciudades de Alausí y Esmeraldas a causa de las tragedias ocurridas por fenómenos naturales.
- ★ Contribuimos al pago de 8 terapias físicas y de rehabilitación para la Fundación Hermano San Miguel, gracias a las donaciones de reciclaje hechas por el Banco.
- ★ Cuantificamos una inversión social de \$143.152 para la implementación de créditos sostenibles y de los programas de educación financiera.

Entre los desafíos de la institución se busca promover una cultura de sostenibilidad, tanto entre sus colaboradores como en sus clientes, buscando ser una entidad financiera líder del desarrollo sostenible.

# Compromiso Ambiental, nuestro aporte al cambio climático

GRI 3-3 Cambio climático, 2-23, 2-24, 2-25, 201-1  
SASB FN-CB-410a.1, FN-CB-410a.2



En sintonía con su compromiso hacia la sostenibilidad, BGR ha asumido un papel proactivo en la preservación del medio ambiente. Conscientes de la interconexión entre el éxito financiero y la responsabilidad ambiental, se ha trazado una estrategia para la gestión del cambio climático en la institución.

Así, los principios y directrices de Banco General Rumiñahui tienen como objetivo respaldar a Ecuador en el logro de sus Contribuciones Nacionalmente Determinadas (NDC por sus siglas en inglés), en el marco del Acuerdo de París.

Estas contribuciones nacionales representan un compromiso del país hacia la sostenibilidad, centrado en medidas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (mitigación), y acciones destinadas a disminuir la vulnerabilidad de regiones y grupos ante los impactos asociados al cambio climático.

En este contexto, el Banco se enfoca en respaldar el financiamiento de proyectos y operaciones de empresas que buscan mitigar las

causas del cambio climático en los sectores prioritarios identificados por Ecuador.

Adicionalmente, se incorporaron al informe de crédito, la gestión de riesgos ambientales, sociales y SARAS que se han identificado y evaluado, a fin de establecer si, derivado de éstos, puede darse un riesgo crediticio y/o de impacto ambiental.



# Huella Ambiental, Gestión de Recursos y Desechos

GRI 3-3 Huella ambiental, 302-1, 305-1

BGR asume un papel proactivo al reconocer la importancia de reducir su impacto ambiental y optimizar el uso de sus recursos. En la gestión responsable de energía y la minimización de residuos, la institución se esfuerza por incorporar prácticas que ayuden a la huella ambiental en todas sus operaciones. La estrategia de BGR es reducir el 15% de la huella de carbono hasta 2030, en relación al año base 2020.

Los impactos ambientales significativos en el Banco han ido mejorando año tras año, haciendo de la institución un lugar consciente del cuidado ambiental, entre ellos se encuentran:

Manejo de desechos en la oficina matriz

Iluminación LED a nivel nacional

Cambio de aires acondicionados eficientes y con refrigerantes ecológicos





En 2021, Banco General Rumiñahui realizó por primera vez la medición de huella de carbono con base en el año 2020, para conocer las toneladas generadas de tCO<sub>2</sub>e, con el objetivo de ser certificados por un organismo externo conforme a la norma PAS 2060. Además, en el 2022 compensó las 1.298,36 tCO<sub>2</sub>e con créditos de carbono (CERs), los mismos que fueron emitidos por la Junta Ejecutiva de Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL), durante la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático.

En cuanto al consumo de energía dentro del Banco, este fue de 1297427,81 Kw/h.



Asimismo, se detallan los tipos de emisiones en la institución y su peso en toneladas métricas, Cabe mencionar que los datos se recopilan cada dos años:

Tipo de emisión	Toneladas métricas de CO <sub>2</sub>
Generadores	10,69
Diésel (vehículos)	9,93
Gasolina (vehículos)	59,63
Vuelos de negocio	9,55
Viajes terrestres	12,96

Los datos de las emisiones presentados en esta memoria corresponden al año 2022, ya que la medición se hace a año vencido. Las cifras de emisiones generadas durante el 2023 se podrán visualizar en la memoria del 2024.

### Proyecciones a futuro en la gestión de huella ambiental

El Banco planea continuar su plan de gestión de huella de carbono, donde el objetivo es llegar a reducir el 15%, hasta el 2030.

# Inversión Social

GRI 3-3 Comunidades locales e inversión social, 413-1



Banco General Rumiñahui busca generar un impacto positivo y sostenible, canalizando recursos hacia proyectos y programas que fortalezcan el tejido social, promuevan la educación y mejoren la calidad de vida. Esta dedicación a la inversión social refleja la convicción del Banco de que el éxito financiero debe ir de la mano con la contribución positiva al bienestar comunitario

En esta línea, BGR promueve iniciativas y proyectos locales con el propósito de respaldar el desarrollo económico, social y sostenible de las comunidades en las que opera.

La institución busca identificar oportunidades de colaboración para abordar las necesidades concretas de la sociedad. Muchas de estas iniciativas y programas se llevan a cabo en estrecha cooperación con los colaboradores y clientes, destacando el voluntariado corporativo como un componente integral de la cultura organizacional y una parte clave de la estrategia de inversión social.

La política corporativa de Cultura del Banco refleja los principios de inversión social que guía al Banco General Rumiñahui.

Las áreas de Finanzas Sostenible y Cultura y Talento, son las encargadas de crear un canal de comunicación con la comunidad, en representación de la institución.

# Inclusión Financiera y Accesibilidad

## GRI 3-3 Inclusión financiera, FS13

El Banco fomenta la inclusión financiera, que busca proporcionar acceso a servicios financieros como: pagos, ahorro, financiamiento y seguros a empresas y personas en situación de vulnerabilidad, excluidas del sistema financiero formal. La entidad trabaja en diseñar productos financieros de alta calidad, entregados de manera responsable y sostenible, adaptados a las necesidades individuales para mejorar el bienestar financiero.

El Banco, consciente de la importancia que tienen los recursos financieros como elementos fundamentales para el desarrollo económico y social, busca ampliar la inclusión financiera para reducir la pobreza y desigualdades, empoderando a las personas a gestionar sus recursos, fomentando el ahorro y generando un ciclo positivo que impulse la inversión, el crecimiento económico y la creación de empleo.

La inclusión financiera no solo facilita la vida diaria de las familias, sino que también contribuye a su bienestar en general.

Por otro lado, BGR busca ejecutar, para el 2024 las siguientes acciones:

- ★ Elaborar el primer Manual de inclusión financiera para el segmento militar;
- ★ Ejecutar el primer estudio de bienestar financiero de clientes BGR;
- ★ Realizar la evaluación para obtener la certificación de Principios de Protección al cliente.



# Certificaciones, reconocimientos y alianzas estratégicas

GRI 2-23, 2-24, 2-28



El Banco General Rumiñahui en el año 2023 logró su reconocimiento de verificación de Gases de Efecto Invernadero otorgado por Bureau Veritas, reflejando su compromiso con la excelencia y la sostenibilidad.

## Alianzas estratégicas

BGR ha firmado un convenio para la obtención de una línea de crédito del BID - Programa CRECER. Este programa tiene como objetivo respaldar la recuperación económica de la micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) en Ecuador, facilitando el acceso a crédito mediante instrumentos financieros de segundo piso proporcionados por la Corporación Financiera Nacional (CFN).

La línea de crédito de BGR impulsa el desarrollo de las MIPYMES a través de financiamiento para capital de trabajo e inversión, priorizando especialmente a las MIPYMES lideradas por mujeres y aquellas con proyectos de mitigación y adaptación al cambio climático, clasificadas con una categoría de riesgo ambiental y social bajo o moderado. Este logro representa un hito importante para el Banco, evidenciando su destacado compromiso con la sostenibilidad.



# Educación Financiera

## GRI 3-3 Educación financiera

La Educación Financiera ocupa un lugar central en la misión de BGR. El compromiso es empoderar a sus clientes y comunidades mediante iniciativas educativas que promuevan la comprensión y el manejo efectivo de sus recursos financieros, a través de programas accesibles y recursos informativos. Además, busca fortalecer la capacidad en la toma de decisiones financieras, fomentando así la estabilidad económica y el bienestar general.

Durante el 2023, con fecha de corte octubre, 5.703 personas fueron participantes de las charlas de Educación Financiera del Banco. Entre los participantes figuran el personal militar, civiles, militares en proceso de desvincularse de las Fuerzas Armadas y colaboradores del Banco.

En las capacitaciones se fomenta el ahorro, el manejo de un presupuesto familiar y los pagos puntuales de sus deudas. Las charlas fueron impartidas en diversas instituciones, como las Escuelas de Formación y Perfeccionamiento de las F.F.A.A., Escuelas de Formación de Policías, Unidades Policiales, Unidades Militares, empresas, clientes del BGR; Academia de Guerra Aérea, Academia de Guerra Naval, Academia de Guerra del Ejército, Academia de Defensa Militar Conjunta (ADEMIC), Escuela Técnica de la Fuerza Aérea Ecuatoriana (ETFA), Escuela de Perfeccionamiento de Aerotécnicos (EPAE), Escuela de Infantes de Marina, Escuela de Grumetes, entre otras.

En paralelo, los cursos virtuales asíncronos de Educación financiera se dictaron a través de la plataforma proporcionada por el proveedor POSITIVE, y en la plataforma interna del Banco, Academia BGR.

Por otro lado, las políticas relacionadas a la Educación financiera que rigen en el Banco están definidas de acuerdo a las normas de control de la Superintendencia de Bancos, orientando estas acciones también al cumplimiento del enfoque de género, promoviendo la diversidad e inclusión que busca la institución.

## Educación Financiera del futuro en BGR

Para el futuro, BGR planea generar más impacto con sus acciones de Educación Financiera en las Unidades Militares, colaboradores, clientes y proveedores del Banco; docentes, personal administrativo, estudiantes de colegios militares, entre otros, especializando estas campañas para cada segmento.

Se busca también que se establezca como directriz, la aprobación de cursos de Educación Financiera como requisito de ascenso en el personal militar, FAE, Ejército y Armada, como una contribución al crecimiento de este segmento.





# Informe de Auditoría Interna

Quito, 01 de febrero de 2024

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 contenidas en los artículos 219 y 410 del Código Orgánico Monetario y Financiero, a continuación presento el informe sobre el resultado de las auditorías y revisiones realizadas durante el ejercicio económico 2023.

## 1. INFORME SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS.

He auditado el Balance General del Banco General Rumiñahui S.A. con corte al 31 de diciembre de 2023, 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, con base en los resultados de las auditorías realizadas durante el año 2023 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 en relación con, 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 2023 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 2023, 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 2023, 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.

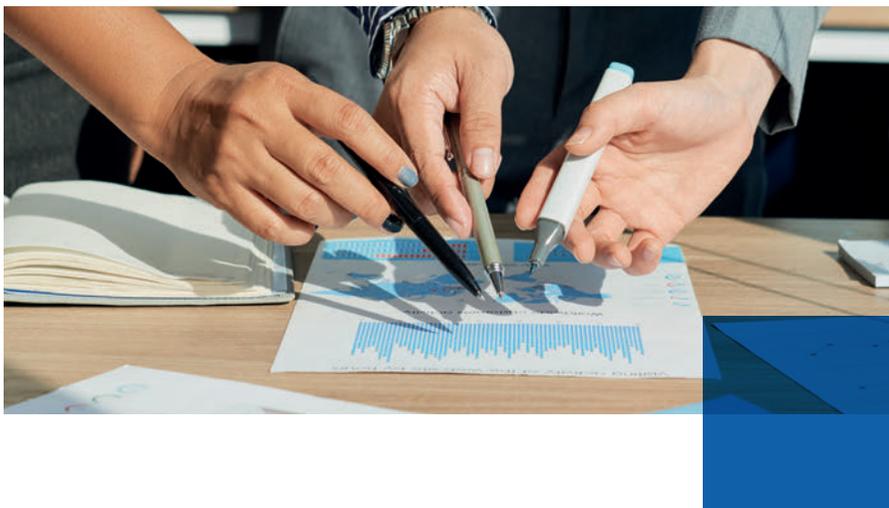
Producto de ello, los resultados evidenciaron que los mecanismos de Control Interno establecidos por la administración del Banco se ajustan a las directrices del Código Orgánico Monetario y Financiero, las normas expedidas por la Superintendencia de Bancos, el Estatuto, y las políticas y los procedimientos 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 2023, 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 2023 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 que 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 DE LOS CONTROLES PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y OTROS DELITOS**

Los controles aplicados por Banco General Rumiñahui S.A. para la prevención de operaciones relacionadas con lavado de activos y el financiamiento del terrorismo y otros delitos, son adecuados y se ajustan a los requerimientos establecidos por las entidades de control.

Auditoría Interna evaluó la adecuada gestión que sobre este aspecto efectúan, tanto el Comité de Cumplimiento, como la Unidad de Cumplimiento 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.

Adicionalmente, hemos verificado el cumplimiento de las actividades contempladas en el plan de trabajo de la Unidad de Cumplimiento para el año 2023 remitido a la Superintendencia de Bancos; así 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 2023 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 2023 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 por las utilidades no distribuidas correspondiente al ejercicio económico 2022, por un valor de US\$ 8.940.495, conforme resolución adoptada por la Junta General Ordinaria de Accionistas, celebrada el 23 de marzo de 2023, con lo cual el capital suscrito y pagado ascendió a US\$ 85.509.795.

#### **5. INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS RESPECTO DEL GOBIERNO CORPORATIVO**

Es importante informar que, los procedimientos de revisión aplicados en los procesos de Auditoría Interna se encuentran debidamente alineados a los estándares establecidos por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y a las mejores prácticas derivadas de la aplicación de las normas para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna que promueve el Instituto de Auditores Internos Global.

**Ing. Julio Rivera**

***Auditor Interno***

***Calificado por la Superintendencia de Bancos***

***Con Resolución No. SB-DTL-2021-0296***

# Informe de Auditoría Externa



## INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE ESTADOS FINANCIEROS INDIVIDUALES RESUMIDOS

A los señores Accionistas y Miembros del Directorio

Banco General Rumiñahui S.A.

Quito, 22 de febrero de 2024

### Opinión

Los estados financieros resumidos del Banco General Rumiñahui S.A., los cuales comprenden el balance general resumido al 31 de diciembre de 2023 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 2023.

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

### Estados financieros resumidos

Los estados financieros resumidos no contienen todas las revelaciones requeridas de acuerdo con normas contables y disposiciones específicas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación 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 22 de febrero de 2024, 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 2023. Dicho informe también incluye el asunto significativo de auditoría que de acuerdo con nuestro juicio profesional fue aquel asunto de mayor importancia identificado 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 y disposiciones específicas 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.

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

# 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 2023, 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 2023 con respecto a la aplicación de políticas fueron:

### ★ **Conozca a su cliente:**

La Unidad de Cumplimiento cuenta con la herramienta Monitor Plus, que se especializa en la detección de transacciones inusuales, basado en diferentes técnicas de análisis de datos. El sistema emite señales de alerta en base a factores de riesgo que presentan los clientes, los mismos que no están dentro del perfil económico y transaccional. Mediante este proceso, la unidad identificó clientes con transacciones inusuales e injustificadas, que fueron reportados oportunamente a los organismos de control.

### ★ **Conozca a su colaborador:**

En coordinación con el área de 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 2023, la Unidad de Cumplimiento 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 con la normativa legal vigente.

★ **Capacitación:**

En el año 2023, 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 2023, 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.

**Ing. Freddy Salas Guevara**

*Oficial de Cumplimiento Principal*

## Informe de Gestión de Reclamos

En la gestión de quejas y reclamos atendidos por BGR en el año 2023, se registra un incremento del 60% en el volumen de atención, en relación al año 2022

El incremento, responde a la ampliación y mejoramiento de los canales Buzón Web y Contact Center para el ingreso de quejas y reclamos por parte de nuestros clientes; y a eventos puntuales suscitados en los meses de marzo y agosto.

Evolución BGR



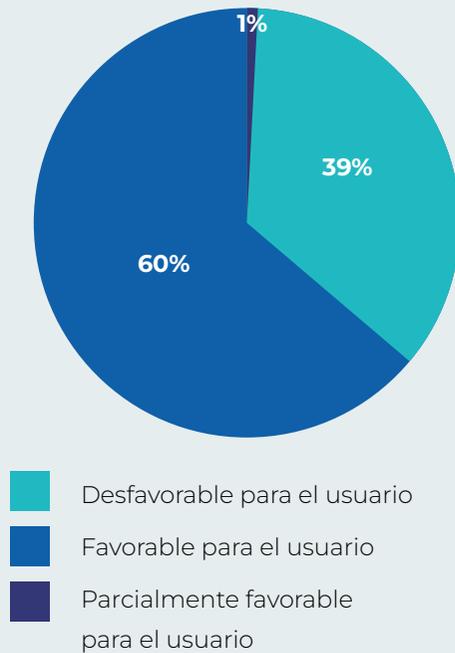
Fuente: Herramienta R&R-AS400



La distribución de los motivos se muestra en la gráfica siguiente, donde se determina que los de mayor volumen corresponden a:

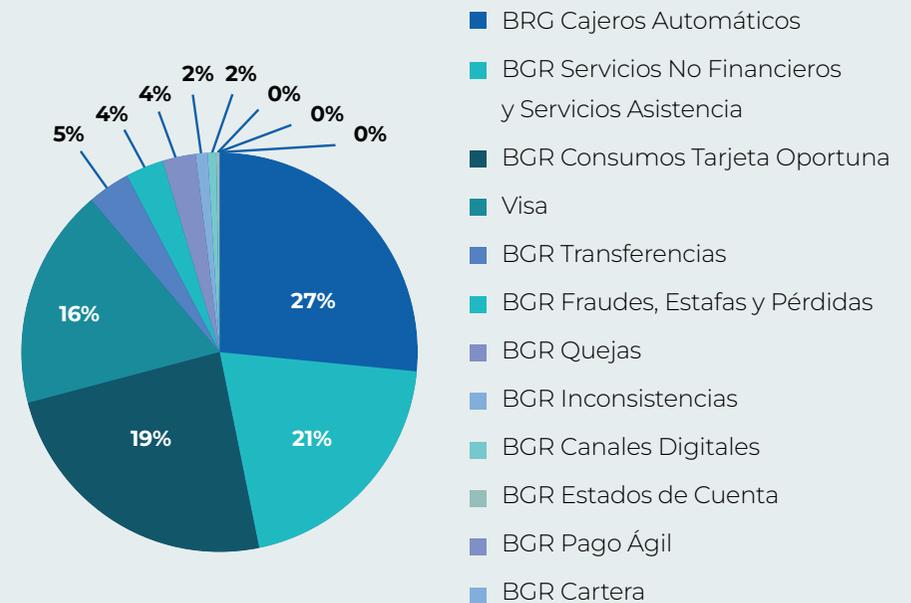
- ★ 27% Cajeros automáticos
- ★ 21% Servicios no financieros de asistencia
- ★ 19% Consumos de tarjeta oportuna
- ★ 16% Tarjeta de crédito VISA BGR

### Resolución de Quejas y Reclamos



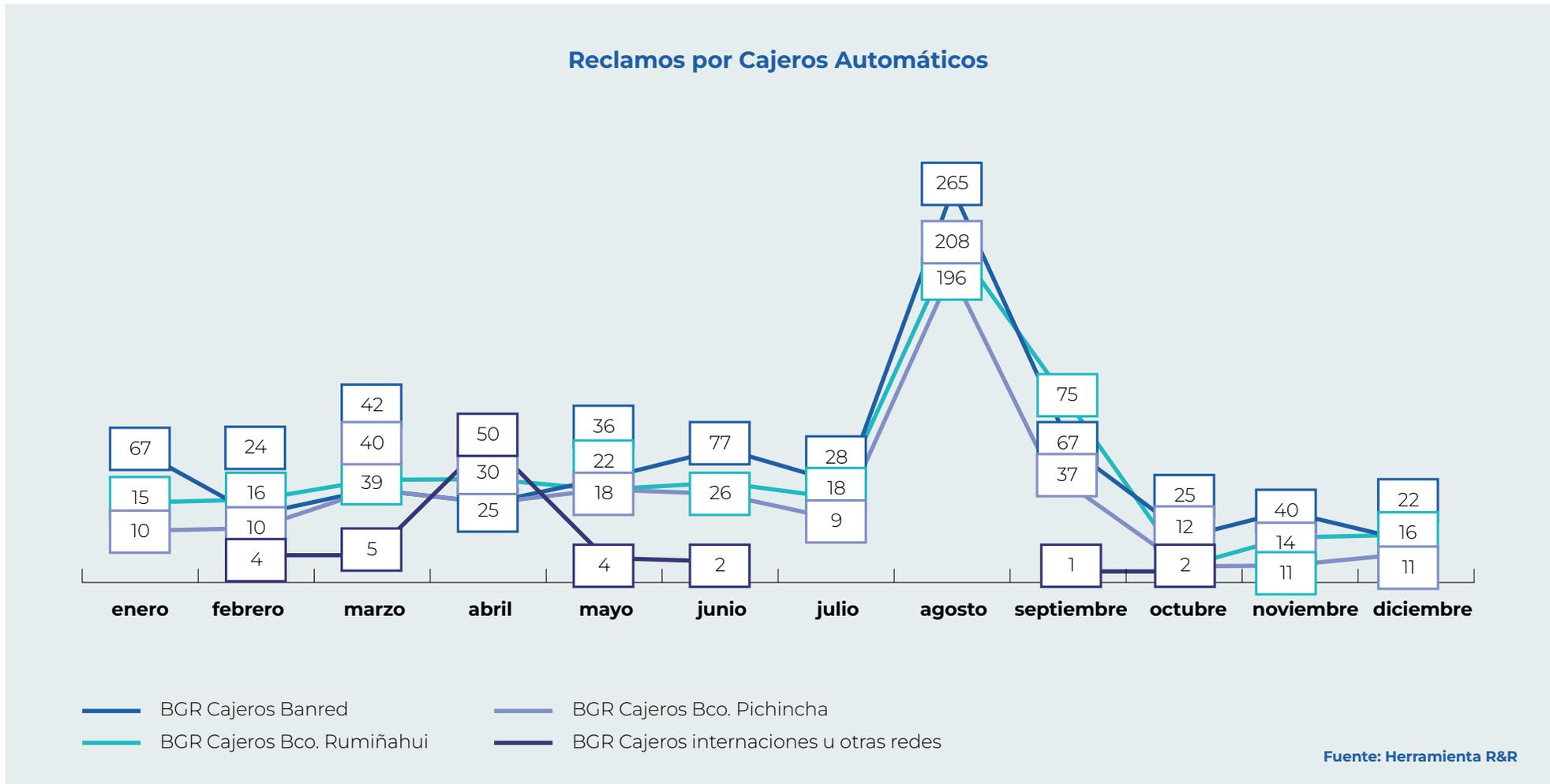
Fuente: Herramienta R&R-AS400

### Ingreso de Reclamos por Tipología



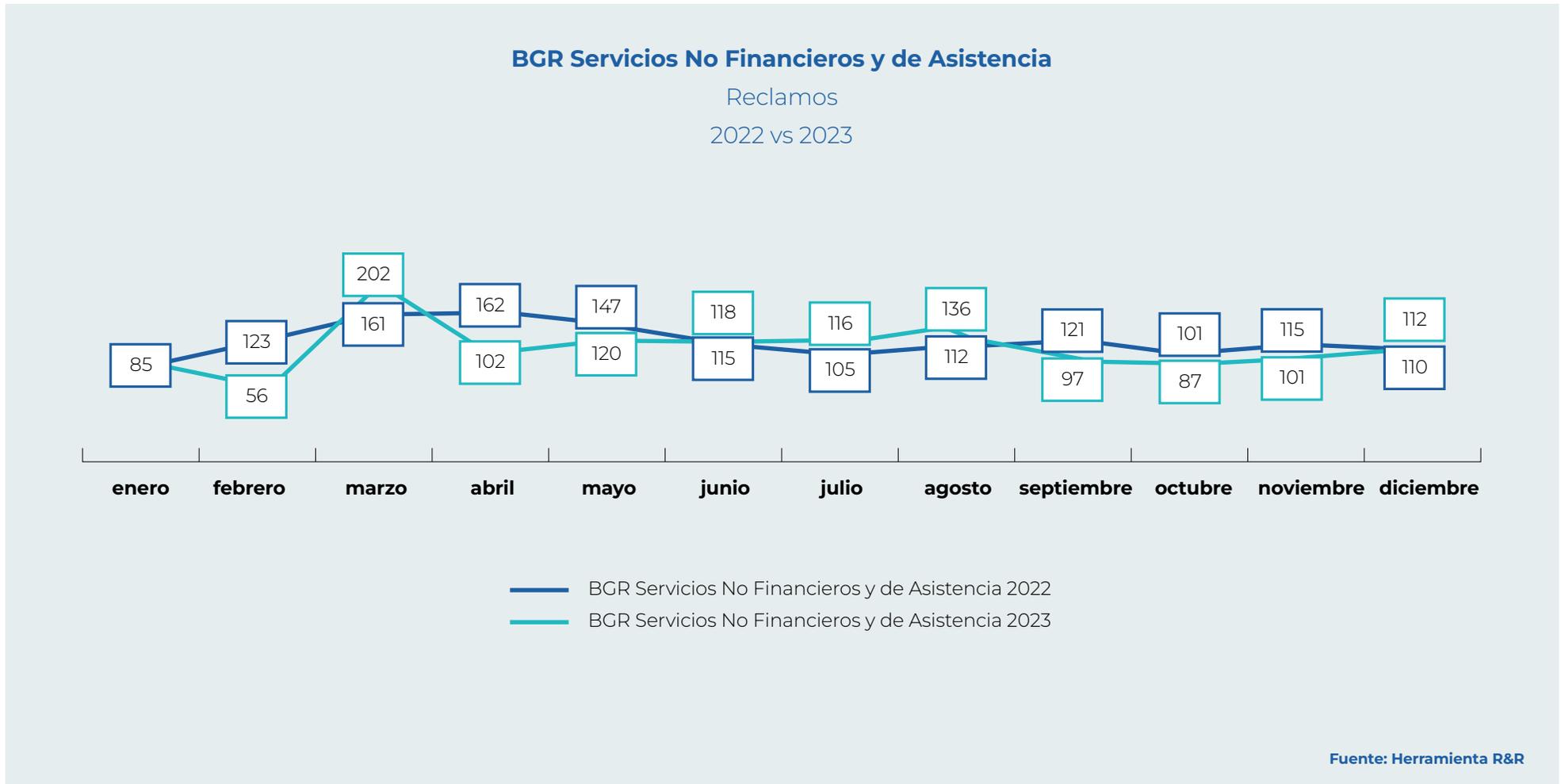
Fuente: Herramienta R&R-AS400

En la resolución se evidencia que el 60% de las mismas son favorables para el usuario, siendo esto producto del análisis de la información y validación transaccional.

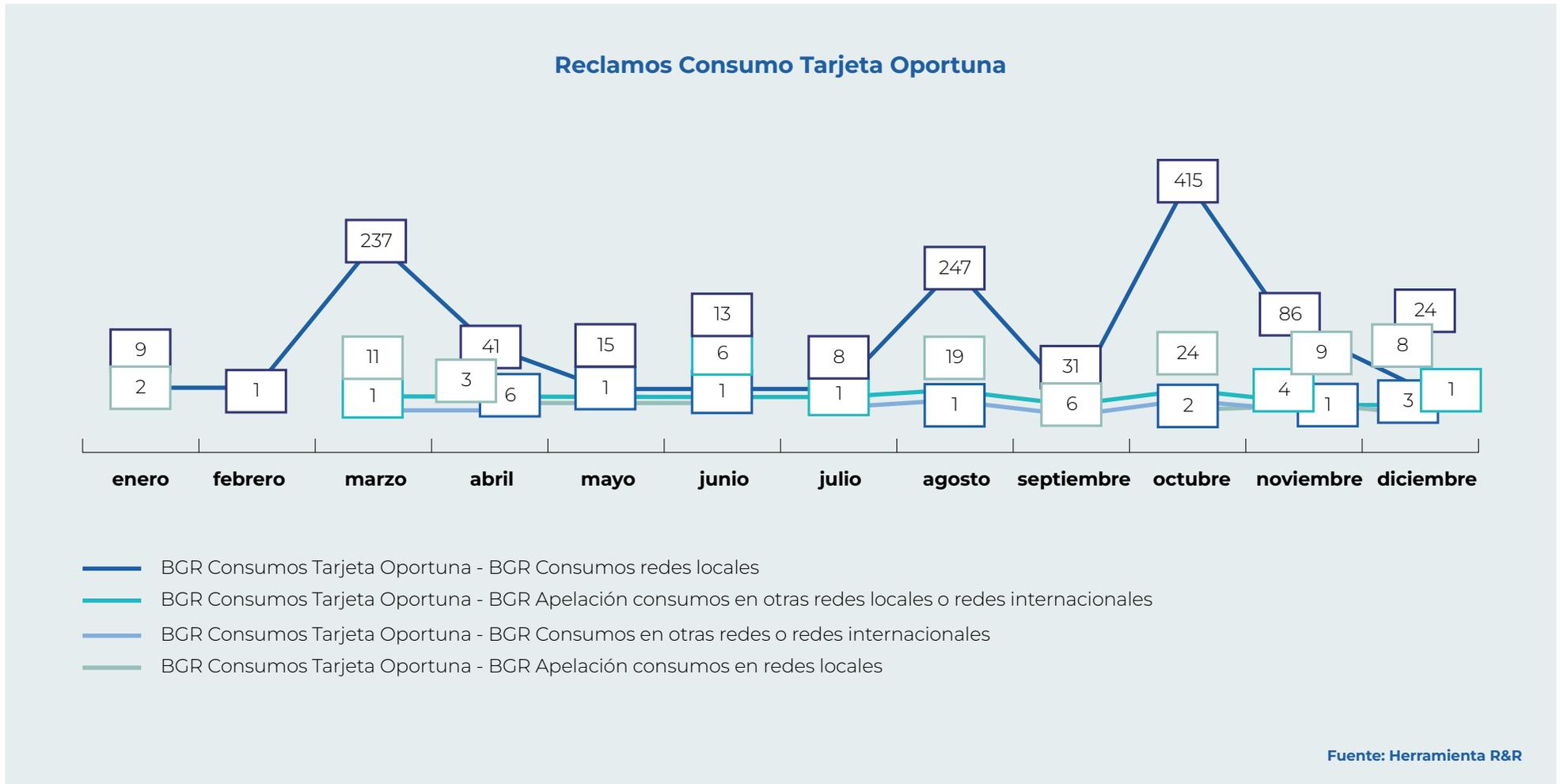


El volumen de reclamos referente a los cajeros automáticos presentó un incremento del 130% en relación con el año 2022 y se distribuyen de la siguiente manera:

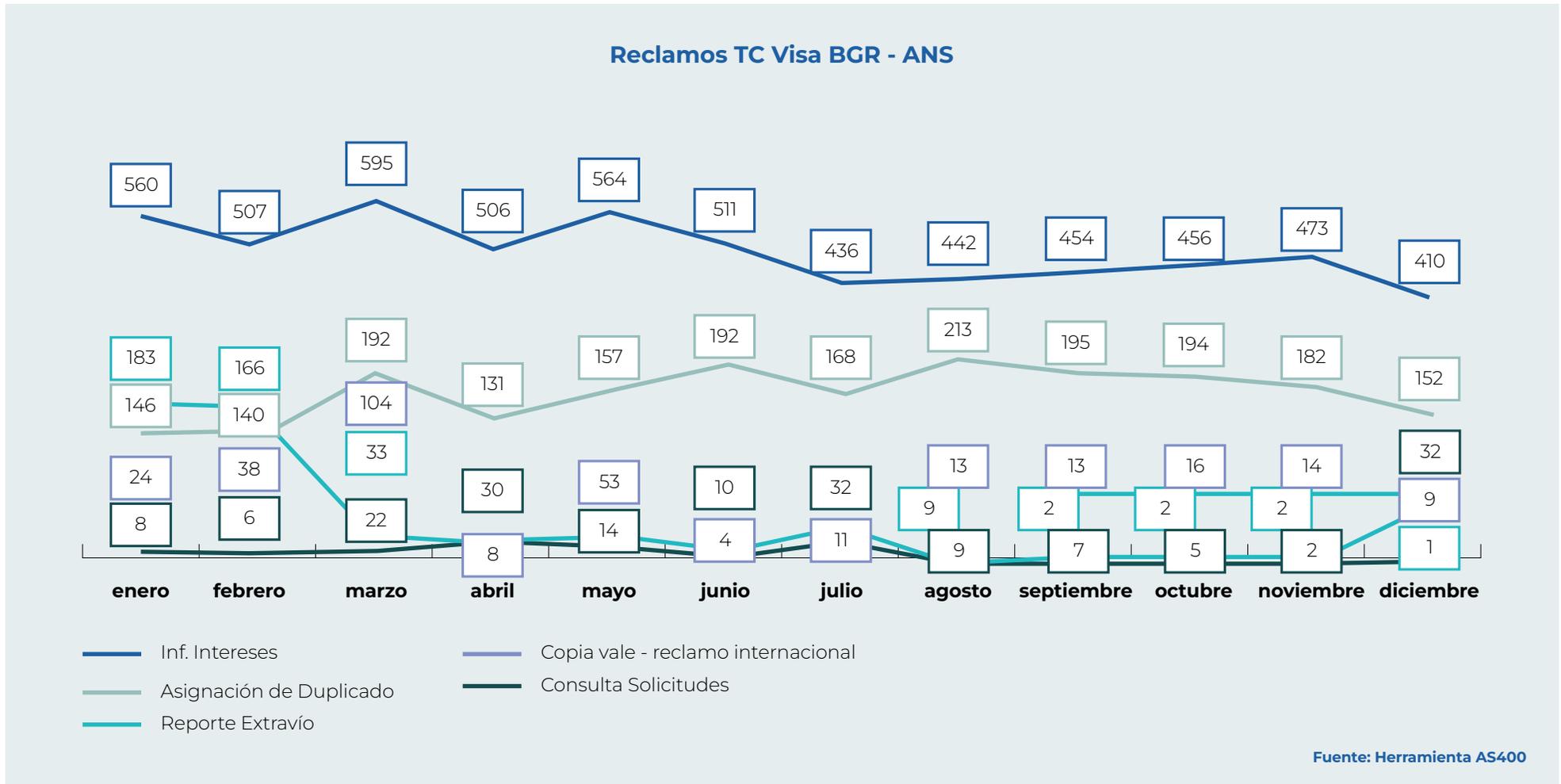
- ★ 42% red ATM'S Banred
- ★ 26% red ATM'S BGR
- ★ 24% red Nexo Banco Pichincha
- ★ 4% red ATM'S del exterior
- ★ 4% apelaciones



Los reclamos correspondientes a BGR Servicios No Financieros y de Asistencia (1355) evidencian una disminución del 7% en relación con el año 2022 (1460).



Los reclamos de Consumo de Tarjeta Oportuna 2023 corresponden a: 90% Consumos redes locales, 7% Consumos en otras redes o redes internacionales y 3% Apelaciones



Simultáneamente, los reclamos de Tarjeta de Crédito Visa BGR se clasificaron por los siguientes motivos:

- ★ 46% Reporte extravío
- ★ 20% Copia vale – reclamo internacional
- ★ 8% Información interés de mora
- ★ 7% Solicitud cpio vale Datafast – Personal
- ★ 9% Adicional en otros motivos

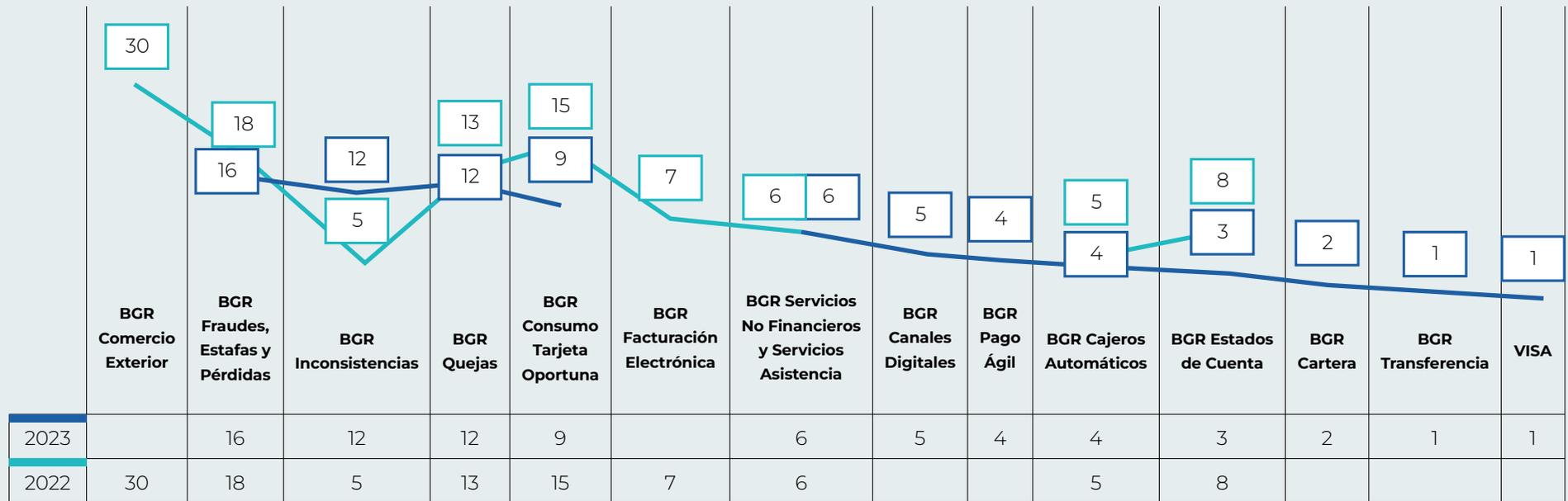


### Tiempo de respuesta

El tiempo de respuesta al cliente presenta una mejora de 5 días promedio; pasó de 12 días promedio en el 2022 a 7 días promedio en el 2023, por consecuencia de las mejoras ejecutadas en los procesos y comunicación, tanto al interior del Banco como con los proveedores involucrados en los servicios.

#### Tiempo de Respuesta – Por Tipo de Reclamo

Promedio de días de atención



Fuente: Herramienta R&R

BGR Comercio Exterior y BGR Facturación Electrónica no tiene reclamos en el 2023



### Principales acciones de mejora en el proceso de atención de quejas y reclamos.

- ★ Incorporación de medición de eficacia del proceso con aplicación de ajustes y mejoras para la solución de reclamos de ATM´s.
- ★ Capacitación sobre políticas y uso de herramientas al equipo de Oficinas y Call Center, dada la rotación de personal.
- ★ Aplicación de mejoras en la recepción y registro de reclamos, a partir de la encuesta de lealtad de cliente, análisis de detractores e implementación de acciones correctivas.
- ★ Acuerdos con otras áreas y proveedores en relación con tiempos de respuesta por los reclamos canalizados a través de Call Center.
- ★ Acuerdos de servicio, monitoreo y control de reprocesos por devolución o anulación de reclamos mal ingresados en el Canal Call Center.
- ★ Ajuste a la meta de tiempos de solución para reclamos internacionales basado en el histórico.

### Hitos para el 2024

- ★ Reducir los tiempos de solución para quejas y reclamos que en el 2023 tuvieron tiempo de atención mayor a 10 días.
- ★ Potenciar la gestión de los diferentes canales para una mejor experiencia y un servicio integral al cliente.
- ★ Establecer acuerdos de servicio sobre calidad y oportunidad de solución, con las áreas responsables de las tipologías de mayor volumen en quejas y reclamos.
- ★ Mejorar la experiencia del cliente externo por la atención recibida ante sus quejas y reclamos.

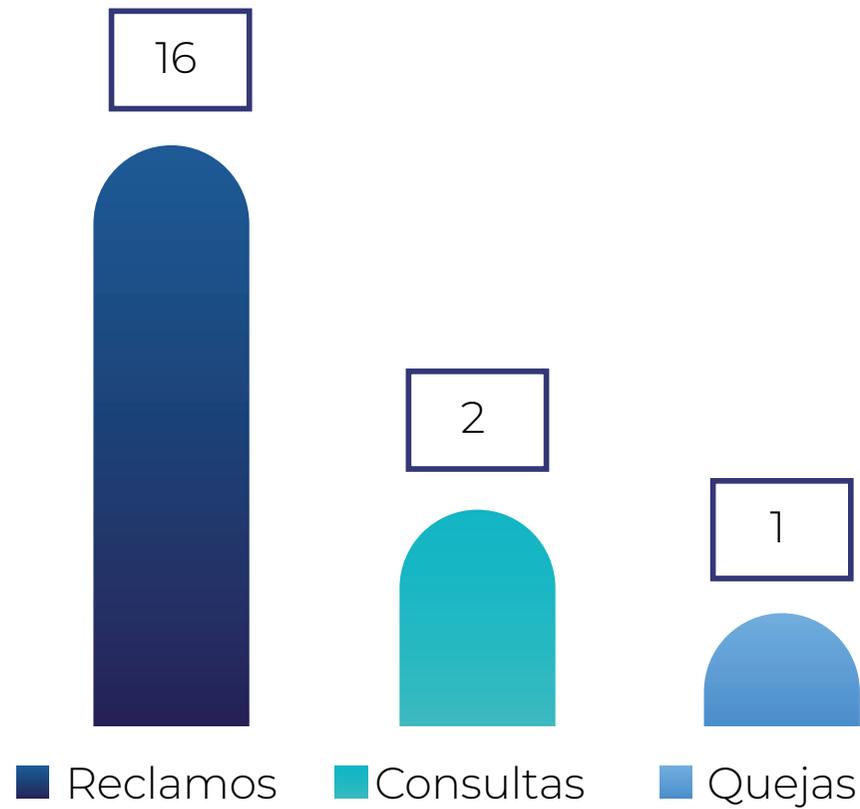
**Silvana Guerrero**

***Titular de Atención de Consultas, Quejas y Reclamos***

# Informe de Gestión Anual Defensor del Cliente

Defensor del cliente: Ing. Molina Noboa Jorge Washington

Periodo: 16 de noviembre 2023 al 31 de diciembre 2023



# Indicadores GRI y SASb

<b>Declaración de uso</b>	Hemos presentado la información citada en este índice de contenidos para el periodo comprendido entre enero y diciembre del 2022, utilizando como referencia los Estándares del Global Reporting Initiative GRI.	
<b>GRI 1 usado</b>	<b>GRI 1: Fundamentos 2021</b>	
<b>ESTÁNDAR GRI</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>	<b>LA ORGANIZACIÓN Y SU PRÁCTICA DE PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	26
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	5; 44
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	6
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-4 Actualización de la información	Esta es la primera Memoria de Sostenibilidad que BGR reporta bajo Estándares GRI
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-5 Verificación externa	Esta es la primera Memoria de Sostenibilidad que BGR reporta bajo Estándares GRI
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>	<b>ACTIVIDADES Y TRABAJADORES</b>	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	67; 99; 105
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-7 Empleados	119
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>	<b>GOBERNANZA</b>	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-9 Estructura de gobernanza y composición	28
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	28
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	28
GRI 2: Contenidos Generales 2022	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	28
GRI 2: Contenidos Generales 2022	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	28
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-15 Conflictos de interés	34

GRI 2: Contenidos Generales 2021		ÉTICA E INTEGRIDAD
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	92
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	26
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-19 Políticas de remuneración	34; 67
GRI 2: Contenidos Generales 2022	2-20 Proceso para determinar la remuneración	34; 67
GRI 2: Contenidos Generales 2021		ESTRATEGIA, PRÁCTICAS Y POLÍTICAS
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	10; 133
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-23 Compromisos y políticas	10; 27; 135; 140
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	27; 135; 140
GRI 2: Contenidos Generales 2022	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	131; 133; 135
GRI 2: Contenidos Generales 2022	2-28 Afiliación a asociaciones	130; 140
GRI 2: Contenidos Generales 2021		PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	126
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-30 Convenios de negociación colectiva	BGR no tiene colaboradores cubiertos bajo acuerdo de negociación colectiva.
Sostenibilidad financiera		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	78
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	135
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	135
G4 Sector Suplementario Financiero	FS8 Auditoría	82; 92
Gestión de riesgos		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	82; 92
G4 DMA	G4 DMA Riesgos en portafolio de productos	82; 92
SASB	FN-CB-510a.2 Gestión del riesgo sistémico	92



Presencia en el mercado		
Enfoque de gestión	3-3 Enfoque de gestión	96
GRI Suplemento sectorial	FS6 Porcentaje de del portafolio de productos desglosado por línea de negocio, región, tipo de empresa (pyme, mediana, grande) y por sector o cualquier otro elemento que se considere importante	99
	FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social	99
SASB	FN-CB-410a.1 Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio, en valor monetario	135
	FN-CB-410a.2 Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio, en valor monetario	130; 135
Finanzas sostenibles		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	130
Experiencia y compromiso con el cliente		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	10; 105
	Satisfacción del cliente	62
Responsabilidad con el cliente		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	105
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	106
Propio Temas Materiales 2021	Privacidad del cliente	106
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	105
Gobierno Corporativo		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	28
	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	92
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	92
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados	92
GRI 205: Anticorrupción 2016	FN-CB-510a.1 Ética empresarial	89; 92
	FN-CB-510a.2 Ética y transparencia	92

<b>Marketing y comunicaciones</b>		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	41
GRI 205: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios G4 DMA Responsabilidad del producto o servicio	41
GRI Suplemento sectorial		41
<b>Privacidad de la información y ciberseguridad</b>		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	105
SASB	FN-CB-230a.2 Seguridad de los datos	105
<b>Desarrollo sostenible</b>		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	133
<b>Transformación digital e innovación</b>		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión Proyectos de transformación digital e innovación	108 108
<b>Inclusión financiera</b>		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	139
GRI Suplemento sectorial	FS13 Accesibilidad	139
<b>Comunidades locales e inversión social</b>		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	138
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	138
<b>Educación financiera</b>		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	141
SASB	FN-CB-240a.4 Generación de capacidades financieras	142



<b>Gestión del talento humano</b>		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	116
GRI 404: Formación y capacitación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	127
GRI 404: Formación y capacitación 2016	404-2 El tipo y el alcance de los programas implementados y la asistencia proporcionada para mejorar las competencias de los empleados.	127
GRI 404: Formación y capacitación 2016	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	127
<b>Diversidad e inclusión</b>		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	126
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y colaboradores	28
<b>Transformación cultural y clima laboral</b>		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	122
<b>Cambio climático</b>		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	135
GRI Suplemento sectorial	FS11 Evaluación social ambiental de las inversiones y activos del Banco	39
<b>Huella ambiental</b>		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	136
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	136
GRI 305: Emisiones 2020	305-1 Emisiones	136



INFORME ANUAL  
Y MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD  
**2023**

---