



INFORME ANUAL
Y MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2024

Índice

01

Capítulo

Información Corporativa

- 10 Informe de Gerencia General
- 18 Perfil del Banco
- 19 Cultura corporativa
- 20 Buen Gobierno
- 22 Miembros del Directorio
- 23 Staff Ejecutivo
- 24 Comités Normativos
- 26 Aspectos relevantes para BGR
- 28 Comunicación y Transparencia
- 30 Materialidad
- 30 Estándares y Principios

02

Capítulo

Nuestro negocio "Firmes contigo"

- 34 Presencia en el mercado
- 38 Portafolio de productos y servicios
- 42 Nuestros clientes
- 45 Transformación digital e innovación
- 46 Principales indicadores de servicio al cliente
- 48 Visión de Experiencia DAS-ERES

03

Capítulo

Informe del Directorio

- 52 Informe del Directorio a la Junta General de Accionistas del Banco General Rumiñahui S.A.
- 59 Resultados Financieros
- 64 Gobierno Corporativo
- 65 Matriz de Riesgo Institucional
- 66 Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de delitos como el terrorismo
- 67 Educación Financiera
- 68 Bienestar, Seguridad y Salud Ocupacional
- 68 Experiencia del Cliente
- 70 Comité de Ética
- 70 Comité de Retribuciones
- 72 Comité de Auditoría
- 73 El Futuro

04

Información Financiera

Capítulo

76 Estados Financieros

07

Finanzas Sostenibles

Capítulo

- 108** Finanzas Sostenibles
- 110** Alineamiento al desarrollo sostenible
- 112** Gestión de Sostenibilidad 2024
- 115** Inversión Social
- 115** Inclusión Financiera
- 116** Educación Financiera
- 117** Evaluación de los Principios de Protección al Cliente
- 117** Reconocimientos y certificaciones en Sostenibilidad
- 119** Nuevos desafíos y retos

05

Gestión Integral de Riesgos

Capítulo

- 80** Gestión Integral de Riesgos
- 84** Informe de cumplimiento de Administración Integral de Riesgos
- 90** Compromiso Ético y Lucha contra la Corrupción

08

Informes

Capítulo

- 122** Informe de Auditoría Interna
- 127** Informe de auditores independientes
- 127** Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo
- 129** Informe de Gestión de Reclamos
- 133** Informe del Defensor del Cliente
- 134** Indicadores GRI y SASb

06

Desarrollo del Talento Humano

Capítulo

- 94** Gestión del Talento Humano
- 99** Experiencia del Colaborador
- 101** Transformación cultural y clima laboral
- 104** Diversidad e inclusión
- 104** Formación y Capacitación

Créditos

Ana Gabriela López

Asesora de Finanzas Sostenibles
Banco General Rumiñahui

Fotografías

Vicente Costales
Red de Instituciones Financieras de Desarrollo
Shutterstock.com

(GRI 2-1) Banco General Rumiñahui

(GRI 2-1) Dirección: Av. República

N37-55 y Pasaje Martín Carrión

Tel.: 023939841 / 1700600600

Contenidos:

Banco General Rumiñahui

Consultoría:

Red de Instituciones Financieras de Desarrollo

Edición de Fotografías

Tito Flores
Banco General Rumiñahui

Diseño y Diagramación:

Mauricio Paredes
Red de Instituciones Financieras de Desarrollo



Elaboración del Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad

GRI 2-2

El presente Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad es un documento digital, se busca que el contenido de este ejercicio de transparencia y rendición de cuentas llegue a los grupos de interés de forma 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.

Perfil del Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad

GRI 2-3

El periodo de reporte de la presente Memoria comprende desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del 2024. Este reporte utiliza las metodologías GRI Global Reporting Initiative versión 2021 y SASB; estableciendo que sea una publicación anual.

Esta Memoria de Sostenibilidad del Banco 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:

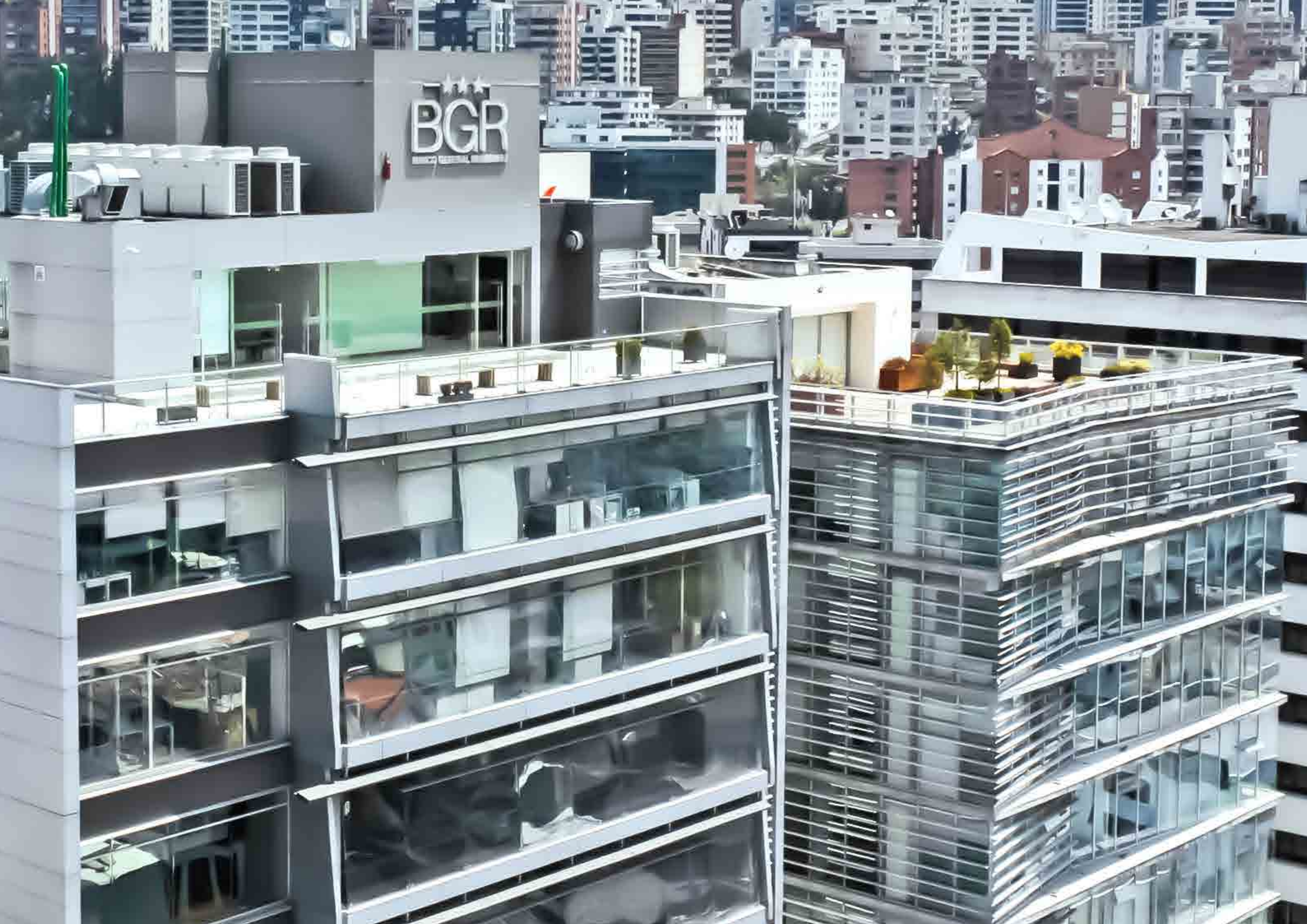
Ana Gabriela López

Asesora de Finanzas Sostenibles

(02) 3936200 ext. 4402

ana.lopez@bgr.com.ec





BGR
BANKING GROUP RESEARCH

Capítulo:

01



BGGR
Firmes contigo

INFORMACIÓN
CORPORATIVA



José Paredes Durán Ballén

Gerente General

Informe de Gerencia General

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

El 2024 ha sido un año complejo y exigente tanto en lo financiero, en lo político y en lo fiscal sin embargo de esto, Banco General Rumiñahui cierra el año con buenos resultados, además cumpliendo todos los objetivos estratégicos y los apetitos de riesgo.

El entorno económico estuvo marcado por altas tasas de interés en el sistema bancario ecuatoriano llegando a niveles nunca vistos desde que estamos en dolarización, éstas han empezado a bajar a partir de septiembre. La economía ha estado muy lenta agravada por los factores de seguridad y cortes de energía eléctrica y el año cerrará con un decrecimiento de alrededor del -2% del PIB. A pesar de esto las cifras de cierre del gobierno central no son del todo malas producto del crecimiento de la balanza comercial y el incremento de la recaudación de impuestos lo cual entre otras cosas hace que el déficit fiscal esté en el 2% del PIB.

Sin embargo de estos problemas externos el banco ha logrado cerrar con una utilidad importante de USD 11.583.836, hemos mejorado la posición patrimonial en 62 puntos básicos -uno de los más sólidos del sistema- y crecimos en tamaño en el 9% llegando a USD 1.284.575.836 en activos totales. Esto habla de la fortaleza financiera y resiliencia que tiene el banco.

El 2024 es para Banco General Rumiñahui el inicio de un nuevo ciclo con visión de largo plazo en donde buscamos seguir siendo un banco de excelencia al servicio de nuestros clientes en la construcción de sus sueños. Para lograr esto nuestros tres pilares estratégicos -solidez financiera, las mejores experiencias para nuestros clientes y colaboradores motivados y preparados- son la base para enfocar nuestra gestión de manera permanente y ser una organización sostenible en el tiempo.

Alineados con nuestra visión de ser un banco de excelencia hemos definido un camino claro enfocado en seis prioridades estratégicas:

- Fortalecer la eficiencia financiera y operativa
- Ser simple, seguro y digital
- Generar valor a través de la analítica de datos
- Afianzar el liderazgo en el ecosistema militar
- Desarrollar segmentos del mercado civil
- Fortalecer la cultura, el liderazgo y el conocimiento.

A continuación, un recorrido a los hitos más importantes del año enfocados en nuestras prioridades estratégicas.

Fortalecer la eficiencia

Esta prioridad estratégica apunta a nuestro pilar de Solidez Financiera. La mejor forma de mantener una posición financiera sólida es buscando eficiencias continuas de tal manera de que la institución pueda generar resultados positivos permanentes. Esto se lo consigue trabajando en crecimientos saludables cuidando el riesgo, mejorando la fuente de ingresos y optimizando la inversión y el gasto.

El 2024 el Banco tuvo un crecimiento importante en sus activos del 9% llegando al cierre de año a USD 1.284 millones. El crecimiento de USD 105.6 millones estuvo concentrado en cartera de crédito que se llevó el 66% del crecimiento y la diferencia en fondos disponibles y portafolio de inversiones fortaleciendo así la liquidez del Banco. El 67% del crecimiento de la cartera de crédito se generó en vivienda normal y en vivienda de interés público, productos de alto impacto social y económico, con excelente perfil de riesgo y buenas garantías.

La calidad de la cartera se mantiene en niveles saludables con una morosidad del 3,13%, una cobertura de la cartera en riesgo del 279,15% y de la cartera total de 8,74%, cifras mejores que las del promedio del sistema.

El crecimiento del activo se financió con depósitos del público, rubro que crecimos al 12,4% y nos permitió además cancelar obligaciones financieras costosas por USD 15 millones. La generación interna de recursos también aporta con USD 8.4 millones a fondear el crecimiento y mejora de la estructura, buscamos tener una eficiente asignación del capital al activo, terminamos en 2024 con un patrimonio técnico del 16,6% uno de los más sólidos del sistema.

Cerramos el año con 11.6 millones de utilidad neta, superior al objetivo planteado del año en USD 1.7 millones, representa una caída de 2.7 millones vs 2023, producto del significativo incremento del gasto financiero en 15.3 millones, generado por las altas tasas de interés, que equivale a un 31,3% de aumento, por otro lado, el crecimiento de los ingresos financieros fue 6,2% con lo cual el margen se redujo en el 9,6% o en USD 7.4 millones.

El Banco al ser una entidad mayoritariamente de consumo y con fondeo principalmente de depósitos a plazo tuvo una mayor afectación que el sistema en cuanto a margen financiero se refiere. Adicional a la afectación en el margen financiero está el impacto de la contribución tributaria exigida por el Gobierno que nos generó cerca de 3.4 millones. A pesar de estas afectaciones, la caída de utilidad neta es contenida gracias a un decrecimiento del gasto operativo (-1,2%). Se han hecho grandes esfuerzos en optimizar el gasto operativo, entre las principales acciones están la automatización de procesos, la digitalización de productos y canales, renegociación de costos con proveedores y una mejora en la gestión de la demanda.

La eficiencia de BGR se ve impactada en el año producto de lo anteriormente indicado. Terminamos con un indicador de 59,64% en comparación al 53,43% de 2023. Si excluimos el efecto del impuesto tributario que ejecutó el Gobierno el deterioro es menor, la eficiencia estaría en el 55% lo cual es bueno considerando la fuerte afectación de margen que tuvo el Banco.

La reducción en la utilidad neta impacta al ROE que decrece del 14,08% en el 2023 al 10,47% al cierre de 2024, cifra similar al promedio del sistema. El Banco sigue manteniendo una buena rentabilidad, debo resaltar como lo mencione anteriormente, que además de un buen ROE el Banco mantiene altos niveles, comparativamente con el sistema financiero, de patrimonio técnico y de cobertura de cartera, lo que nos hace una institución muy solvente.

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. El foco en el largo plazo será mejorar en la eficiencia, para 2026 proyectamos recuperar los niveles de eficiencia del 2023 y a partir de entonces seguir mejorando.

Simple, seguro y digital

Valoramos mucho el tiempo de nuestros clientes y por lo tanto ejecutamos fuertes inversiones en tecnología de tal manera que ofrezcamos mayor simplicidad y facilidad sin perder de vista su seguridad. Así, hemos trabajado en varios frentes, que tienen como objetivo común el soportar el Banco del presente y sentar bases para el BGR del futuro.

En 2024 salimos al público con la segunda versión de banca digital, esta vez hecha en casa por técnicos de BGR, la cual ha superado las expectativas de aceptación y uso del canal, es sin duda una de las mejores plataformas digitales del sistema financiero, muy intuitiva y fácil de usar para nuestros clientes. Al momento la banca digital es el principal canal transaccional del Banco y en diciembre representó el 39% de todas las transacciones. Actualmente el 78% de los clientes están afiliados a la banca digital frente a un 65% a finales del año pasado lo que claramente evidencia una migración hacia este canal.

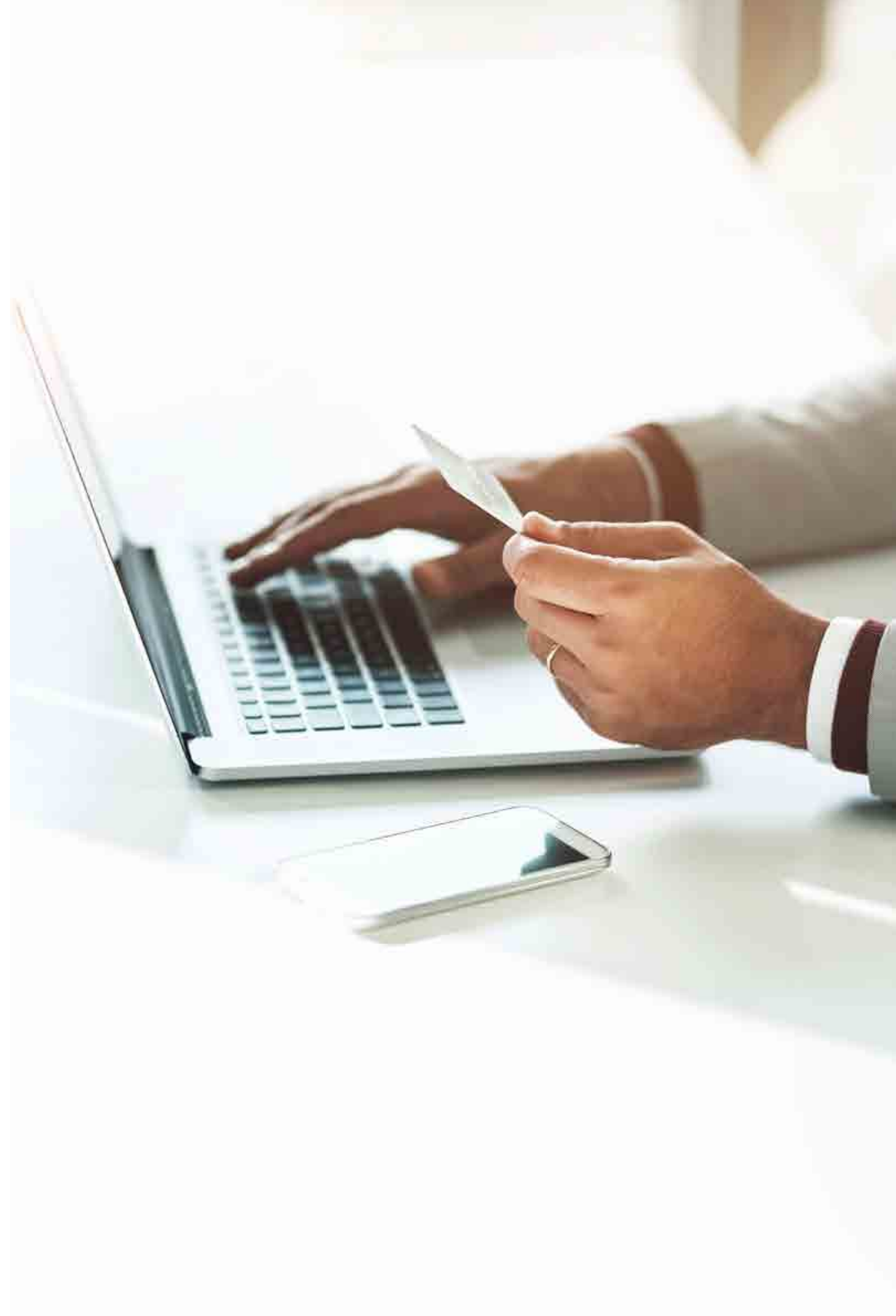
Complementario a las capacidades transaccionales digitales, hemos mejorado y desarrollado productos de crédito y productos de ahorro e inversión digitales con buenos resultados. El objetivo es que nuestros clientes a través del canal digital tengan cada vez mayor acceso hasta en un mediano plazo llegar en digital al 100% de nuestros productos.

Particular énfasis prestamos a todo lo que tiene que ver con Seguridad de la Información. El 2024 ha sido un año de gran evolución en este campo, hemos invertido cerca de USD 2 millones en plataformas tecnológicas y contratado a nuevo personal para fortalecer las capacidades del área. Al momento el Banco tiene tecnología de punta y baja obsolescencia, no obstante, todavía estamos lejos de sentirnos tranquilos en este campo y debemos seguir invirtiendo y fortaleciéndonos.

Especial importancia tuvo la aprobación e inicio del proyecto de modernización tecnológica denominado BEAT. Este proyecto requiere grandes inversiones, permitirá eliminar obsolescencia y estar con soporte pleno para los siguientes 5 años de nuestro core bancario, así como lograr una mayor velocidad de procesamiento a través de tecnología IBM Power, mejorar los procesos de recuperación de desastres e incrementar los niveles de seguridad informática. La implementación de este proyecto será en el 2025 y es el inicio del nuevo ciclo de transformación tecnológica del Banco que al 2027 busca posicionarnos con capacidades para ser más eficientes y servir mejor a nuestros clientes.

Generar valor a través de la analítica de datos

En el 2024 el enfoque fue continuar fortaleciendo el Modelo de Gobierno de Datos tanto a nivel funcional como a nivel de capacitación y conocimiento dentro de la organización. Gracias a esto las unidades de negocio han podido materializar varios objetivos como la identificación de nuevos nichos de mercado, determinar su potencial y aumentar nuestra participación en el mercado en el segmento militar, así como la creación de nuevos productos del activo.



En cuanto a la disponibilidad y uso de los datos, podemos mencionar que el 70% de los datos se encuentra ya ingestado en la nube sobre un modelo de datos conformado por 9 dominios propios (clientes, activos, pasivos, cobranzas, tarjeta de crédito, cultura y talento, canales, finanzas y tesorería) y 3 dominios derivados (riesgo operacional, cumplimiento y auditoría) que forman parte del data lake institucional; el 30% restante corresponde fundamentalmente a la información transaccional y datos generados de manera manual por las diferentes unidades de negocio.

Gracias a la adopción de la cultura de calidad de datos, se ha logrado una mejora significativa en la creación y gestión de clientes que forman parte del portafolio que se atienden mediante canales físicos, y se ha trabajado en el proceso de evaluación y monitoreo de clientes creados mediante canales digitales y masivos, con lo cual se espera continuar la mejora de la calidad de datos que permita seguir apalancando las iniciativas de negocio, lo expresado lo podemos revisar en cifras, a inicios de año el indicador de calidad sobre los EDC (Elementos de datos críticos) considerando todas las agencias era de 65,56% y con las estrategias implementadas cerramos el año con 82,45% reflejando una mejora de 16,89 puntos básicos. Este es un factor fundamental pues permite mejorar la contactabilidad con los clientes.

Los próximos pasos en la estrategia de datos apunta a diferentes frentes, en el pilar de consumo de datos y gobierno trabajaremos en consolidar la democratización de los datos para lograr la visión única de las cifras e impulsar la autogestión de las unidades de negocio con una dirección desde la GDA fortaleciendo las capacidades y mejores prácticas; en el pilar de

Analítica implementaremos el marco de trabajo de gobierno de analítica que permitirá la construcción de modelos de analítica avanzada que apalanquen el crecimiento del negocio como es el impulso de adquisición y consumos en tarjeta de crédito, la segmentación a nivel de banco, modelos de riesgo y modelo recomendador para incrementar la colocación de créditos y acompañar a la organización en iniciativas críticas y mejoras al ciclo de vida del crédito.

Afianzar el liderazgo en el ecosistema militar y desarrollar segmentos del mercado civil

Estas prioridades estratégicas apuntan al pilar organizacional de clientes. Buscamos ofrecer un servicio de excelencia pues solo así podemos seguir creciendo con clientes satisfechos -actuales y nuevos- que permitan a la organización incrementar el volumen de negocio de manera sostenida.

El segmento militar es el nicho de mayor énfasis, nacimos hace más de 36 años como una institución creada para satisfacer las necesidades del personal militar y hoy en día esto sigue más vigente que nunca. Si bien con el tiempo el Banco ha crecido y servimos, con igual nivel de calidad, a otros segmentos del mercado, el nicho militar será siempre prioritario.

El 2024 tuvimos excelentes resultados con nuestros clientes. Superamos la meta de Lealtad con clientes llegando a un indicador de 88,70% frente a un objetivo de 88,47%, mantenemos excelentes niveles de servicio lo cual es ya parte del ADN de BGR. Tanto militares como civiles se sienten muy a gusto con la experiencia de servicio que ofrece nuestro Banco lo cual nos enorgullece y nos compromete a seguir mejorando día a día.

La evolución de clientes nuevos en el año fue muy buena, crecimos en cerca de 14.000 clientes que representa un incremento del 7% frente al año pasado y terminamos con un total de 227.000 clientes activos. El canal principal a través del cual se ha generado el crecimiento de clientes es el digital, en la cuenta On. Como lo mencioné anteriormente hoy en día el canal digital es el más importante del Banco.

Dentro de la innovación de nuevos productos para el segmento militar debo resaltar nuestro nuevo producto “anticipo de sueldo” que busca atender las necesidades de muy corto plazo que tienen nuestros clientes a costos muy racionales. La aceptación de este producto superó nuestras expectativas, lanzamos el producto en abril con 313 operaciones iniciales terminando diciembre con 2.354 anticipos generados. En general dentro del segmento militar la variedad de productos de crédito que ofrecemos a nuestros clientes que se origina en el profundo conocimiento de sus necesidades dentro de su ciclo de vida, tiene gran aceptación y se evidencia en el liderazgo que BGR mantiene en el segmento con una participación de mercado del 49,77%, 82 puntos básicos más que el año pasado.

En cuanto a desarrollo de segmentos civiles en 2024 creamos un equipo de gestión comercial exclusivamente dedicado a atraer clientes de depósitos diversificados, tanto a la vista como a plazo, con excelentes resultados. Se captaron USD 21 millones que representa el 19% del crecimiento del año. Complementario a esta estrategia fortalecimos y desarrollamos nuevos productos digitales a través de la banca digital y del chatbot, productos que tuvieron crecimientos importantes y hoy en día representan cerca del 10% de las captaciones del año.

Seguimos dando 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 47 millones y USD 37 millones respectivamente en el año.

El 2024 marca un récord en cuanto al enfoque en educación financiera. Buscando cuidar y proteger a nuestros clientes, ser agentes de cambio positivo, nuestro programa de educación financiera tanto presencial como virtual es uno de los más importantes del sistema financiero. Llegamos a 21.335 clientes lo cual nos ubica como el cuarto banco en número de clientes capacitados siendo el noveno en tamaño.

Seguiremos trabajando día a día en búsqueda de la excelencia en el servicio para cada uno de nuestros clientes. La sostenibilidad del Banco se fundamenta en la capacidad de mantener y captar nuevos clientes. Obtuvimos buenos resultados en 2024 sin embargo los esfuerzos deben ser continuos y en 2025 estamos seguros que tendremos aun mejores resultados.

Fortalecer la cultura, el liderazgo y el conocimiento

Nada se podría lograr si no contamos con colaboradores alineados y comprometidos con los principios estratégicos del Banco. Es por esto que en BGR, desde hace muchos años, el talento humano es un pilar estratégico. Es a través de lo que hacen nuestros colaboradores que podemos cumplir tanto nuestro propósito de “inspirar y retribuir confianza” como nuestros valores institucionales.

Los indicadores de medición del talento humano son bastante saludables en 2024 y mejores a los de 2023. Utilizamos 2 indicadores para medir la salud y el ambiente laboral que son la lealtad interna y engagement. En Lealtad, nuestro objetivo 2024 fue de 83,92% y cerramos con un resultado de 88,42%. En engagement, cerramos con un indicador de 5 sobre 6 lo cual nos ubica en un nivel alto dentro del promedio de Latinoamérica. Sin duda contamos con colaboradores muy comprometidos y alineados con la visión de BGR.

Durante 2024 implementamos algunas acciones buscando fortalecer la gestión del talento humano. Entre las principales puedo mencionar un modelo para identificar altos potenciales y sucesores, y una metodología para levantamiento y gestión de cargos críticos y especializados. El objetivo de esto es buscar retener a talentos claves que no queremos perderlos y lo aplicaremos desde el 2025.

Cerramos el año con un pequeño incremento de la nómina del 1,91% versus el 2023, que representan 11 colaboradores, en total nuestro personal es de 585 colaboradores. La tasa de rotación bajó en 1,86% comparada con el año 2023, con un 18,95% total al cierre del 2024, del cual el 6,68% pertenece a salidas involuntarias; y el 12,27% corresponde a renunciaciones voluntarias en su mayoría, originadas por crecimiento profesional tanto a cargos de mayor responsabilidad como a cargos con el mismo nivel y con mejor ingreso salarial.

Importante mencionar que en el año se han capacitado al 98,92% de los colaboradores en diferentes temas siempre buscando contar con personal competente. En el Banco mantenemos equidad de género en todos los sentidos, el 55%

de nuestro personal es femenino, las mujeres en BGR son pilar esencial de los resultados generados.

Seguiremos trabajando arduamente en el bienestar y mejora continua de nuestro talento humano. Solamente con personal comprometido, alineado y competente es que podemos cumplir nuestra visión de ser un banco de excelencia.

El futuro

El ser un banco con visión de excelencia nos exige grandes desafíos de manera continua. Para poder competir exitosamente en el mercado actual debemos avanzar rápidamente en mejorar nuestra oferta de valor y al mismo tiempo ser más eficientes en la gestión del Banco, en este sentido hemos trazado un camino de grandes inversiones en distintos ámbitos.

Para 2025 debemos modernizar nuestra plataforma tecnológica que soporta el CORE, esto lo haremos con tecnología IBM Power. Para los siguientes años necesitamos implementar un nuevo CORE más flexible y dinámico como eje fundamental de la transición de BGR hacia el 2030. Paralelamente debemos seguir fortaleciendo los elementos de seguridad de la información, campo en donde nunca podemos estar tranquilos ni relajados.

Para mejorar la eficiencia es necesario crecer a ritmos importantes, apuntando a los segmentos actuales y a nuevos segmentos, nuestra visión al 2027 es llegar a USD 1.700 millones en activos totales que nos dará un tamaño adecuado para absorber de mejor manera nuestros costos fijos. De esta

manera podemos seguir invirtiendo en el talento humano, en desarrollos tecnológicos, en canales digitales y en muchos otros temas que son palancas fundamentales para cumplir nuestra visión de ser un Banco de excelencia.

La coyuntura que se proyecta para 2025 es todavía incierta por el panorama político. Independiente de aquello, BGR debe concentrarse en cumplir sus prioridades estratégicas para crear valor a todas las partes interesadas. En lo económico el escenario es mejor que el 2024, se prevé un crecimiento cercano al 2% del PIB con tasas de interés con tendencia a la baja.

Nuestros retos son grandes, estoy seguro de que con el compromiso y proactividad de todo el equipo seguiremos creando un mejor futuro para todos. Contamos con un gran equipo y debemos sentirnos orgullosos de ser parte de esta gran organización.

Atentamente,

José Paredes Durán Ballén
Gerente General



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 24 agencias a nivel nacional, con el fin de proporcionar seguridad y confianza a sus clientes.

En esta misma línea, BGR es una institución seria y comprometida, dedicada a proporcionar seguridad y confianza a sus clientes y gestionar los recursos públicos con transparencia y honestidad.

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

La estrategia de Banco General Rumiñahui tiene como premisa fundamental la de mantener su posición de liderazgo en la atención de las necesidades financieras del personal de las Fuerzas Armadas del Ecuador, mediante la entrega de productos y servicios de calidad, ajustados a las necesidades específicas de este nicho de mercado durante su ciclo de vida, brindando un servicio de alta calidad en todos sus canales, de una manera ágil y sin complicaciones, manteniendo siempre adecuados estándares de seguridad. Paralelamente atiende al segmento civil de clase media y a empresas medianas que presentan sólidas perspectivas financieras. Todo ello enmarcado en altos niveles de eficiencia, transparencia y creación de valor.



Cultura corporativa

GRI 2-23, 2-24

Los compromisos y políticas de Banco General Rumiñahui se basan en el cumplimiento estricto de la legislación del país: Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico Monetario y Financiero y con la normativa aplicable; Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Financiera, Junta de Política y Regulación Monetaria, Superintendencia de Bancos y demás leyes aplicables expedidas por otros organismos de control.

Además se cumple a cabalidad con las disposiciones vigentes sobre obligaciones tributarias, laborales, 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 un Banco de excelencia, al servicio de sus clientes, en la construcción de sus sueños.

Nuestro Propósito:



Inspira y retribuir confianza principalmente, a las Fuerzas Armadas del Ecuador.

Nuestros Valores



Pasión por trascender



Somos responsables y coherentes



El Equipo es nuestra fortaleza



Nos esforzamos y creamos valor

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, esta responsabilidad recae en el 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 procesos relacionados con la designación y selección del órgano de gobierno principal y sus comités se estructuran en cuatro áreas fundamentales, que se describen a continuación:

1. Junta General de Accionistas

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

Presidente de 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.

Sus principales funciones son: 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.

2. Directorio

En BGR, el órgano rector del Gobierno Corporativo es su Directorio quien 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.

El Directorio del Banco cumple funciones clave al fijar políticas administrativas, financieras, crediticias y económicas. Además, 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.

3. Comisión Ejecutiva

La Comisión Ejecutiva de BGR desempeña un papel crucial al evaluar las propuestas presentadas por la administración ante el Directorio. Esta función implica un análisis exhaustivo, asegurando la coherencia de las propuestas con las políticas y objetivos establecidos. 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.

4. 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. Además, asume la actividad 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

- Alm. Miguel Santiago Córdova Chehab (Presidente del Directorio)
- Grae. Edwin Fernando Adatty Albuja
- Graa. Celiano Damián Cevallos Calderón
- 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

- Calm. Enrique Humberto Aristizábal Viteri
- Grab. Henry Santiago Delgado Salvador
- Bgrl. Mauricio Xavier Salazar Machuca
- Psic. Raquel Cristina Acheson Guerrero
- Sra. Mónica Rocío Elisa Carrión Taco
- Econ. Eduardo Polibio Urgiles Bravo
- Lcdo. Ramiro Gumaro Silva Bucheli



Staff Ejecutivo

A continuación 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:



Comités Normativos

Durante su designación por parte de la Junta de Accionistas, se proporciona a los nuevos Directores un compendio de información normativa, societaria, comercial, logística y operativa del BGR. Este compendio (Dosier de Información) se actualiza periódicamente y se ajusta en caso de existir modificaciones normativas que afecten a reglamentos de los Comités normativos del Banco, que fundamentan su actuar en la normativa vigente, así como de las observaciones de las instancias de gobierno y de control pertinentes.

El Banco cuenta con una adecuada estructura de sus Comités normativos, con participación de las Gerencias relacionadas en cada uno de los temas que cada instancia debe conocer, los que son presididos y/o conformados por los delegados de la Junta de Accionistas y/o el Directorio conforme la normativa, de la siguiente forma:





Banco General Rumiñahui centra sus sólidas prácticas de Gobierno Corporativo en 5 pilares fundamentales que se presentan a continuación:

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

Aspectos relevantes para BGR

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

Los conflictos de interés se gestionan con la independencia de criterio y el principio de equidad. Los colaboradores del Banco no deben mantener vínculos personales ni aceptar circunstancias en las que sus intereses personales, profesionales, económicos o financieros puedan entrar en conflicto con el cumplimiento de sus responsabilidades y tareas.

Aquellas situaciones que no puedan ser evidentes o fáciles de resolver, deben ser reportadas por los colaboradores a su Supervisor y a las Gerencias del área.

En aquellos casos de conflictos de interés reales o potenciales en los vínculos personales, profesionales o actividades de un colaborador en el Banco, se espera que sea resuelto conforme el Código de Ética y Conducta. De no hacerlo, será responsabilidad de Banco General Rumiñahui tomar las decisiones necesarias

para preservar su imagen. Asimismo, los colaboradores deben abstenerse de invertir o ejercer influencia en la autorización de facilidades crediticias y otras operaciones en las que ellos, sus familiares o personas relacionadas tengan intereses personales.

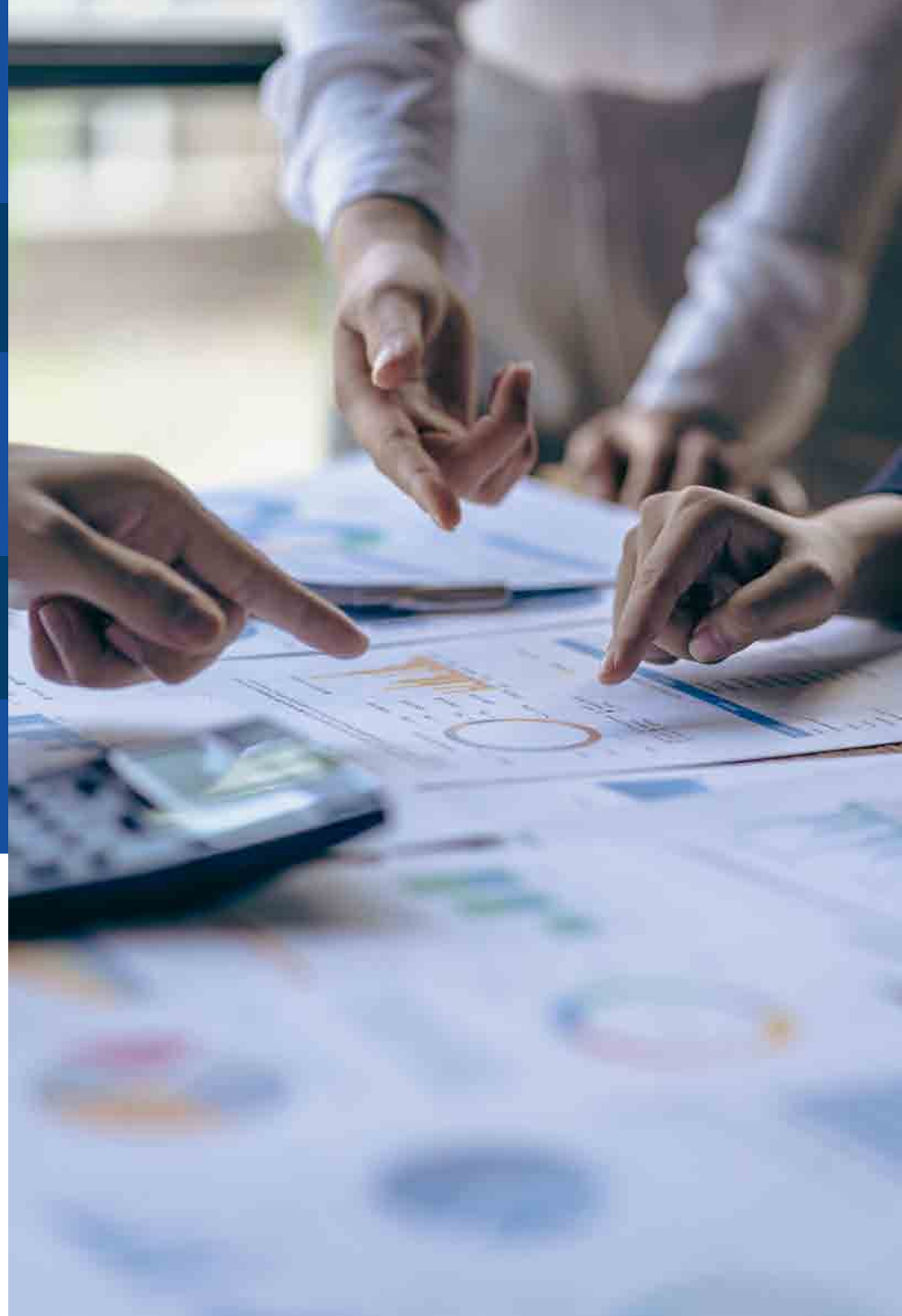
Auditoría Interna llevó a cabo una evaluación trimestral sobre el adecuado funcionamiento del Gobierno Corporativo, así como el cumplimiento de la normativa vigente.

El alcance de las revisiones comprendió la selección de ciertos principios de un Buen Gobierno Corporativo establecidos en el Capítulo IX, Título XIII del Libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, para verificar su aplicación en el Banco:

- Políticas y marco de Gobierno Corporativo: Definición, actualización y difusión de políticas.
- Estructura y funcionamiento de los Comités de Gobierno: Funcionamiento, nombramientos y documentación oportuna y completa de minutas.
- Estructura Organizacional: Razonabilidad de las responsabilidades de gobierno, control, administrativas, comerciales, y de gestión de riesgos, para así evitar el conflicto de intereses.
- Cumplimiento del marco de Gobierno Corporativo: Cumplimiento de la normativa vigente aplicable a Gobierno Corporativo.
- Plan Estratégico: Definición, aprobación, ejecución y su monitoreo.

En términos generales, Auditoría Interna concluyó que el Banco ha adoptado actitudes proactivas para asegurar que las prácticas y actividades de Gobierno Corporativo se enmarquen en los requerimientos regulatorios y expectativas de sus accionistas.

Durante 2024, no se han recibido sugerencias ni observaciones respecto de las revisiones sobre Gobierno Corporativo realizadas por el organismo de control ni por Auditoría Interna o Externa.



Comunicación y transparencia

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

Banco General Rumiñahui a lo largo de su historia se ha caracterizado por mantener una comunicación directa y transparente hacia todos sus grupos de interés tanto internos (empleados, colaboradores, inversores y miembros del consejo de administración) como externos (clientes, competidores, proveedores, comunidades, gobiernos, instituciones, asociaciones y entes de control).

Todos los productos y servicios ofertados por BGR mantienen actualizada y visible la información de tarifas, términos y condiciones asegurando que los clientes tomen decisiones informadas en base a la mejor opción de mercado disponible.

BGR tiene como política de gestión promover valores éticos universales, enfocados en las personas de manera integral, donde niños, personas con discapacidad, tercera edad o cualquier etnia y condición social tiene el mismo grado de importancia sin ningún tipo de discriminación.

La transparencia en la comunicación refleja en la disponibilidad de información de BGR, la cual se mantiene disponible a través de sus diferentes canales de comunicación como son: <https://bgr.com.ec>, redes sociales y boletines de prensa.

Impulsar el marketing de productos y servicios soporta la consecución de los objetivos estratégicos, y en este sentido se identifican nuevas oportunidades de negocio en los segmentos de mercado nicho de BGR, de la mano con un análisis profundo del entorno, las necesidades cambiantes de los clientes, la capacidad de innovación y time to market permitiendo ofrecer productos innovadores que satisfacen las necesidades de los clientes cada vez más exigentes.

La gestión de marketing en BGR se enfoca en la consecución de estrategias organizacionales a través de:

- Investigación y comprensión de las necesidades actuales y potenciales del cliente o posible cliente BGR.
- Desarrollo de una estrategia innovadora donde el producto, precio, plaza y promoción son fundamentales en el análisis y definición de las ventajas competitivas a ser ofertadas a cada uno de los segmentos objetivo.
- La propuesta de valor ofertada es evaluada en base a los KPI de ejecución de marketing donde el brand health es prioritario para los objetivos institucionales.

- Todas las iniciativas son monitoreadas y evaluadas con la finalidad asegurar que la oferta de valor entregada al cliente se ejecute acorde a lo planificado.

El 2024 para el equipo de marketing estuvo lleno de retos, desde a generación de valor en productos, comunicación y lealtad de cliente, dentro de lo más destacado tenemos:

- Educación: a pesar del estado de movilización de las FFAA por conflicto interno, se capacitó a 19.822 militares, + 36% vs. PY.
- Activación plan Colegios (11 Comil) como parte del entorno militar, aporte adicional de 7.095 Cuentas On digitales, +369% vs. 2023, con saldo acumulado de USD 4,2 millones.
- Nuevo producto Anticipo de Sueldo con 12,3 mil operaciones, monto colocado USD 3,89 millones.
- +19% vs. meta en programa captaciones Invierte y gana, USD 25 millones captados, USD 41 millones generados en el canal Digital (8,2% del total).
- Desarrollo en 3 meses de proyecto Deuna, lanzamiento al mercado en noviembre.
- Lanzamiento nueva Banca Digital al mercado, con una migración de 90 mil clientes en 3 meses, con la incorporación de nuevas funcionalidades entre las más destacadas están el Crédito en línea, inversiones en línea, pago Créditos ISSFA, funcionamiento al 100% de la banca, sin latencias como por ejemplo días de pago y cero incidentes por ataques de phishing.



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:

Estándares y principios



Sectoriales

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

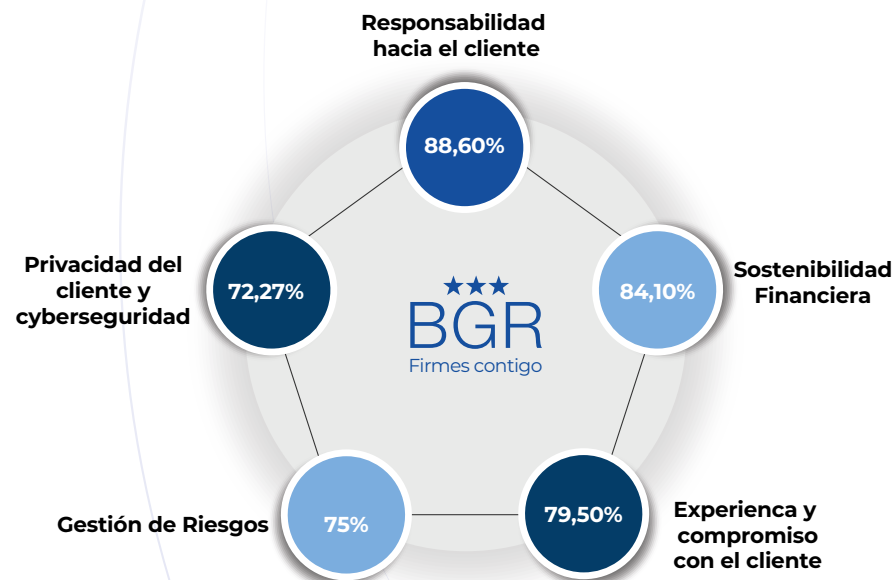


Estándar GRI 2021 (vigente) y sector suplementario



Agenda de Desarrollo Sostenible:
Personas, Planeta, Prosperidad, Alianzas y Paz

El ejercicio de materialidad fue realizado en el 2023 e indica que los principales temas materiales son:



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



Capítulo:

02





NUESTRO NEGOCIO
FIRMES CONTIGO

Presencia en el mercado

GRI 3-3 Presencia en el mercado

A diciembre 2024, Banco General Rumiñahui tiene un 49,77% de participación de mercado en el segmento militar, convirtiéndose en la primera opción financiera en las instituciones militares de Ecuador. Además, continuó expandiendo su presencia institucional, ratificando su objetivo en 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 y ventanillas de extensión de Banco General Rumiñahui.

RED DE AGENCIAS A NIVEL NACIONAL		
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)
IMBABURA	Agencia Ibarra	Calle Sucre 5-68 y Calle Flores, Parroquia el Sagrario, Ciudad Ibarra (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 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)

RED DE AGENCIAS A NIVEL NACIONAL		
PROVINCIA	AGENCIA	DIRECCIÓN
PICHINCHA	Agencia Condado	Av. la Prensa N71-226 y Leonardo Da Vinci Sec. El Condado
PICHINCHA	Agencia ESPE	Av. Gral. Rumiñahui, Lote 5, Edif. Fontana frente al Hipermarket
PICHINCHA	Agencia Hospital Militar	Av. Gran Colombia y Queseras del Medio (Hospital Militar)
PICHINCHA	Agencia La Prensa	Av. La Prensa N48-58 y Río Topo.
PICHINCHA	Agencia Recoleta	Calle Exposición No.208 y Av. Maldonado (Parque La Recoleta)
PICHINCHA	Agencia Sur	Av. Rodrigo de Chávez Oe2-357 y Galte
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

VENTANILLAS DE EXTENSIÓN		
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 4 1/2

RED DE ATMS A NIVEL NACIONAL		
PROVINCIA	AGENCIA	DIRECCIÓN
GUAYAS	AG. FAE ATARAZANA	Av. Pedro Menéndez Gilbert y Calle 12. Junto al Liceo Naval
AZUAY	AG. CUENCA	Panamericana Norte KM 4 1/2 y Vía Ricaurte. Frente al Fuerte Militar Abdón Calderón
CHIMBORAZO	AG. RIOBAMBA	Av. De los Héroes. S/N. y Av. Gonzalo Dávalos. Al interior Brigada Blindada No., 11 Galápagos
COTOPAXI	AG. LATACUNGA	Calle Quito 16-158 y Guayaquil. A 20 metros de la Iglesia de Santo Domingo
COTOPAXI	AG. LATACUNGA	Amazonas y Javier Espinoza (Interior de la clínica FAE)
COTOPAXI	AG. LATACUNGA	Panamericana Norte Km 12 y 1/2. Vía Ricaurte (Brigada Patria)
COTOPAXI	AG. LATACUNGA	Av. Javier Espinoza s/n y Amazonas
COTOPAXI	AG. LATACUNGA	Ciudadela Alsacia Av. San Isidro Labrador y Las Golondrinas casa s/n diagonal a la Policía Nacional (frente al Campus Espe Latacunga)
EL ORO	AG. MACHALA	Av. Joffre Lima y Vía a la Avanzada. Al interior del Fuerte Militar Imbabura
EL ORO	AG. MACHALA	Pichincha N° 7-28 e/, 25 de Tarqui y Colón. A una cuadra de la Corporación Nacional de Fomento

RED DE ATMS A NIVEL NACIONAL		
PROVINCIA	AGENCIA	DIRECCIÓN
EL ORO	AG. MACHALA	Av. Arizaga, entrada a la Brigada de Infantería Motorizada N°1 EL ORO
ESMERALDAS	AG. ESMERALDAS	Calle Salinas 201 y Simón Bolívar, Parroquia 5 de agosto. Frente al Patronato Municipal de Esmeraldas
ESMERALDAS	AG. ESMERALDAS	Vía Atacames KM 2 1/2 Barrio: La Propicia Parroquia Vuelta larga
ESMERALDAS	AG. ESMERALDAS	Av. Armada Nacional, Barrio las Marías / Estación Naval San Lorenzo
GUAYAS	AG. HUANCABILCA	Km. 8 1/2 vía a Daule y Calle 22. Al interior del Fuerte Militar Huancavilca
GUAYAS	SUC. MAYOR	Av. Barcelona (junto a la Cdla. Bellavista)
GUAYAS	AG. I ZONA	Eloy Alfaro y El Oro (esquina). Frente a la Empresa Eléctrica de Guayaquil El Centenario
GUAYAS	AG. FAE ATARAZANA	Av. Pedro Menendez Guilber. A tres cuadras de los Bloques de la FAE. Base Naval Simón Bolívar
GUAYAS	SUC. MAYOR	Malecón 1400 e Illingworth. Edificio Sudamérica. Entre la Gobernación y la Prefectura de Guayaquil
GUAYAS	AG. BASE NAVAL SUR	Av. De la Marina. Vía Puerto Marítimo (Al interior de la Base Naval Sur) Agencia
GUAYAS	AG. FAE ATARAZANA	Km 24 ½ de la vía Duran Tambo, Parroquia Taura, Cantón Naranjal. Interior Base Aérea de Taura
GUAYAS	AG. BASE NAVAL SUR	Av. 25 de Julio Vía Puerto Marítimo-Base Naval de Guayaquil
IMBABURA	AG. IBARRA	Antonio José de Sucre No. 56 y Juan José Flores
IMBABURA	AG. IBARRA	Calle Galo Plaza 19-432, entrada al Cuartel Yaguachi, Parroquia La Esperanza
LOJA	AG. LOJA	Francisco Monteros Y Av. Cuxibamba. Interior de la Brigada 7B1 (Zona Militar)
LOJA	LOJA	Av. Eduardo Kingman 223-65 entre Gonzanamá y Saraguro (Frente a la unidad militar Cabo Minacho)
MANABI	AG. MANTA	Av. Malecon Jaime Chavez Y Calle 13 / Edificio El Vigía - junto al Banco Internacional
MANABI	AG. MANTA	Av. Del Ejercito Y Bolivariana – dentro del Fuerte Militar Manabí
MANABI	AG. MANTA	Avenida del Ejército. Ciudadela los tamarindos MZ a-1 villa 2. frente al Fuerte Militar Manabí
MANABI	AG. MANTA	Km 31/2. Vía Manta-Rocafuerte, entrada principal a la Base Naval de Jaramijó
MANABI-JARAMIJO	AG. MANTA	Vía Manta-Jaramijó Kilometro 4 1/2 - dentro de la Base Aérea Eloy Alfaro
MORONA SANTIAGO	AG. CUENCA	KM 6 1/2 Vía a puerto Morona / Brigada de Selva No. 21 "CÓNDOR"
ORELLANA	MATRIZ	Brigada de selva 19 Napo, pasando el puente del rio napo 1 km vía Auca - Edificio COSSFFA
PASTAZA	AG. RIOBAMBA	Av. Pedro Luis Jácome y 10 de Noviembre / Al interior de la Brigada de Selva 17 Fuerte Militar
PASTAZA	PUYO	Barrio Las Palmas, Av. Alberto Zambrano S/N
PICHINCHA	AG. SUR	Av. Maldonado s/n Fuerte Militar Eplicachima

RED DE ATMS A NIVEL NACIONAL		
PROVINCIA	AGENCIA	DIRECCIÓN
PICHINCHA	AG. CONDADO	Av. Manuel Cordova Galarza S/N Parcayacu (interior de la ESMIL)
PICHINCHA	AG. RECOLETA	Exposición 208 y Maldonado (Ministerio de Defensa). Diagonal al Parque la Recoleta. EXTERIOR AGENCIA
PICHINCHA	AG. PRENSA	Av. De la Prensa N48-58 y Río Topo. Diagonal al Parque la Concepción
PICHINCHA	AG. RECOLETA	Exposición 208 (Ministerio de Defensa) INTERIOR MINISTERIO
PICHINCHA	AG. ESPE	Av. Gral. Rumiñahui, Lote 5 Y Av. San Luis , Edif. Fontana. Frente al Hipermarket
PICHINCHA	MATRIZ	Av. República E37-55 y Martín Carrión. Edificio Banco General Rumiñahui
PICHINCHA	AG. ESPE	Av. Jacinto Jijón S/N y Caamaño. Interior Brigada Especial 69 Chimborazo
PICHINCHA	AG. SUR	Av. Rodrigo de Chavez Oe2-357 y Galte. Diagonal a Mi Comisariato
PICHINCHA	AG. HOSPITAL MILITAR	Av. Colombia y Queseras del Medio (HOSPITAL MILITAR)
PICHINCHA	AG. ESPE	(FUERTE MILITAR ATAHUALPA) Panamericana Sur Km. 32 ½, cantón Mejía
PICHINCHA	AG. ATAHUALPA	Mariscal Sucre y Alonso de Angulo. Diagonal al Centro Comercial Atahualpa
PICHINCHA	AG. ESPE	Ag. ESPE Av. Gral. Rumiñahui y Calle Guayas (ESPE Sangolquí)
PICHINCHA	MATRIZ	Av. República E37-55 y Martín Carrión
PICHINCHA	AG. ESPE	Av. General Enriquez 20-50 y Río Sucumbíos. Centro de Salud San Jorge
PICHINCHA	AG. CONDADO	Av. la Prensa N71-226 y Leonardo Da Vinci Sector El Condado
PICHINCHA	AG. PRENSA	Av. La Prensa N35-58 y Emperador Carlos V
PICHINCHA	AG. HOSPITAL MILITAR	Calle Iquique No. 14-121 y Sodiro, Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Central del Ecuador
PICHINCHA	AG. ATAHUALPA	Calle Moran Valverde OE3-580 y Rumichaca
PICHINCHA	MATRIZ	Jorge Drom y José Villalengua N37-125
SANTA ELENA	AG. SALINAS	Base Naval Salinas Barrio Chipipe
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	AG. SANTO DOMINGO	Avenida Quito y Avenida Abraham Calazacón, en el interior de Plaza Hipermarket
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	AG. SANTO DOMINGO	Batallón de Ingenieros No. 67 "MONTUFAR" Vía Santo Domingo - Quito km 6 ½
SUCUMBIOS	AG. RIOBAMBA	Vía al Aeropuerto S/N Km 11/2, Frente a Petroproducción
TUNGURAHUA	AG. LATACUNGA	Panamericana Sur Km 4 y 1/2 Sector el Pisque (Ambato)
ZAMORA	AG. LOJA	Av. Del Ejército Barrio La Chacra

Portafolio de productos y servicios

GRI 2-6, FS6, FS7

Como institución financiera dedicada al progreso de la sociedad, BGR ofrece diversos productos financieros a sus clientes, contribuyendo a impulsar la economía del país y fomentar la actividad en los segmentos objetivos de BGR.

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.



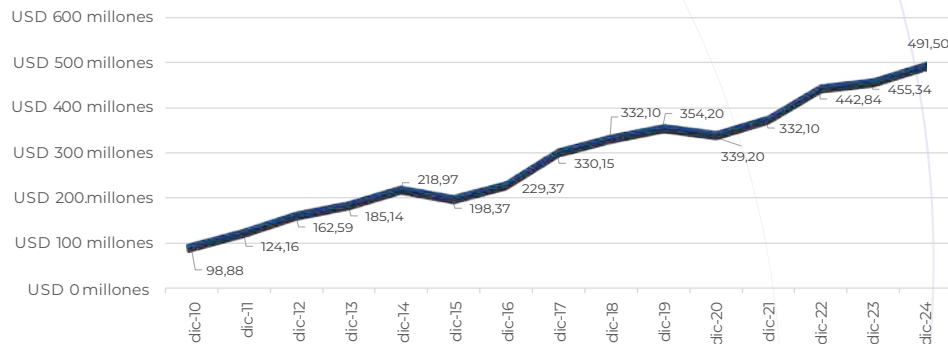
Los principales productos de crédito de BGR son:

- Créditos de consumo militar y civil
- Créditos de consumo online
- Anticipo de sueldo
- Créditos de consolidación de deudas
- Crediflash para el personal de empresas con relación de dependencia
- Créditos de vivienda tradicional
- Créditos de vivienda de interés público (VIP) y social (VIS)
- Créditos multidestino
- Créditos para compras de terrenos y oficinas
- Tarjetas de crédito BGR VISA

Durante el 2024, se mantuvo una tendencia de crecimiento en la cartera de Nómina Militar. Así en diciembre de 2024, la cartera de este producto fue de USD 491,5 millones de dólares frente a USD 461,4¹ millones de dólares en 2023, lo que representa un crecimiento de 6,5%.

1. Valor considera la venta de cartera del 2024 por USD 30,1 MM

Cartera de 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 nueva vivienda terminada, remodelaciones o terminaciones de viviendas de sus clientes.

El año 2024 estuvo marcado por un impulso sostenido en la colocación de productos que aportan a un impacto social positivo como son los créditos VIP/VIS, la colocación llegó a un monto de USD 46,6 millones duplicando lo ejecutado en el 2023 y consolidándolo como el segundo Banco Privado a nivel nacional en el producto.

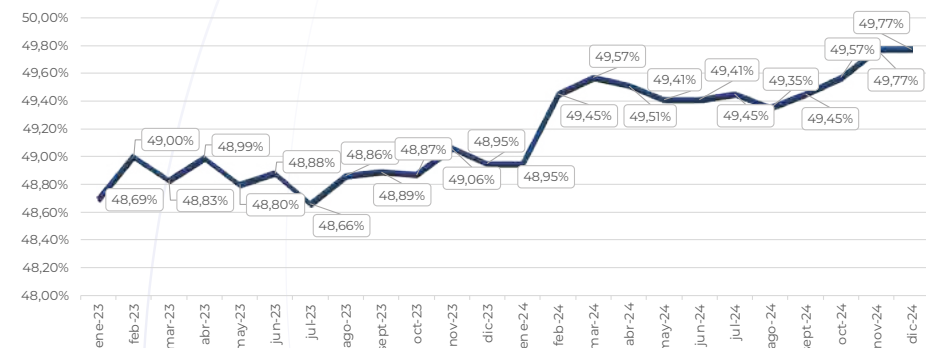
En el 2024 el BGR alcanzó a nivel nacional una colocación bruta de USD 66,7 millones de dólares, lo que representó un crecimiento del 46,37% versus la colocación del 2023 y un crecimiento de la cartera del 8,65%.

VIVIENDA ¹	Diciembre 2022	Diciembre 2023	Diciembre 2024	% Crecimiento
	USD 113,4 millones	USD 138,7 millones	USD 152,2 millones	8,65%

Participación de mercado de BGR en el segmento militar

BGR en el 2024 se mantuvo como líder en el financiamiento en el segmento militar, cerrando con una participación del segmento militar con el 49,77%.

Participación BGR - Sistema

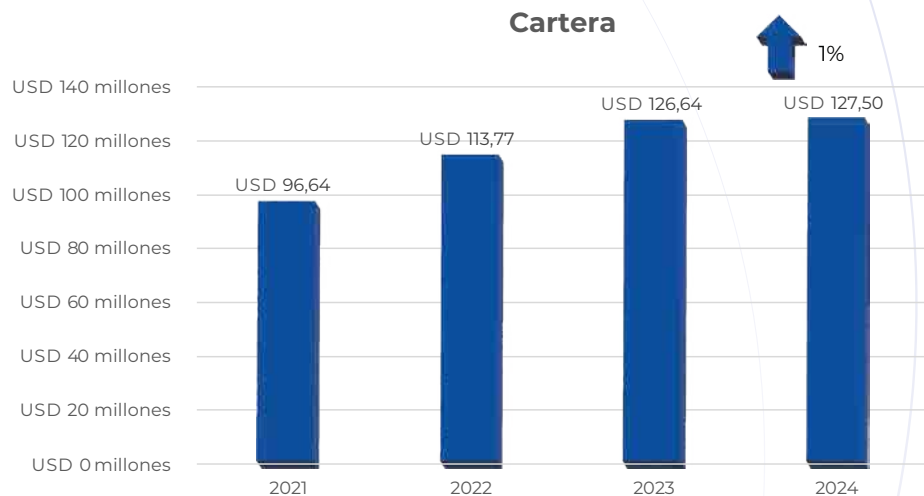


Tarjetas de crédito BGR VISA

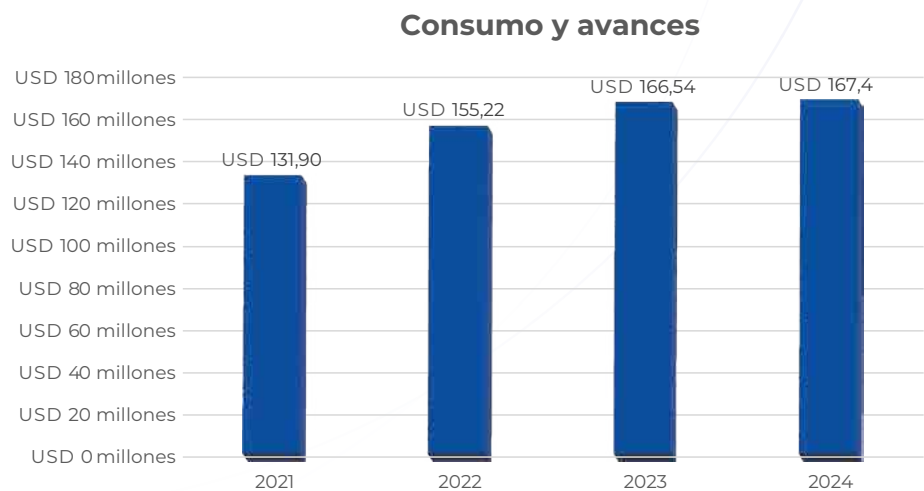
El equipo Comercial de BGR se ha mantenido comprometido en servir a sus clientes de la Tarjeta BGR VISA, a través de la atención personalizada y la oportuna comunicación de las ventajas que la tarjeta mantiene.

A diciembre del 2024, la evolución de la cartera de BGR VISA fue de USD 127,5 millones, en comparación con los USD 126,6 millones en 2023, lo que representa un crecimiento del 1,0%.

1. Cartera + Colocación Vis/Vip



Por su parte, la colocación por consumo y avances de efectivo con tarjetas de crédito en 2024 fue de USD 167,4 millones de dólares. Este resultado refleja una evolución positiva respecto del año 2023, logrando un crecimiento del 1,01%.



Banca Empresarial

BGR tiene un área de Negocios especializada en asesoría y acompañamiento para el segmento de empresas, buscando impulsar el desarrollo productivo del país. Durante el 2024 se destacó una amplia gama de productos para sus clientes como:

- Crédito para capital de inversión
- Crédito 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

CARTERA BANCA EMPRESARIAL	Dic. 2022	Dic. 2023	Dic. 2024	CRECIMIENTO NETO
SALDO DE CARTERA	USD 80,09 millones	USD 72,09 millones	USD 74,15 millones	USD +2,06 millones
CRECIMIENTO	29,40%	-9,99%	3,00%	
MOROSIDAD	0,37%	0,86%	0,20%	

Con estos antecedentes, Banca Empresarial presentó un crecimiento de cartera durante el 2024 del 3%.

En línea con nuestro compromiso de fomentar el desarrollo económico y la sostenibilidad, hemos gestionado un Préstamo Corporativo de USD 5,99 millones con la Corporación Financiera Nacional (CFN), con recursos del Banco Interamericano de Desarrollo (IDB) y Banco Mundial. Esta financiación está dirigida a clientes PYMES con una calificación de riesgo ambiental y social bajo o moderado, facilitando su acceso a crédito en condiciones favorables.

Como parte de nuestra estrategia de inclusión y sostenibilidad:

- El 5% de esta línea de crédito fue otorgado a PYMES lideradas por mujeres, fortaleciendo su participación en el ecosistema empresarial.
- El 1% del crédito se destinó a inversiones en mitigación y adaptación al cambio climático, apoyando a las PYMES en la transición hacia un modelo de negocio más resiliente y responsable con el medio ambiente.

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 digital, ahorro listo y ahorro programado 2+4.
- Cuenta Corriente y Cuenta corriente Premium.
- BGR Invierte y Renta Plazo.

PRODUCTO	Dic. 2022	Dic. 2023	Dic. 2024	CRECIMIENTO NETO
MONETARIOS	USD 74,98 millones	USD 73,48 millones	USD 67,28 millones	-8.43%
AHORROS	USD 256,47 millones	USD 235,20 millones	USD 240,77 millones	+2.36%
INVERSIONES A PLAZO	USD 366,99 millones	USD 408,66 millones	USD 509,40 millones	24.65%
TOTAL, CAPTACIONES	USD 698,45 millones	USD 717,34 millones	USD 817,45 millones	+13.95%

Entre las captaciones más importantes para BGR destacaron los depósitos a plazo fijo con un 62,32% de participación, lo cual presenta un crecimiento del 24,65% versus el 2023.

Con base a estos resultados, BGR logró un crecimiento de las captaciones totales de USD 100,1 millones lo que representa un 13,95% en comparación al año 2023.

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,

Uno de los pilares estratégicos de BGR es el cliente, siendo el objetivo: *ser el Banco preferente y principal de los clientes*; en este sentido el trabajo en equipo, incremento de la productividad y la mejora en el tiempo de respuesta tanto en servicio al cliente como front de negocios son parte del impulso diario que todos los colaboradores de BGR practican como parte de su ADN de transformación.

Durante el último año, se realizó la migración a una nueva plataforma tecnológica de Banca Digital, la cual fue desarrollada 100% por un equipo interno y se encuentra administrada y gobernada por recursos BGR, el proceso de cambio de clientes fue realizado en un período récord de 5 meses con más de 100 mil clientes afiliados y transaccionando en la nueva Banca Digital, el proceso logró mantener altos niveles de Lealtad, además de sobre cumplir los objetivos de ingresos por transacciones monetarias llegando a un 126% vs el presupuesto 2024.

El año 2024 estuvo marcado por un impulso sostenido en la colocación de productos que aportan a un impacto social positivo como son los créditos VIP/VIS, la colocación llegó a un monto de USD 46,6 millones duplicando lo ejecutado en el 2023 y consolidándolo como el segundo Banco Privado a nivel nacional en el producto.



Protección de datos

GRI Privacidad del cliente; 416-1

El Banco reafirma su compromiso con la transparencia, proporcionando a sus clientes información clara, precisa, completa y oportuna sobre sus productos y servicios, incluyendo costos, beneficios y recomendaciones para su óptimo aprovechamiento. Asimismo, dispone de mecanismos accesibles para atender consultas y canalizar solicitudes de manera eficiente.

La institución cuenta con una política interna de protección de datos personales que salvaguarda la privacidad de la información de sus clientes y define sus derechos sobre el manejo de la misma. Además, considera los reclamos y quejas como oportunidades de mejora, gestionándolos con un enfoque centrado en la comprensión de la situación y las necesidades del cliente, con el objetivo de ofrecer soluciones en el menor tiempo posible.

Seguridad de la información y ciberseguridad

La estrategia de seguridad de la Información está alineada con los objetivos estratégicos de Banco, con el propósito de preservar y salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información procesada y almacenada en la cadena de procesos de BGR. Asimismo, la estrategia del Banco incluye un apoyo robusto a la cadena de valor, enfocándose en la creación y mantenimiento de prácticas que fomenten la lealtad del cliente. Esto se logra mediante la optimización de los servicios

ofrecidos, la personalización de las soluciones financieras y la implementación de tecnologías innovadoras que garantizan una experiencia bancaria segura y eficiente, promoviendo así una relación duradera y de confianza con los clientes.

Dentro de la estrategia de seguridad, durante el 2024, se implementaron controles efectivos diseñados para proteger los activos de información del Banco frente a una variedad de amenazas evolutivas potenciales cambiantes que podrían comprometer la integridad, confidencialidad y disponibilidad.

Estos controles no solo han sido cruciales para mitigar los riesgos de seguridad, sino para asegurar la continuidad de la producción del Banco, creando un entorno más seguro y robusto. Asimismo, estos controles garantizaron el estricto cumplimiento de las normativas vigentes y la adopción de las mejores prácticas del sector. Esto incluyó un enfoque en una estrategia bien definida para salvaguardar la privacidad de la información, asegurando así la confianza y la tranquilidad de los clientes.

El Banco no presentó incidentes graves de seguridad de la información; al contrario, tuvo una serie de logros. Entre estos logros, destaca la implementación al 100% de XDR Detección y Respuesta Extendida (Extended Detection and Response), que es la solución de ciberseguridad que proporciona una detección y respuesta ampliada a las amenazas. Está diseñada para mejorar la vigilancia continua y la protección de los sistemas de información mediante la integración de múltiples fuentes de inteligencia, permitiendo una visión consolidada y proactiva frente a las amenazas; que está desplegado en toda la plataforma del Banco.



Además, se amplió la cobertura del Security Information and Event Management - SIEM, asegurando una vigilancia continua y mejorada de los eventos de seguridad. También se integraron todas las fuentes de inteligencia, lo que permitió una visión consolidada y proactiva frente a las amenazas.

Asimismo, se diseñó una nueva arquitectura de red que refuerza la seguridad y la eficiencia de las operaciones bancarias. La gestión de accesos privilegiados (PAM) fue optimizada, garantizando que solo el personal autorizado tenga acceso a la información crítica. Estas acciones no solo fortalecieron la seguridad del Banco, sino que incrementaron la confianza y satisfacción de los clientes en los servicios ofrecidos.

El proyecto de data segura se llevó a cabo con éxito, el mismo se realizó con el objetivo de tener copias inmutables de datos con la tecnología Veritas bajo el esquema 1 2 3 efectivo; basado en mantener al menos tres copias de los datos en dos tipos diferentes de almacenamiento, con una copia adicional almacenada fuera del sitio, la cual garantiza una recuperación de datos segura frente a los ataques de malware y ransomware. La implementación de esta solución refuerza aún más el compromiso del Banco con la seguridad y la continuidad operativa, brindando a sus clientes una mayor tranquilidad y confianza en los servicios financieros proporcionados.

Transformación digital e innovación

La transformación digital en el Banco se ha convertido en una pieza fundamental de su estrategia para mantenerse competitivo y relevante en el mercado financiero. Este proceso incluyó la implementación de tecnologías emergentes que optimizaron la experiencia del cliente y mejoraron la eficiencia operativa. Entre las tendencias más destacadas se pueden mencionar el desarrollo de aplicaciones móviles avanzadas que permitieron a los clientes gestionar sus cuentas de manera intuitiva y segura, y garantizaron la transparencia y seguridad en las transacciones. Además, el Banco incorporó tecnologías de nube híbrida para mejorar la flexibilidad y escalabilidad de sus servicios, lo que permitió una respuesta ágil a las necesidades cambiantes de los clientes y del mercado.

Los principales logros relacionados con la gestión de la transformación digital del BGR en 2024 son:

Tecnología de la información

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

Seguridad de la Información y Ciberseguridad

Con la implementación de nuevas herramientas se ha logrado una significativa mejora en la identificación de amenazas a lo largo de toda la infraestructura mejorando la visibilidad y el control sobre todos los puntos finales, redes, aplicaciones.

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/upskillling 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.

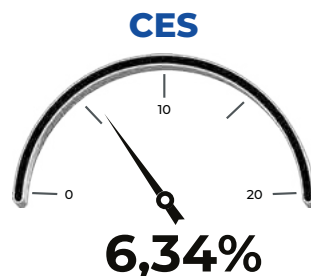
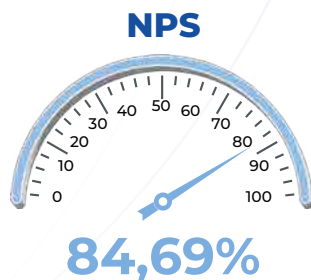
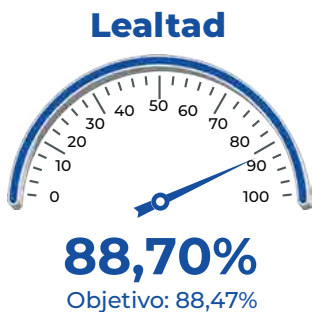
Incubadora de innovación de procesos: apoya el desarrollo de nuevos procesos digitales.

Principales indicadores de Servicio al Cliente

La experiencia del cliente se ha convertido en un pilar fundamental para el éxito de las instituciones bancarias modernas, donde la visión centrada en el cliente debe guiar cada proceso, decisión y estrategia.

Existe un mercado altamente competitivo en el que la innovación es constante, la eficiencia operativa y un acelerado Time to Market permiten responder con agilidad a las cambiantes necesidades de los clientes, garantizando así que los productos y servicios lleguen en el momento adecuado y con la calidad esperada.

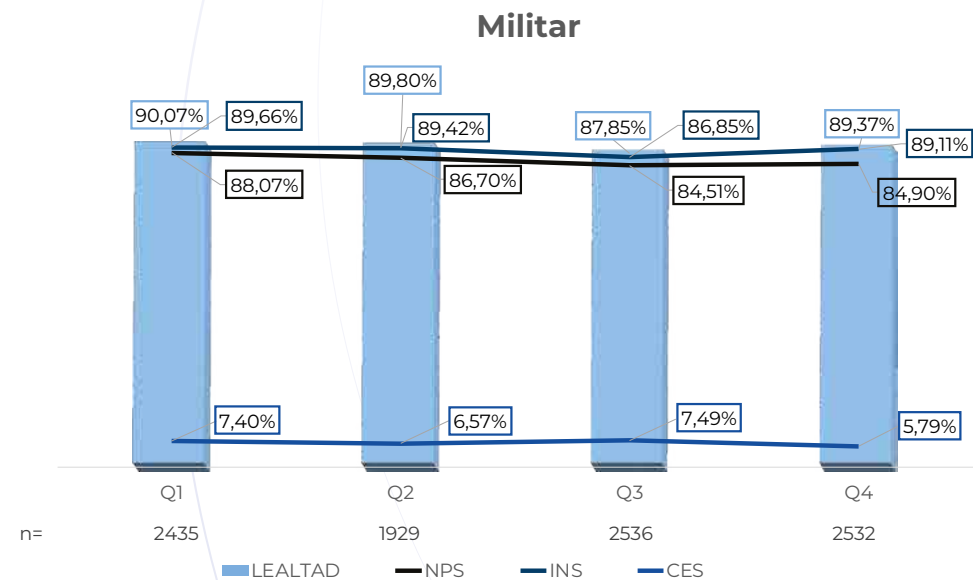
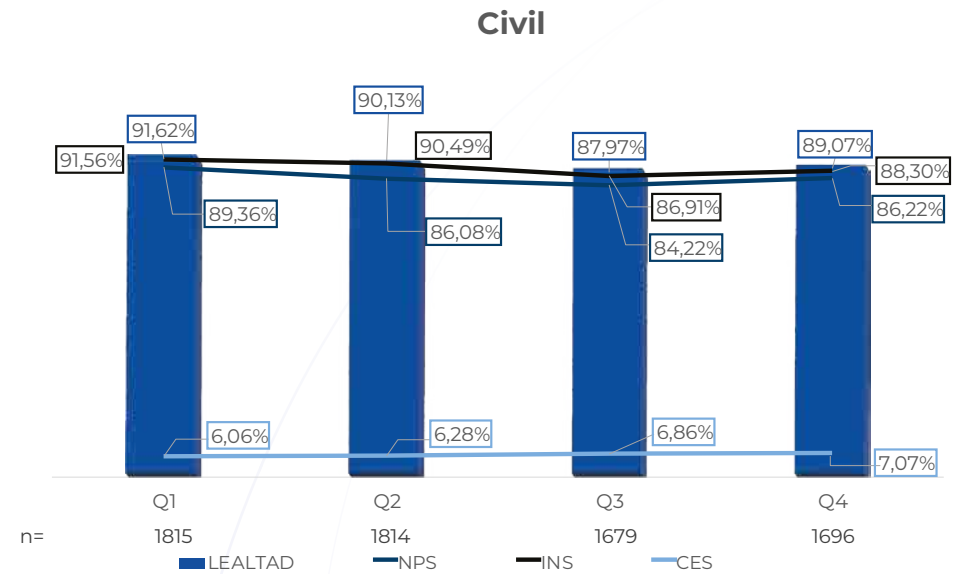
Con este contexto BGR cierra su gestión de experiencia en 2024 de la siguiente manera:



Una experiencia fluida, personalizada y ágil no solo genera satisfacción inmediata, sino también fortalece la lealtad a largo plazo, consolidando relaciones duraderas que se traducen en mayor retención y recomendación. Es por ello, que se ha fortalecido la gestión tanto a nivel de oficinas como canales electrónicos, generando tendencias favorables que impactan en la experiencia.

	Q1	Q2	Q3	Q4	Promedio área
OFICINAS (CAJA)	96,74%	96,47%	96,94%	97,26%	96,85%
OFICINAS (NEGOCIO)	96,21%	91,84%	93,13%	94,22%	93,85%
CALL CENTER	85,57%	86,84%	84,36%	88,32%	86,27%
BANCA DIGITAL	86,15%	84,88%	81,53%	82,47%	83,76%
COBRANZAS	68,11%	76,56%	63,29%	66,18%	68,54%
EMPRESARIAL	82,11%	72,33%	87,37%	78,33%	80,04%
PREFERENCIAL	98,60%	98,83%	97,83%	94,83%	97,52%
	87,64%	86,82%	86,35%	85,94%	

BGR pone énfasis en el segmento objetivo, el segmento militar, a través de la comprensión profunda de necesidades específicas que permiten brindar una experiencia superior y diferenciada. Este enfoque implica reconocer las características únicas del segmento para ofrecer soluciones personalizadas y respuestas rápidas que fortalezcan permanentemente la confianza y la lealtad. Así se presenta un resultado de la Lealtad calculada por segmento:



Visión de Experiencia DAS-ERES

La Visión de Experiencia DAS-ERES nace como una respuesta integral a la necesidad de concebir al cliente y al colaborador como un solo ecosistema, donde juntos son esenciales para el crecimiento sostenible de BGR. Su desarrollo fue el resultado de un profundo análisis que incluyó talleres participativos con clientes, colaboradores, excolaboradores, líderes y gerentes, complementado con el estudio detallado de los Customer Journey Maps y Employee Journey Maps, todo ello alineado con los valores organizacionales.

DAS representa los atributos clave que el cliente valora: Disponibilidad, Asesoría, Empatía y Solución oportuna, mientras que ERES refleja lo que los colaboradores consideran esencial: Eficiencia, Reconocimiento, Empatía y Solución. Esta visión integral permite reconocer que cuando el Banco satisface las necesidades de sus colaboradores, impacta directamente en la calidad del servicio ofrecido a los clientes, creando una sinergia que impulsa la excelencia y el crecimiento mutuo.

Así, la visión de experiencia DAS-ERES no solo guía las acciones del Banco, sino que también refuerza el compromiso de construir relaciones sólidas y significativas que trasciendan



la interacción cotidiana, transformándolas en verdaderas experiencias de valor.

Los atributos valorados por el cliente se miden de forma periódica para priorizar su experiencia, BGR incrementa su valor percibido y optimiza su desempeño financiero, reduce costos asociados a la insatisfacción y crea un ecosistema donde la confianza y la fidelidad se convierten en motores de crecimiento sostenible. En este contexto, centrarse en el cliente no es solo una tendencia, sino una necesidad estratégica para mantenerse relevantes y competitivos. A continuación, un detalle de la percepción de los clientes sobre los atributos de la Visión de experiencia al cierre del ejercicio 2024:

Oficinas (Cajas)	97,31% Disponibilidad	99,23% Asesoría y Empatía	96,54% Solución Oportuna	97,77% VEX
Oficinas (Negocios)	88,72% Disponibilidad	95,11% Asesoría y Empatía	95,53% Solución Oportuna	94,00% VEX
Call Center	79,48% Disponibilidad	90,90% Asesoría y Empatía	84,10% Solución Oportuna	85,90% VEX
Banca Digital	79,68% Disponibilidad	83,51% Asesoría y Empatía	76,35% Solución Oportuna	79,88% VEX
Preferencial	95,00% Disponibilidad	100,00% Asesoría y Empatía	100,00% Solución Oportuna	99,00% VEX
Cobranzas	65,56% Disponibilidad	64,44% Asesoría y Empatía	55,56% Solución Oportuna	61,11% VEX

La gestión de experiencia del cliente militar exige un enfoque estratégico que combine personalización, agilidad y entendimiento de su realidad. Al ofrecer soluciones financieras accesibles y adaptadas a su estilo de vida, BGR fortalece la lealtad, impulsa la satisfacción y consolida su posición como un aliado confiable y comprometido con su bienestar económico a lo largo de todas las etapas de su vida.

Acciones específicas generadas en 2024

- Implementación de manera transversal para cliente externo y experiencia de colaborador la nueva Visión de Experiencia DAS-ERES.

- Gestión de experiencia potenciando el aporte a la solución de problemas más allá de la medición del servicio.
- Implementación del análisis relacional de experiencia con una periodicidad trimestral que permite entender la percepción del cliente respecto a la recomendación e identificar la aplicabilidad de las acciones de mejora definidas en el periodo.
- Medición en línea para varios servicios que permiten identificar acciones oportunas y trabajar de forma conjunta con el negocio en las mejoras.
- Gestión de nuevas herramientas que facilitan la gestión de experiencia y ponen a disposición de la organización información íntegra y oportuna para la toma de decisiones.
- Identificación del 80/20 de dolores a nivel de canal, sea oficinas, canales electrónicos u otras áreas de Negocios.

Capítulo:

03





INFORME DEL
DIRECTORIO

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

Análisis Coyuntural Ecuador 2024

1.1. Producto Interno Bruto

Ecuador atraviesa un momento de desafíos económicos, políticos y de seguridad significativos, marcado por una alta polarización social, un entorno internacional incierto y restricciones fiscales internas. La caída de los precios del petróleo, principal fuente de ingresos del país, junto con la crisis energética que produjo apagones en el segundo semestre del año y el acceso limitado a financiamiento internacional, han limitado la capacidad de reacción del Gobierno.

Además, las reformas estructurales pendientes y las tensiones políticas han complicado la implementación de medidas para



Alm. Miguel Santiago Córdova Chehab

Presidente del Directorio

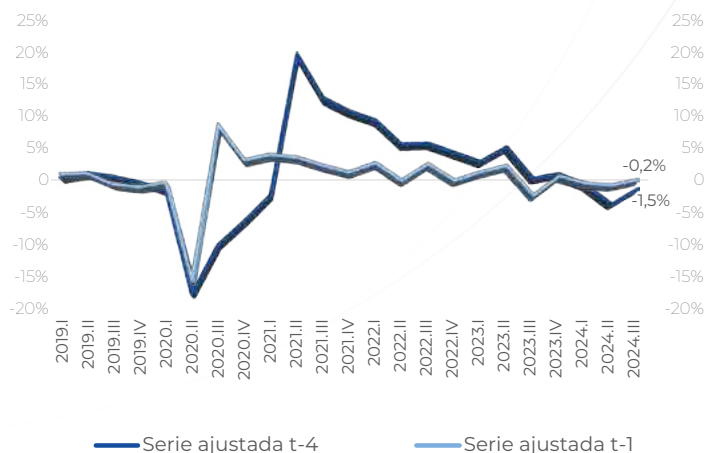
impulsar el crecimiento económico sostenible, se prevé que el año 2024 presente un crecimiento positivo en el PIB, sin embargo, se espera que éste sea ligeramente mayor al año 2023 ubicándose en 0,9% según las últimas estimaciones del BCE.

Pese a que la información oficial del BCE estima un crecimiento modesto del 0.9% la estimación de cierre sería una contracción de alrededor del 2%.

A nivel interno, el desempeño económico del país se sustenta esencialmente en el dinamismo del consumo privado en un entorno de menores presiones inflacionarias, un menor incremento en las colocaciones de crédito y expansión sostenida de las remesas recibidas, lo que contrasta con una

Evolución del PIB

Volumen encadenado serie ajustada, tasa de variación interanual (t/t-1) y trimestral (t/t-4)



Fuente: Banco Central del Ecuador

contribución muy acotada de la inversión pública y privada que disminuye las perspectivas de que el crecimiento sea sostenido en el mediano plazo.

En el tercer trimestre del 2024, el decrecimiento fue del -1,5% comparado con el mismo período del 2023. Esto se debe principalmente a la reducción de las exportaciones en -1,7% y Formación Bruta de Capital Fijo en -1,3%; mientras que el gasto consumo final hogares se incrementó en +1,9%.

2024-III, Contribuciones a la variación interanual t/t-4 del PIB



Fuente: Banco Central del Ecuador

1.2. Previsiones

El Banco Mundial prevé una recuperación gradual para el crecimiento económico de América Latina para el año 2025 con un 2,5%, indicando así también que la economía seguirá su recuperación en el año 2026 pronosticando un crecimiento del 2,6% para la región.

La última previsión realizada por el Banco Central del Ecuador en septiembre 2024, fue de un crecimiento del 1,5% para la economía ecuatoriana en el año 2025, en cambio el Banco Mundial pronosticó un 2,0% de crecimiento según su último informe de enero de 2025. Otros organismos como la CEPAL y el FMI proyectan crecimientos del 1,4% y 1,6% respectivamente para el año 2025.

1.3 Evolución de la inflación

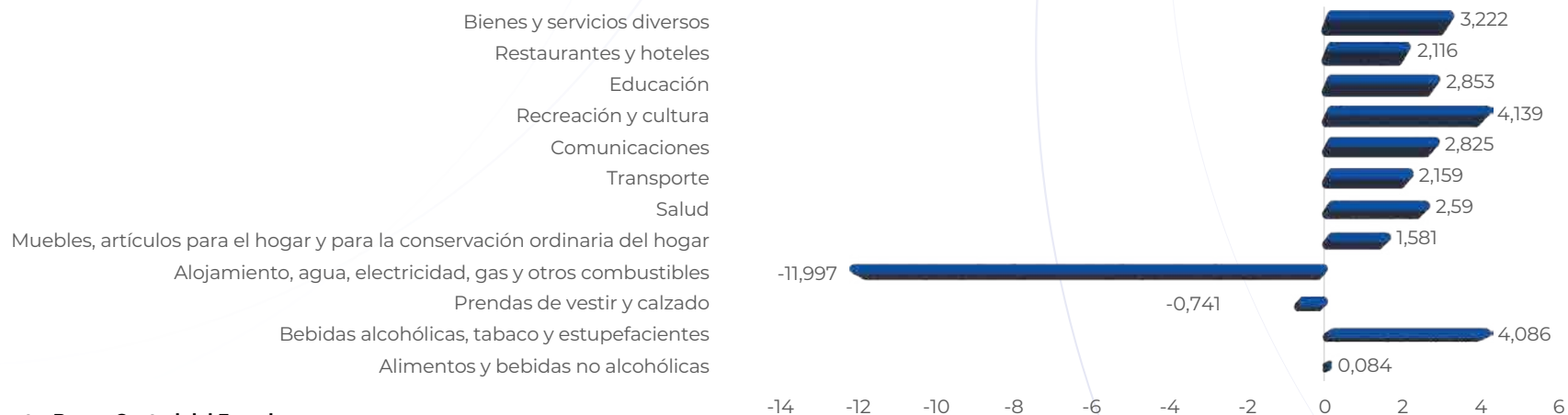
La inflación al cierre de 2024 fue de 0,53%, siendo inferior en 0,82 puntos porcentuales en relación con el año anterior. Los grupos de gasto con los mayores incrementos de precio fueron: Recreación y cultura (+4,14%), bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes (+4,09%), bienes y servicios diversos (+3,22%). Mientras que los grupos de alojamiento, agua, electricidad, gas, y otros (-12,00%), junto con prendas de vestir y calzado (-0,74%) presentaron las mayores reducciones.

En el año 2024, 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 Perú (1,9%), Brasil (4,5%), México (4,2%), y Colombia (5,2%)

2. Sector externo

La Balanza Comercial total en el período enero–noviembre 2024 registró un superávit de USD 6.005,7 millones, USD 4.351,2 millones más que el resultado obtenido en similar período de 2023. La Balanza Comercial Petrolera registró un saldo favorable de USD 2.893,7 millones, USD 899,2 millones más que el resultado comercial registrado en el mismo período de 2023.

Inflación interanual por divisiones de consumo en porcentaje diciembre 2024



Fuente: Banco Central del Ecuador

Por su parte, la Balanza Comercial No Petrolera alcanzó un superávit de USD 3.112,0 millones, aumentando su saldo en USD 3.452,0 millones frente al registrado en enero-noviembre de 2023.

2.1 Exportaciones

En el período enero-noviembre del 2024, las exportaciones totales en valores FOB alcanzaron USD 31,23 mil millones registrándose un incremento del 9,4% (USD 2,70 mil millones) con relación a las exportaciones del 2023, cuando se ubicaron en USD 28,53 mil millones.

Las exportaciones petroleras en valor FOB, incrementaron un 7,34% para el periodo analizado, pasando de USD 8,26 mil millones a USD 8,86 mil millones, esto dado a la fluctuación de precios del combustible y sus derivados durante el año 2024. Cabe indicar que, al cierre de diciembre 2024, el valor de precio de petróleo se ubicó en promedio sobre los USD 71,72 por barril.

En este mismo periodo, las exportaciones no-petroleras se incrementan en 10,32% en valor FOB, pasando de USD 20,27 mil millones a USD 22,37 mil millones. Separando exportaciones tradicionales de no-tradicionales se aprecia que las primeras totalizan USD 13,35 mil millones, superior en un 15,9% respecto de las obtenidas en 2023; mientras que las exportaciones no tradicionales alcanzan los USD 9,02 mil millones lo que equivale a un crecimiento de 4,0% con respecto a las del 2023.

En las exportaciones tradicionales, sobresalen en 2024 las contribuciones del camarón (48,0%), banano y plátano (26,2%), cacao y elaborados (22,5%), atún y pescado (2,2%), café

elaborados (1,0%). En las exportaciones no-tradicionales las de mayor participación son: productos mineros (31,2%), enlatados de pescado (16,7%), flores naturales (10,3%), otras manufacturas de metal (4,5%) y madera (4,4%).

2.2 Importaciones

Las importaciones totales en valor CIF llegan a USD 25,22 mil millones en el periodo enero-noviembre de 2024, lo que representa decremento de -6,2% comparado con el año 2023, en el cual se alcanzó un valor de USD 26,88 mil millones de dólares.

Por componente importado, el rubro materias primas contribuye con un 31,7%, esto es USD 7,99 mil millones en valores CIF, le siguen combustibles y lubricantes con el 24,7% (USD 6,24 mil millones), los bienes de capital 21,1% (USD 5,33 mil millones), mientras que el rubro de diversos mantiene una participación inferior al 3%, para el periodo analizado.

3. Sector fiscal

En lo referente a la ejecución del presupuesto del Estado de enero a octubre del 2024 presentó un mayor nivel de ingresos ubicándose en USD 38,96 mil millones superior en un 7,09% al año anterior (USD 36,38 mil millones), así mismo, los gastos generados llegaron a ser de USD 37,98 mil millones aumentando en un 0,40% en relación a la misma comparación en el año anterior (USD 37,83 mil millones); por lo cual, se generó un superávit de USD 0,98 mil millones.

Ejecución del Presupuesto General del Estado 2024 gasto devengado, ingreso efectivo USD millones

	USD Millones		% del PIB		Variación		
	2023	2024	2023	2024	Absoluta	Relativa (%)	
Ingresos	36.378	38.956	30,1	31,8	2.578,0	7,1	▲
Ingresos Petroleros	11.937	12.396	9,9	10,2	459,0	3,8	▲
Ingresos No Petroleros	24.441	26.560	20,2	21,6	2.119,0	8,7	▲
Ingresos Tributarios	12.177	14.025	10,1	11,4	1.848,0	15,2	▲
Contribuciones a la Seguridad Social	5.067	5.024	4,2	4,1	-43,0	-0,8	▼
Transferencias	780	1.172	0,6	1,0	392,0	50,2	▲
Intereses ganados	1.265	1.247	1,0	1,0	-18,0	-1,4	▼
Otros Ingresos	5.152	5.092	4,3	4,1	-60,0	-1,2	▼
Gastos	37.826	37.979	31,2	30,8	153,0	0,4	▲
Gasto Permanente	31.676	32.033	26,1	26,0	357,0	1,1	▲
Gasto No Permanente	6.150	5.946	5,1	4,8	-204,0	-3,3	▼
Resultado Global	-1.448	977	-1,1	1,0	2.425,0		
Resultado Primario	749	3.360	0,6	2,7	2.612,0		

Fuente: Ministerio de Finanzas



4. Sector monetario y financiero

4.1 Oferta Monetaria y Liquidez Total

La oferta monetaria (M1) que está formada por el dinero en circulación más los depósitos en cuentas corrientes de los bancos, no ha mostrado una variación significativa para el periodo analizado, por lo que a diciembre de 2024 alcanzó el valor de USD 31,46 mil millones. Las principales variaciones se presentaron en las especies monetarias en circulación con un + 2,44%.

La liquidez total (M2) formada por M1 más Cuasidinero (cuentas de ahorro y depósitos a plazo), al cierre de diciembre 2024 sumaron USD 88,48 mil millones creciendo en 10,13% (8,14 mil millones) en relación con el año anterior, esto estuvo influenciado por un incremento importante del cuasidinero que creció en un 14,38% (USD 7,16 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 del país.

4.2 Sector financiero privado

Comparando el desempeño e intermediación en los primeros nueve meses 2024, la banca privada otorgó USD 22.905 millones en nuevos créditos, beneficiando a 694 mil clientes con 1,2 millones de operaciones de crédito.

Al cierre de diciembre 2024, el indicador de morosidad del sistema financiero privado fue de 3,16% disminuyendo en 0,05 puntos porcentuales en comparación al año anterior, sin embargo, este indicador podría estar afectado por la normativa de alivios financieros emitida en agosto 2024.

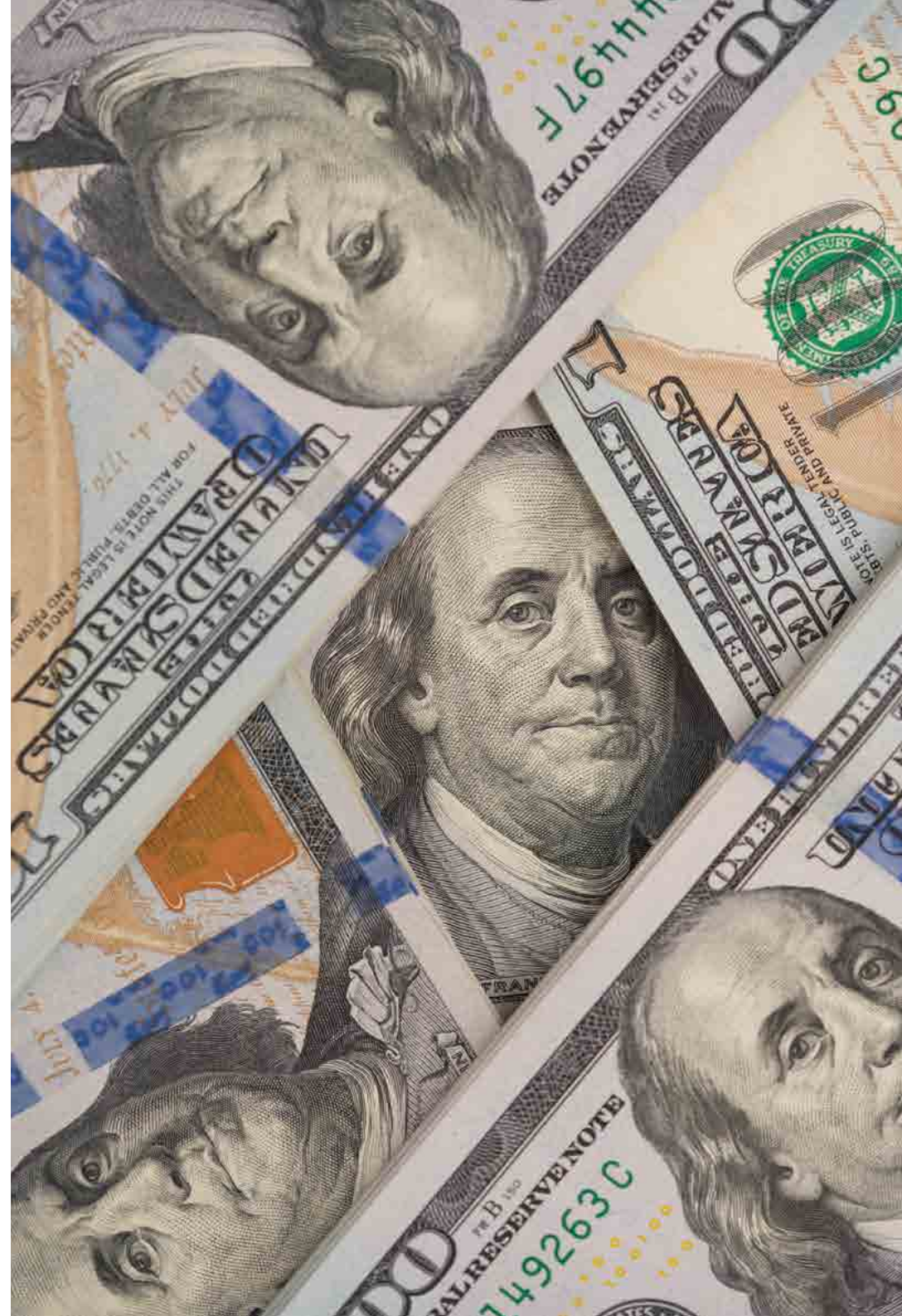
5. Conclusiones

- El PIB del Ecuador al tercer trimestre del 2024, decreció en -1,5% comparado con el mismo período del 2023. Cabe indicar que aun cuando se presenta crecimiento interanual en el PIB del país, este indicador fue inferior a los crecimientos registrados en comparación al año 2023. Para el cuarto trimestre de 2024, aún no se dispone de cifras oficiales definitivas, sin embargo, el BCE estima un crecimiento modesto del PIB del 0,9%, la estimación de cierre, sería una contracción del 2%, mientras que la estimación más exigente es del Banco Mundial que proyecta que el PIB de Ecuador decrecería un 0,7%.
- 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 hasta octubre 2024 se caracterizó por un control del gasto público e incremento en los ingresos tributarios, lo cual determinó que los gastos crezcan apenas USD 153 millones, mientras que los ingresos crecieron USD 2.579 millones, revertiendo el déficit del 2023 a un superávit de USD 979 hasta octubre 2024.

- Respecto a la liquidez de la economía y la colocación de créditos, se han mantenido leves crecimientos para el año 2024.
- Las previsiones de crecimiento para la economía ecuatoriana en el 2025 están entre el 1,4% según la CEPAL y el 2,0% según el Banco Mundial, mientras que el BCE estima un crecimiento del 1,5%.

6. Referencias

- Banco Central del Ecuador, BOLETIN MACROECONÓMICO, diciembre 2024.
- Banco Central del Ecuador, ESTADISTICAS MACROECONOMICAS, diciembre 2024.
- Banco Central del Ecuador, INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MENSUAL, diciembre 2024.



Resultados financieros

El Banco General Rumiñahui reafirma el liderazgo en el segmento militar, ofreciendo productos y servicios financieros diseñados para satisfacer las necesidades de sus clientes, con el mejor nivel de atención y servicio personalizado.

Durante el último periodo, se logró un crecimiento destacado:

- Activo total: Incremento del 9%.
- Captaciones del público: Crecimiento del 12,4%; y,
- Cartera de crédito: Expansión del 3,6%, enfocado en el principal destino de consumo, así como, énfasis en créditos de vivienda y financiamiento para pequeñas y medianas empresas.

BGR sigue consolidándose como un Banco sólido en el sistema financiero, destacando en la gestión de calidad de activos, liquidez, eficiencia, solvencia y rentabilidad.

En cuanto al producto de financiamiento de Vivienda VIP, se concluyó exitosamente el 1er y 2do Programa por USD 42 millones y USD 32 millones, respectivamente, y se ha iniciado un 3er Programa por USD 40 millones adicionales. Este esfuerzo permite seguir apoyando a los clientes en la adquisición de su primera vivienda en condiciones altamente favorables.

La gestión financiera sólida y responsable del Banco, adopta un enfoque prudente en la gestión de liquidez y rentabilidad, optimizando la deuda financiera como herramienta para mitigar el aumento en el costo de fondos. Además, la eficiencia operativa fue clave para alcanzar los resultados obtenidos.

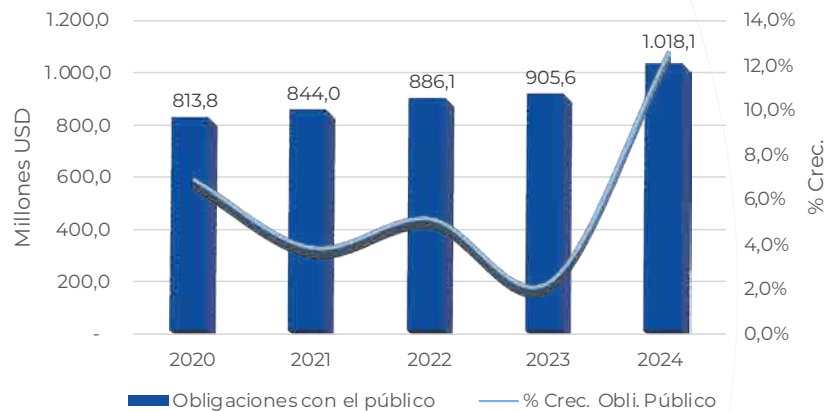
Mirando al futuro, se continuará trabajando para el crecimiento sostenible de la institución, con inversiones estratégicas en plataformas tecnológicas de vanguardia, canales digitales y ciberseguridad, garantizando un desarrollo sólido a largo plazo en beneficio de los clientes y colaboradores del Banco.

Fuentes de fondeo

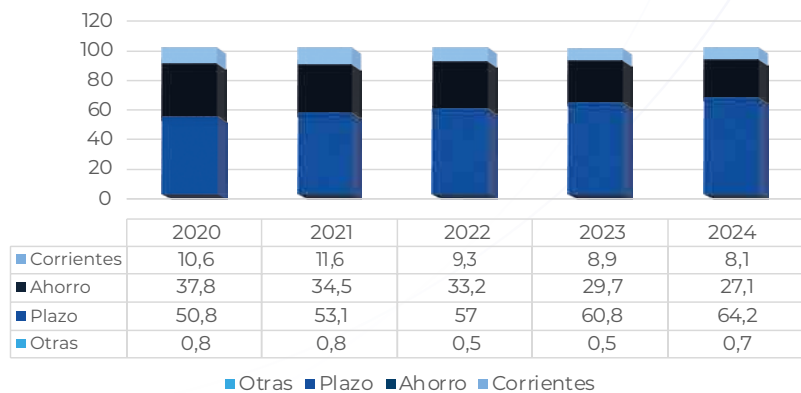
BGR ha logrado un crecimiento en la captación del 12,4%, ligeramente inferior al promedio del total de Bancos (14,8%). Este resultado refleja la estrategia seguida por el Banco en cuanto a la desconcentración y la salida planificada de clientes de alto volumen y costo, lo que permite mantener un nivel de fondeo competitivo y eficiente en un entorno de tasas pasivas en constante aumento.

La captación a plazo fijo continúa siendo la principal fuente de fondeo, alcanzando los USD 654 millones, con una participación del 64,2% en los depósitos de los clientes. Esta fuente ha mantenido un sólido crecimiento anual del 18%, consolidando su relevancia dentro de las operaciones del Banco, y proporcionándole estabilidad a la liquidez.

Depósitos de clientes



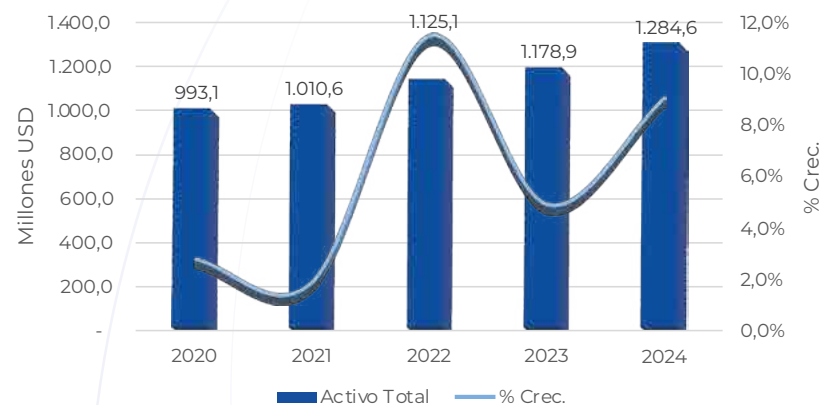
Mix de captación



Activos

BGR alcanzó un récord histórico de USD 1.285 millones en activos totales, con un crecimiento anual del 8,9%, siendo menor si se lo compara con el 13,4% de incremento que alcanzó el total de Bancos.

Activos totales

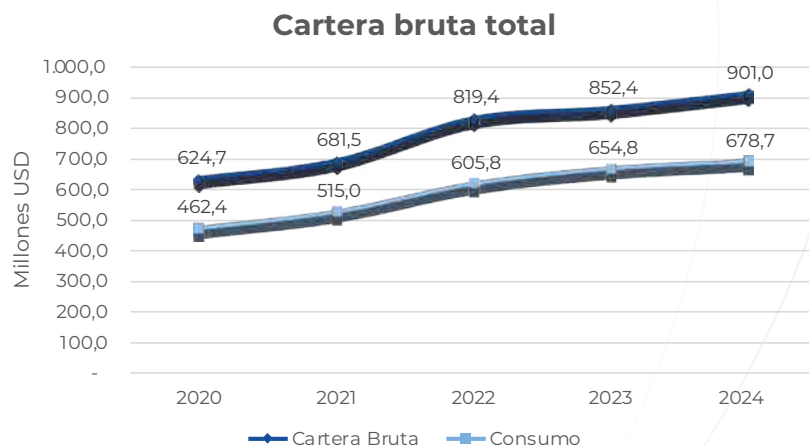


La cartera de créditos representa el 64% del activo de BGR, y sin considerar provisiones, asciende a USD 901 millones. La cartera de consumo sigue siendo la más relevante, con una participación del 75,3%, impulsada por productos clave que maneja BGR como son: Nómina Militar y Tarjeta de Crédito VISA.

También BGR continúa comprometido con el desarrollo de sus clientes militares y civiles, razón por la cual el Directorio aprobó el 3er programa de Vivienda de Interés Público por USD 40

millones, mismo que culminará en el 2025, reafirmando el apoyo a los clientes en la construcción de sus sueños.

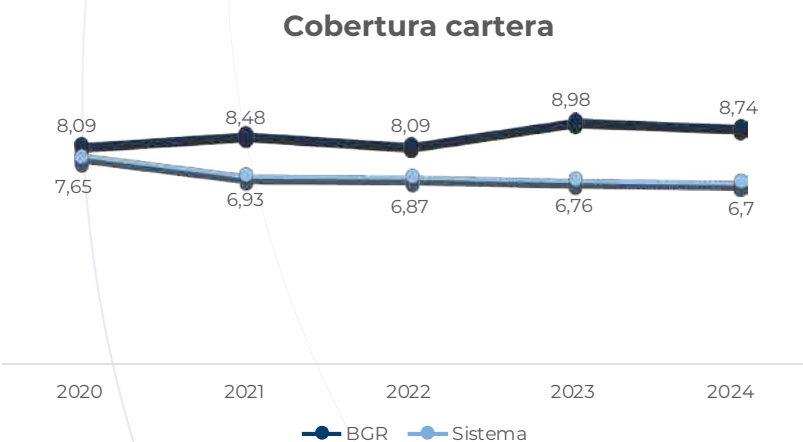
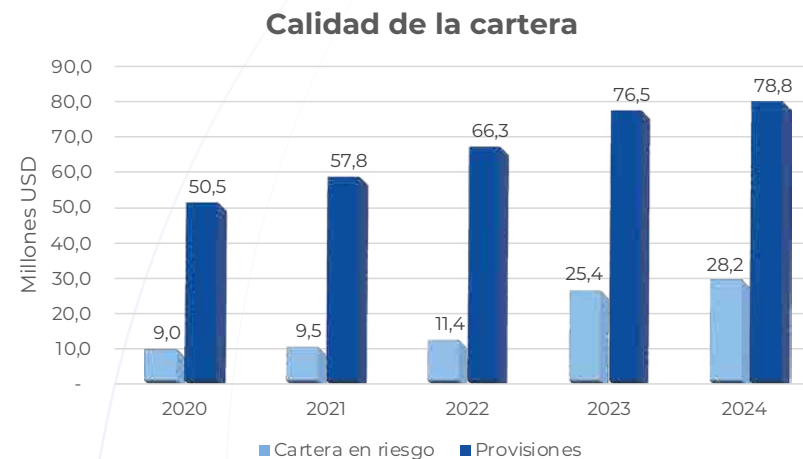
Adicionalmente, y con los múltiples desafíos económicos, BGR ha mantenido las líneas de crédito comerciales para PYMES y el segmento empresarial, concretando financiamiento para su desarrollo a través de la línea de crédito CFN, BID y Banco Mundial.



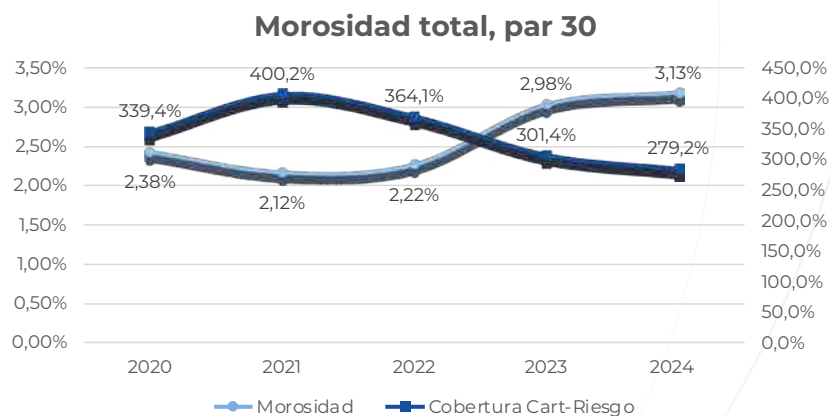
Gestión de provisiones y calidad de la cartera

El Banco ha fortalecido la constitución de provisiones en relación con la cartera total, manteniendo una cobertura sólida sobre la cartera en riesgo. La calidad de cartera de BGR presenta un nivel de morosidad del 3,13%, reflejando un desempeño superior al promedio del total de Bancos, que se sitúa en 3,16%.

Durante el año, se constituyeron provisiones por USD 21,2 millones, y se realizaron castigos de cartera por USD 19 millones. Actualmente, la cartera vencida se reconoce a los 30 días de mora y las provisiones acumuladas garantizan una cobertura del 279% sobre la cartera en riesgo, muy por encima del promedio del sistema de Bancos, que es del 212%.



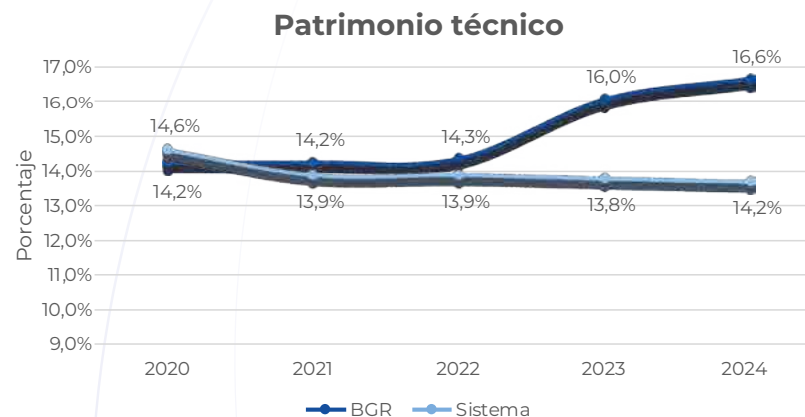
Al comparar la calidad de la cartera bajo el mismo parámetro de medición (30 días de mora para pasar a vencida), se observa un leve deterioro debido a factores externos como el incremento del endeudamiento de los clientes y las condiciones económicas. No obstante, los indicadores de BGR permanecen saludables y continúan superando el promedio del total de Bancos, gracias a una gestión prudente y eficiente del riesgo.



Patrimonio y resultados

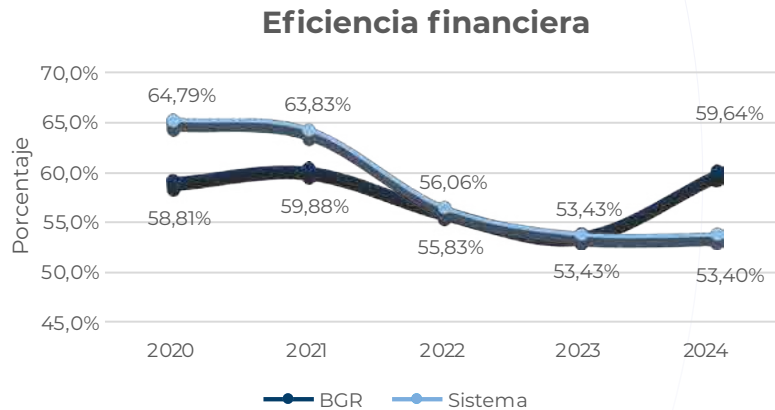
BGR mantiene una posición de solvencia sólida, el patrimonio crece de manera anual y sostenida al 7,4%. La iniciativa del Directorio y el apoyo de los accionistas han sido vitales en la estrategia de fortalecimiento, permitiendo al Banco respaldar las operaciones de intermediación y mantener su crecimiento futuro.

Los niveles de solvencia del Banco se han incrementado, la capitalización de las utilidades fue de USD 9 millones y la retribución de la confianza a los accionistas mediante el pago de dividendos llegó a los USD 3,9 millones. Además, se colocó la totalidad de la 5ta emisión de Obligaciones Convertibles en Acciones por un monto de USD 20 millones. El indicador de Patrimonio Técnico alcanzó el 16,6% y supera el desempeño del sistema de Bancos que mantiene un promedio del 14,20%.



En cuanto a la generación de resultados, en el 2024 el Banco enfrentó desafíos significativos debido a la alta competencia por la captación en un mercado local caracterizado por la escasez de recursos y la falta de liquidez. A nivel internacional, el aumento de tasas de interés para controlar la inflación en Estados Unidos ha ejercido presión sobre las tasas de interés, alcanzando niveles inéditos en la dolarización. Esta situación ha tenido un impacto considerable sobre la estructura de fondeo de BGR, así como sobre la reducción del margen

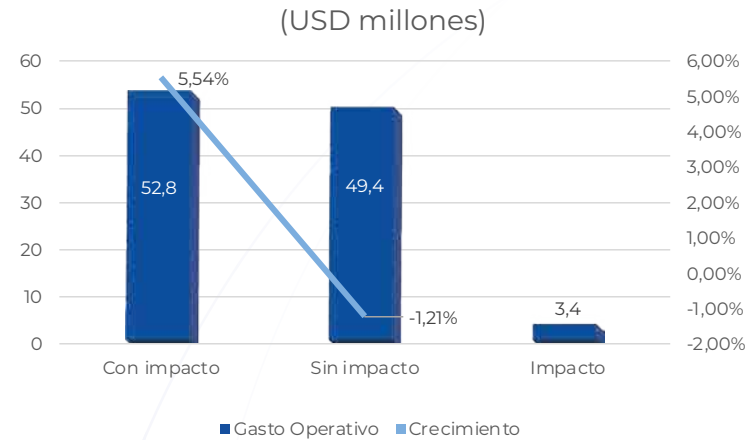
financiero. Por el lado del gasto se enfrenta los impactos de la reforma tributaria por el impuesto a las utilidades de los Bancos, incremento del IVA y reformas al Impuesto a la Salida de Divisas, que impactaron de manera significativa en la eficiencia financiera de BGR.



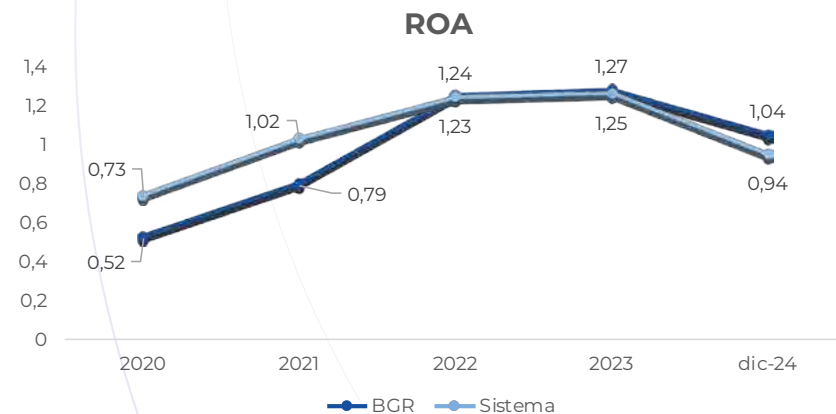
En este contexto los impactos pudieron ser aún más agresivos, pero se reforzó el programa de eficiencia, optimizando el gasto sin comprometer la sostenibilidad a largo plazo, se implementaron nuevas estrategias y planes con el objetivo de mantener una operación eficiente, lo que dio como resultado en comparación al presupuesto, un incremento del margen financiero de USD 4,8 millones y una reducción del gasto presupuestado de USD 3 millones.

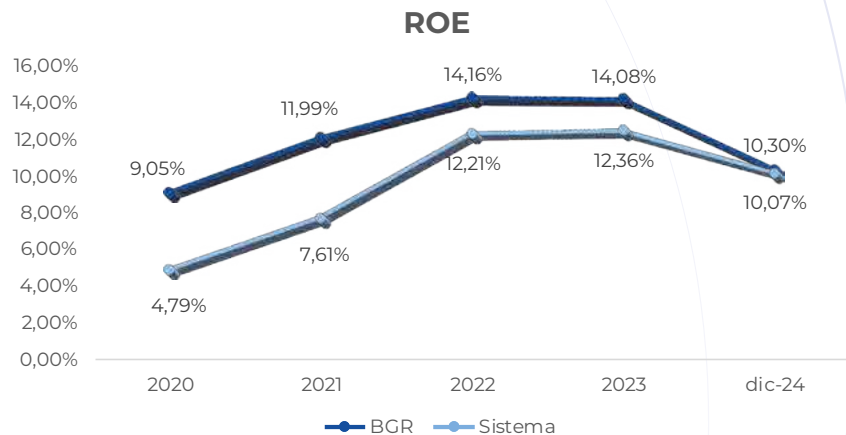
Sin embargo, en términos de resultados, el gasto operativo creció un 5,5% y, en relación con el activo total, alcanzó el 4,28%, 9 puntos básicos menos, frente al 2023. Si no se considera el efecto de las reformas tributarias, el gasto operativo hubiera presentado una reducción del 1%.

Impacto impositivo en el crecimiento del gasto



La utilidad neta experimentó una disminución del 19,2%, al igual que la rentabilidad sobre el patrimonio ROE y sobre el activo ROA. Sin embargo, a pesar de este ajuste, BGR sigue posicionado entre los Bancos más rentables del 2024 y la rentabilidad del accionista supera el promedio del sistema de Bancos, lo que refleja la capacidad para generar valor y continuar retribuyendo la confianza depositada por los accionistas del Banco.





El Banco terminó el año, con mejoras notables en liquidez, calidad del activo, calidad de las fuentes de fondos y solvencia patrimonial, aspectos que lo mantienen como una institución sólida, líquida y rentable de manera sostenida.

Los desafíos para 2025 estarán centrados en continuar con la mejora de la eficiencia operativa y mantener el margen financiero como una ventaja competitiva para BGR. El entorno de liquidez, el costo de captación y la capacidad de crecimiento en cartera seguirán siendo retos significativos.

Gobierno Corporativo

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



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

La Junta General de Accionistas, 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 siete vocales principales con sus respectivos suplentes, fija políticas, nombra a los delegados a

las instancias de gobierno normativas y establece comisiones adicionales según sea necesario. Además, BGR cuenta con un Código de Gobierno Corporativo y un Código de Ética y Conducta debidamente actualizados, que forman parte de la capacitación del personal y los nuevos directores.

La Comisión Ejecutiva que tiene como objeto servir de vínculo entre el Directorio y la Administración, desempeña un papel crucial al evaluar y autorizar operaciones financieras en los montos definidos, 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 representante 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 de la entidad.

Matriz de Riesgo Institucional

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

Los objetivos de la Matriz de Riesgo Institucional son, determinar el nivel de riesgo global al que BGR se encuentra expuesto (de muy bajo a muy alto); determinar el nivel de cada uno de los

riesgos; contar con una herramienta que permita el seguimiento y evolución del nivel de riesgo en el tiempo y; definir con base en la matriz, el nivel de riesgo deseado por la entidad.

La Matriz de Riesgo de diciembre de 2024 determinó que todos los riesgos se mantuvieron dentro del apetito establecido por el Directorio, con los siguientes niveles de exposición:

Riesgo de crédito:	Medio
Riesgo de mercado:	Muy bajo
Riesgo de liquidez:	Muy bajo
Riesgo operativo:	Bajo
Lavado de Activos:	Muy bajo
Riesgo consolidado:	Bajo

Se puede apreciar que, durante 2024 el riesgo consolidado se mantiene en “Bajo” igual al registrado en el año 2023, ya que los indicadores de riesgos no registraron variaciones significativas. En cuanto al riesgo de liquidez, éste se redujo en el año 2024, tanto en su componente estructural como en la liquidez inmediata, producto de mantener un importante excedente de liquidez. El riesgo de crédito también se redujo en el año 2024 principalmente por el control de la morosidad del segmento consumo y la reducción de morosidad del segmento comercial y de vivienda.

El Directorio concluyó que el nivel de exposición de riesgo consolidado del Banco 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, al cierre del 2024 todos los indicadores estuvieron dentro de lo previsto, sin exceder el apetito ni la tolerancia.

Administración de riesgo de lavado de activos y de financiamiento de delitos como el terrorismo

La Unidad de Cumplimiento del Banco llevó a cabo diversas acciones en el 2024 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 de BGR 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 de la plataforma virtual al 99% 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 el 2024 el Banco no recibió sanciones u observaciones de los organismos de control relacionadas a la gestión de este riesgo.

Educación Financiera

Durante el año 2024, el Banco estableció un nuevo récord en el número de personas capacitadas, logrando formar a 21.335 personas, lo que significa un crecimiento del 36% en comparación con lo ejecutado en el año 2023.

Este proceso fue un reto importante ya que en el 2024 se presentó un desplazamiento masivo de los miembros de las Fuerzas Armadas (principal segmento de mercado atendido) fuera de sus recintos militares habituales debido al conflicto armado interno. La coordinación y trabajo en conjunto con los Comandantes y Directores de Comunicación fueron soporte fundamental para superar estas dificultades y lograr la consecución de estos resultados.

A continuación, el detalle del alcance del programa por público objetivo y número de personas capacitadas en el 2024:

★ ★ ★
BGR
Firmes contigo



- Militares en servicio activo capacitados de manera presencial: 5.567
- Militares en servicio activo capacitados de manera virtual: 14.255
- Adolescentes de Colegios: 1.383
- Colaboradores BGR: 130

Para el año 2025 BGR continuará realizando educación financiera a las Fuerzas Armadas ampliando su campo de acción principalmente a los conyugues de los militares.

Bienestar, seguridad y salud ocupacional

Las actividades de bienestar no solo mejoran la calidad de vida de los colaboradores, sino también fortalecen su desempeño contribuyendo a la productividad.

En lo relacionado a la capacitación y refuerzo de conocimientos se realizaron varias charlas preventivas que aportan de manera significativa a la educación en salud, lo que contribuye adicionalmente en el mejoramiento de indicadores de estrés, salud mental, ambiente laboral, promoviendo hábitos saludables. Estas charlas fueron:

- Prevención de riesgos psicosociales
- Prevención de violencia contra la mujer
- Sensibilización en discapacidades
- Prevención de uso y consumo de tabaco
- Charla de dislipidemias

Adicionalmente, como parte de la concientización, se realizaron

comunicaciones organizacionales con motivo de varios días conmemorativos relacionados con la salud y su prevención, tales como: el Día de la Hipertensión, Día del Corazón, Día de la Salud, Día del ACV, prevención de cáncer de mama, útero, próstata, entre otros.

Experiencia del cliente

GRI Satisfacción del Cliente

En el Banco se gestiona la experiencia del cliente con un modelo transversal que considera tanto el cliente externo como el colaborador a través de la lealtad, esto permite tener una visión integral a nivel estratégico, táctico y operativo de la entrega de valor en el servicio.

Experiencia del cliente externo

En el 2024, se implementó la nueva visión de experiencia, producto del análisis estratégico realizado en conjunto con colaboradores de áreas del front y del back, y proveedores expertos que dieron lugar al modelo DAS-ERES, “Eres lo que das y das lo que eres” en concordancia con la filosofía corporativa de BGR y completamente alineado a los objetivos estratégicos, modelo que fue socializado a nivel nacional.

Con esta visión, el Banco gestiona mediciones de VOC mensuales y VOE trimestrales, potenciando el aporte por área o canal de medición, a la solución de problemas y a la mejora continua, más allá de la medición del servicio.

La lealtad, que se compone de la recomendación, satisfacción

y esfuerzo así como el cumplimiento de la Visión de Experiencia DAS-ERES son parte de esta medición que se realiza permanentemente en línea, cuyos resultados están a disposición de cada una de las oficinas y de los principales ejecutivos del Banco, de igual manera, para garantizar una gestión óptima, el Banco cuenta con herramientas que facilitan la gestión de experiencia y ponen a disposición de la organización información íntegra y oportuna para la toma de decisiones.

A continuación, los resultados de Lealtad cliente externo alcanzados en el 2024:



El Banco alcanzó una Lealtad de 88,70% frente a un objetivo de 88,47%, resultado que demuestra que para la entidad, la experiencia de clientes militares y civiles es una prioridad.

Experiencia del colaborador

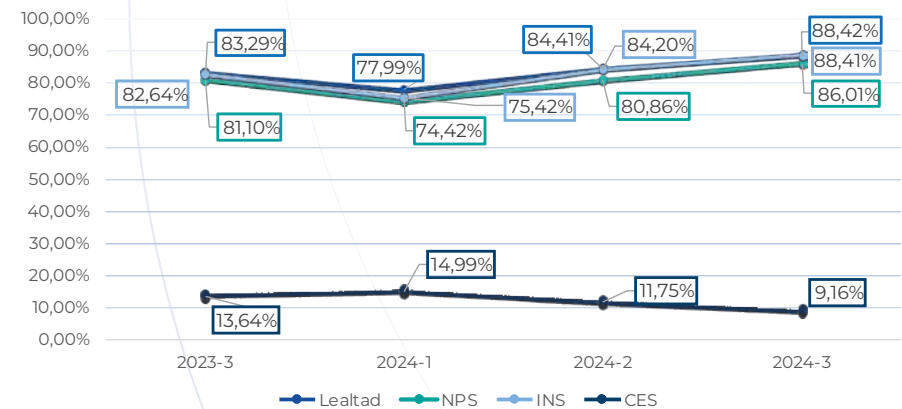
En el Banco la experiencia del colaborador se gestiona como un pilar fundamental que complementa y potencia la experiencia del cliente externo, utilizando la lealtad como el principal KPI. A través de 21 servicios estratégicos, alineados directamente

con los objetivos y estrategia del Banco, y servicios táctico-operativos, diseñados para garantizar la sostenibilidad de la operación interna, se evalúa continuamente la experiencia general de los colaboradores. Esta gestión permite impulsar a través de la sinergia e implementación de acciones de mejora, un buen servicio al cliente externo.

Gracias al entendimiento de los servicios, medición periódica y gestión de mejora continua, la entidad va consolidando la cultura de servicio y experiencia del colaborador generando a diciembre de 2024 los siguientes resultados:

Lealtad del Colaborador:	88,42%
Recomendación (NPS):	86,01%
Satisfacción (INS):	88,41%
Esfuerzo (CES):	9,16%

Revisando resultados acordes a cada medición se observa una mejora importante durante 2024, reflejada en el incremento de la satisfacción y recomendación, y la reducción del esfuerzo como se muestra en el siguiente gráfico:



Comité de Ética

Como parte de las políticas de Buen Gobierno Corporativo, el Banco lleva a cabo durante cada ejercicio económico Comités de Ética acorde a situaciones que se presenten y requieran activar este espacio para análisis de casos y toma de decisiones.

Durante 2024 se generó una situación que ameritó convocar a Comité en el último trimestre, en cuyo espacio se dio a conocer la situación con los respectivos datos e información, producto del análisis de las áreas involucradas lideradas por el área de fraudes, mismo que derivó en la entrega de información de acciones tomadas acorde al reglamento interno y código de ética, mejoras a los procesos, sanciones impuestas a colaboradores sin mayor perjuicio económico para el Banco.

Comité de Retribuciones

GRI 2-19; 2-20

En el 2024 se realizaron 3 Comités de Retribuciones, con el objetivo de revisar planteamientos acordes a las políticas de Buen Gobierno Corporativo y buenas prácticas de gestión de talento humano, que permitieron focalizar acciones relacionadas

- Sucesores para niveles N y N-1

- Actualización de modelo de Remuneración Variable para áreas de soporte
- Cargos Críticos y Mapa de Talento Humano
- Análisis de rotación
- Política salarial, equidad y competitividad, y desviaciones salariales y promociones

El Banco dispone de metodologías claras para el plan de sucesión, que integran indicadores propios, complementados por pruebas de proveedores externos de reconocida trayectoria que permiten identificar al mejor talento, para prepararlo a fin de suceder tanto a la Gerencia General como a Gerentes de primera línea. Estas metodologías se presentan de forma periódica a Comité de Retribuciones con el fin de generar retroalimentación acorde a las mismas.

En el 2024 se dio prioridad a la unificación de varios modelos de medición de comportamientos en uno solo, alineado a la cultura corporativa de BGR, mismo que considera una fase de calibración que permite a través de grupos de trabajo, definir las fortalezas y oportunidades de mejora de cada colaborador con el objetivo de potenciar su perfil. Esta fase, junto con el cumplimiento de objetivos durante el ejercicio económico evaluado da lugar al modelo de pago variable de áreas de soporte, considerando la curva de desempeño con 5 niveles (Excelencia, Alto desempeño, Buen desempeño, Desempeño en progreso y Bajo desempeño). El modelo permite focalizar acciones y acorde a información producto de la medición,

generar procesos oportunos de retroalimentación informados para fortalecer el desempeño.

En el 2024 se presentó un incremento en la masa salarial del 0,72% y 3,32% en el grupo de 15 colaboradores, a quienes se realizan ajustes salariales por mantener importantes desviaciones frente a los estadígrafos de la posición. El Banco busca mantener a su personal en la mediana del mercado acorde a la política, por lo que al momento de la contratación se cuida el cumplimiento de este parámetro. Como complemento, las desviaciones salariales para la nómina de 2024 se presentaron con 477 colaboradores en política equivalente al 85%, el 11% con una desviación mayor al 15% y el 4% con una desviación menor al 15%.

Respecto a promociones se da a conocer que durante 2024 se promocionó a 60 personas equivalente al 11% de la nómina, lo cual demuestra que existe crecimiento interno.

A continuación, los indicadores relacionados a la nómina del Banco:

	2022	2023	2024
DETALLE	VALOR	VALOR	VALOR
No. Colaboradores	562	562	554
Total Gasto Remuneraciones	14,6	14,6	15,0

Porcentaje de remuneraciones contra el total de la cuenta 4501:	2022	2023	2024
DETALLE	VALOR	VALOR	VALOR
Total Gasto Remuneraciones	14,6	14,6	15,0
Total Gasto Personal	17,5	18,5	18,7
	83,32%	79,22%	80,26%

Porcentaje de la cuenta de remuneraciones contra el total de la cuenta de gastos 45:	2022	2023	2024
DETALLE	VALOR	VALOR	VALOR
Total Gasto Remuneraciones	14,6	14,6	15,0
Total Cuenta Gastos Operativos	50,0	50,0	52,8
	29,28%	29,24%	28,48%

Monto pagado en remuneraciones a Gerencias:	2022	2023	2024
DETALLE	VALOR	VALOR	VALOR
No. Colaboradores	12	13	13
Total Gasto Remuneraciones Equipo Gerencial al año	1,4	1,8	1,9

Porcentaje de remuneraciones Gerencias contra el total de la cuenta 4501:	2022	2023	2024
DETALLE	VALOR	VALOR	VALOR
Total Gasto Remuneraciones Equipo Gerencial	1,4	1,8	1,9
Total Gasto Personal	17,6	18,5	18,7
	8,00%	9,63%	10,13%

Porcentaje de la cuenta de remuneraciones de Gerencias contra el total de la cuenta de gastos 45:	2022	2023	2024
DETALLE	VALOR	VALOR	VALOR
Total Gasto Remuneraciones Equipo Gerencial	1,4	1,8	1,9
Total Cuenta Gastos Operativos	50,0	50,0	52,8
	2,81%	3,55%	3,59%

Porcentaje de la cuenta de remuneraciones de Gerencias contra el total de utilidades antes de impuestos registrados por la entidad:	2022	2023	2024
DETALLE	VALOR	VALOR	VALOR
Total Gasto Remuneraciones Equipo Gerencial	1,4	1,8	1,9
Total de utilidades antes de impuestos	20,5	21,2	17,1
	6,87%	8,38%	11,12%

Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría sesionó periódicamente durante el 2024 de acuerdo con la normativa y su reglamento. Las actividades, informes, observaciones, recomendaciones con su respectivo seguimiento y acuerdos adoptados en dichas sesiones fueron puestos oportunamente en conocimiento del Directorio.

A efectos de cumplir con las disposiciones de la Superintendencia de Bancos, evitar situaciones que conlleven conflictos de interés y asegurar la operación, funcionamiento y seguimiento a la gestión de riesgos y control interno, el Banco 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 vigentes.

En términos generales, el Comité de Auditoría concluye que existe una seguridad razonable respecto de: a) la suficiencia y efectividad en el diseño y operación de los sistemas de control interno aplicados por el Banco, b) la adecuada administración y gestión integral de riesgos del Banco por el año terminado el 31 de diciembre de 2024, c) el cumplimiento y seguimiento a las observaciones / recomendaciones incluidas en los Informes de Auditoría Interna, Informes de Auditoría Externa e Informes de la Superintendencia de Bancos, y d) el seguimiento a conductas sospechosas o irregulares y la resolución de conflictos de interés en caso de determinarse. Con relación a este último punto, durante el 2024 no se han presentado reportes sobre conflictos de interés, y los reportes sobre posibles incumplimientos del Código de Ética han sido gestionados.

El futuro

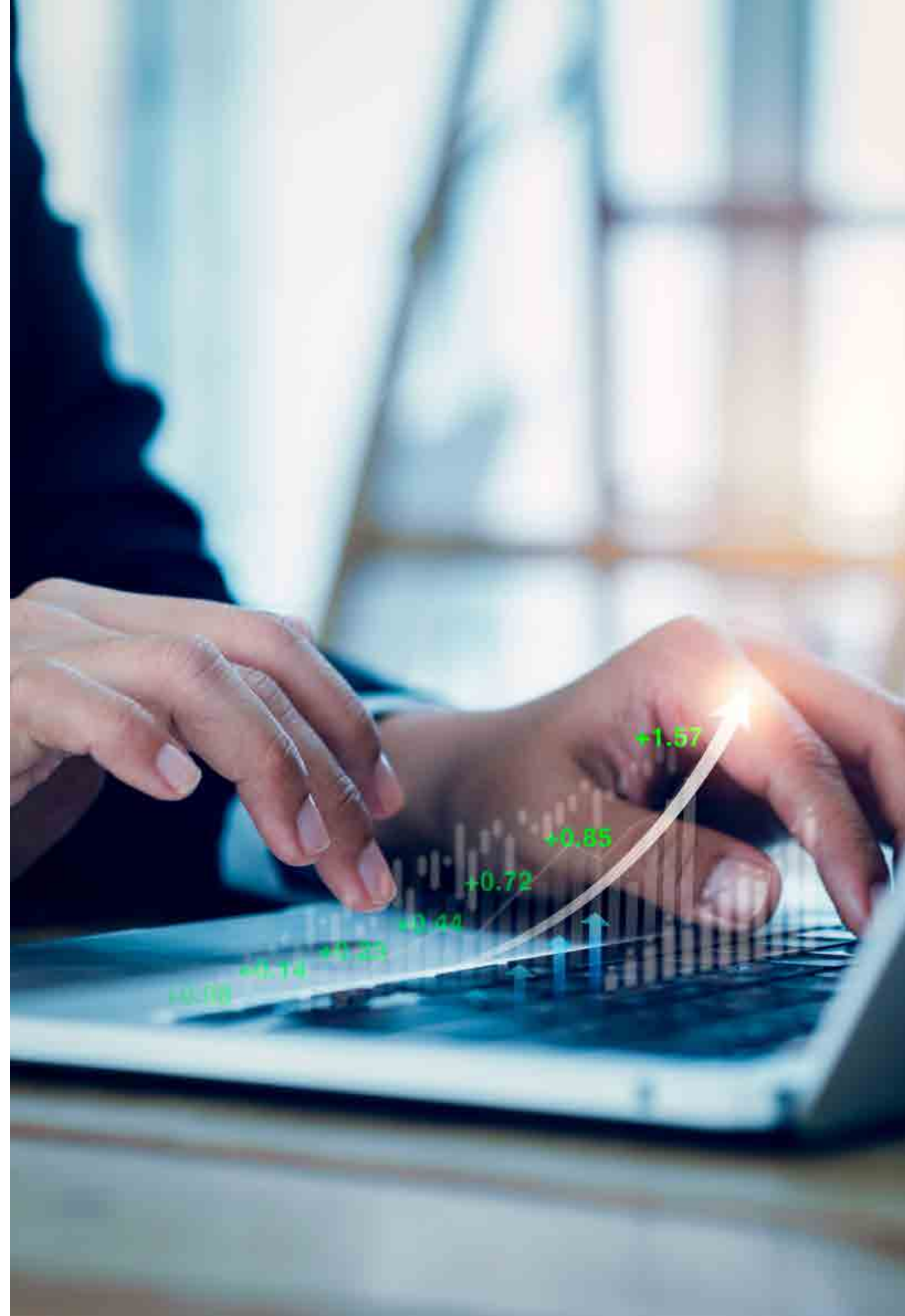
La prospectiva del panorama internacional es bastante incierta, con un marco complejo en la parte política y económica debido a los dos grandes conflictos internacionales vigentes las cuales afectan las condiciones económicas mundiales, las mismas que pueden presentar variaciones y fluctuaciones inesperadas. A nivel nacional dependeremos en gran parte del resultado de las elecciones de Presidente de la República, lo que podría disminuir, mantener o elevar el riesgo país, con su efecto secundario en el ingreso de inversión extranjera. A lo que se adhiere el nivel de competitividad existente en el sistema financiero del país y el requerimiento de asignación de recursos de manera continua en tecnología y seguridad de información.

Esta perspectiva del entorno en el corto plazo hace necesario que el Banco General Rumiñahui S.A. deba mantener el liderazgo en nuestro mercado objetivo que es el personal de las Fuerzas Armadas del Ecuador y buscar nuevos nichos de mercado adicionales que permitan afianzar un crecimiento sostenido para mejorar nuestra posición en el sistema financiero, entregando y basados en un servicio rápido, eficiente, tecnológico, con productos innovadores y amigable con el cliente a lo largo del territorio nacional.

Nuestra meta es estar ranqueados entre los mejores bancos del Ecuador, siempre enmarcados en tres premisas básicas: El respeto irrestricto a nuestros valores; el servicio adecuado y con altos estándares de calidad para nuestros clientes; y el mantenimiento del buen nombre del Banco General Rumiñahui S.A

Atentamente,

Alm. Miguel Santiago Córdova Chehab
Presidente del Directorio



Capítulo:

04





INFORMACIÓN
FINANCIERA

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.

DETALLE	dic-23	% Part	dic-24	% Part	Crec. Anual	
					USD	%
Fondos Disponibles	213,4	18,1%	225,3	17,5%	11,8	5,5%
Inversiones	144,1	12,2%	166,3	12,9%	22,2	15,4%
Cartera Neta	775,9	65,8%	822,3	64,0%	46,4	6,0%
Cuentas por Cobrar	7,9	0,7%	27,3	2,1%	19,4	245,1%
Propiedad y Equipo	6,1	0,5%	5,6	0,4%	-0,6	-9,0%
Otros Activos	31,4	2,7%	37,9	2,9%	6,5	20,7%
ACTIVO TOTAL	1.178,9	100,0%	1.284,6	100,0%	105,7	9,0%
Corrientes	80,8	6,9%	82,1	6,4%	1,3	1,6%
Ahorros	269,2	22,8%	275,8	21,5%	6,7	2,5%
Plazo	551,0	46,7%	653,4	50,9%	102,4	18,6%
Obligaciones Financieras / OCAs	108,1	9,2%	96,3	7,5%	-11,8	-10,9%
Otros Pasivos	56,0	4,7%	54,7	4,3%	-1,3	-2,3%
Patrimonio	113,8	9,7%	122,3	9,5%	8,4	7,4%
PASIVO Y PATRIMONIO TOTAL	1.178,9	100,0%	1.284,6	100,0%	105,7	9,0%

Banco General Rumiñahui S.A.
Estados Financieros
Comparativos

Estados financieros
comparativos
Balance General
expresado en USD millones

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.

Resultados

La institución concluyó el año con una cifra en utilidades de USD 11.583.837; lo que representó un decremento del 19,2% en comparación con el año anterior. Esta disminución en la utilidad neta se atribuye principalmente al incremento del costo de la captación de fondos en USD 15,4 millones.

DETALLE	dic-23	% Part	dic-24	% Part	Crec. Anual	
					USD	%
Intereses ganados	127,1	100,0%	135,0	100,0%	7,9	6,2%
Intereses pagados	49,1	38,7%	64,5	47,8%	15,4	31,3%
Margen Neto de Intereses	78,0	61,3%	70,5	52,2%	-7,4	-9,5%
Comisiones netas y servicios	14,4	11,3%	15,6	11,5%	1,2	8,6%
Utilidades financieras	1,2	1,0%	2,3	1,7%	1,1	91,7%
Margen Bruto	93,5	73,6%	88,4	65,5%	-5,1	-5,4%
Gasto operativo	50,0	39,4%	52,8	39,1%	2,8	5,5%
Margen Operacional	43,5	34,3%	35,7	26,4%	-7,9	-18,1%
Provisiones	26,8	21,1%	22,1	16,4%	-4,7	-17,5%
Otros ingresos y gastos neto	4,5	3,5%	3,5	2,6%	-1,0	-21,4%
Utilidad Antes de ISR	21,2	16,7%	17,1	12,6%	-4,1	-19,5%
Impuestos	6,9	5,4%	5,5	4,1%	-1,4	-20,2%
UTILIDAD NETA	14,3	11,3%	11,6	8,6%	-2,8	-19,2%

Banco General Rumiñahui S.A.
Estados Financieros
Comparativos

Estado de resultados
expresado en
USD millones

BGR ha alcanzado una eficiente gestión de los entornos, optimizando el costo de captación en un mercado líquido y expandiéndose en tamaño y eficiencia de acuerdo con las tendencias del mercado y de competencia en general.

INDICADOR	dic-23	dic-24	Total Bancos dic 24
CAPITAL			
Cobertura Patrimonial de activos	-504,02%	2.2517,24%	407,09%
Solvencia (patrimonio técnico)	15,97%	16,59%	14,28%
Patrimonio técnico secundario / patrimonio técnico primario	43,02%	39,78%	N/D
CALIDAD DE ACTIVOS			
Morosidad cartera comercial	2,25%	1,52%	1,03%
Morosidad cartera consumo	3,31%	3,71%	4,78%
Morosidad cartera de inmobiliario y vivienda de interés público	1,62%	1,30%	3,18%
Morosidad cartera de microcrédito	3,86%	0,00%	6,60%
Morosidad cartera total	2,98%	3,13%	3,16%
Cobertura cartera total en riesgo	301,42%	279,15%	212,30%
Cobertura de provisiones para la cartera total	8,98%	8,74%	6,70%
MANEJO ADMINISTRATIVO			
Activos productivos / Pasivos con costo	117,32%	112,98%	122,86%
Costos operativos / Margen financiero	74,92%	79,57%	82,00%
Costos operativos / Activo total promedio	4,37%	4,28%	4,02%
Gastos de personal / Activo total promedio	1,61%	1,52%	1,25%
RENTABILIDAD			
Rentabilidad sobre patrimonio – ROE	14,08%	10,30%	10,07%
Rentabilidad sobre el activo – ROA	1,25%	0,94%	1,04%
LIQUIDEZ			
Fondos disponibles / Total depósitos a corto plazo	33,56%	33,78%	22,25%

Banco General Rumiñahui S.A. | Indicadores financieros

Gracias a una administración efectiva, los resultados financieros del último año superaron las proyecciones iniciales, destacando a la institución como una entidad solvente, líquida y rentable desde una perspectiva financiera. Estos resultados se deben a la confianza constante que los usuarios depositan en el Banco.

REPORTE DE PATRIMONIO TÉCNICO (en millones de dólares y porcentajes)	
TOTAL PATRIMONIO TÉCNICO PRIMARIO	108.48
TOTAL PATRIMONIO TÉCNICO SECUNDARIO	43.16
PATRIMONIO TÉCNICO TOTAL	151.64
DEDUCCIONES AL PATRIMONIO TÉCNICO TOTAL	-
PATRIMONIO TÉCNICO CONSTITUIDO	151.64
TOTAL ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO	913.99
PTC / ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO	16.59%
PTC2 / PTC1	39.78%

Banco General 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 2024

Capítulo:

05





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 diversificar los depósitos a la vista y a plazo, a tasas razonables y fondeo a través de líneas de crédito de instituciones financieras locales o del exterior.

El financiamiento a 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 lo posible en el financiamiento al segmento militar.

La gestión global de riesgos en el Banco se basa en una sólida cultura de riesgos que están compartidas por tres líneas de defensa:



Primera línea

Gerentes y colaboradores responsables de identificar, evaluar, controlar y mitigar los riesgos en sus actividades diarias. Implementan y mantienen controles internos efectivos y aseguran que las actividades se realicen de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos. Además, deben operar dentro del apetito de riesgo definido para el logro de los objetivos.



Segunda línea

Son independientes de la primera línea y desarrollan políticas, procedimientos, marcos de control. Proporcionan orientación y apoyo a la primera línea de defensa. También monitorean y aseguran que las actividades ejecutadas por la primera línea se encuentren en el apetito de riesgo de la organización.



Tercera línea

Proporciona una evaluación de manera independiente y objetiva sobre las prácticas del gobierno y de la gestión de riesgos en la primera y segunda línea.

La Unidad de Riesgos propone al 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 dividen en 2: Riesgo Operacional y Riesgo Financiero.

Riesgo operacional:

En este ámbito el BGR se ha basado en buenas prácticas internacionales para la definición de políticas y metodologías para la gestión de distintos tipos de riesgos no financieros y sistemas de gestión que se mencionan a continuación:

✓ **Gestión de riesgos operativo y tecnológico.**

✓ **Sistema de gestión de Continuidad del Negocio.**

✓ **Gestión de Fraudes.**

En el contexto de la Gestión del Riesgo Operativo, se ha implementado este año la normativa relacionada con el reporte anual del Valor de Riesgo Operativo (VRO), el cual se calcula según la Nota Metodológica emitida por la Superintendencia de Bancos, que detalla el procedimiento para calcular los distintos componentes del método estándar establecido por Basilea III.

Además, se ha determinado el nivel de madurez de los riesgos tecnológicos para evaluar la capacidad del Banco en la gestión de sus riesgos y así crear una hoja de ruta que permita alcanzar el nivel esperado por la organización, garantizando que los riesgos sean gestionados de forma proactiva y continua.

En lo que respecta al Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, se ha robustecido con la elaboración de un Plan Director que ofrece una visión clara, objetivos definidos, asignación de recursos y coordinación para asegurar que todas las actividades vinculadas a la Continuidad del Negocio estén alineados con la estrategia del Banco. Adicionalmente, se ha implementado un Plan de Pruebas para medir la

efectividad de los procedimientos que sustentan las estrategias de Continuidad de Negocio. Finalmente, se ha diseñado y puesto en marcha un Programa de Capacitación, Entrenamiento y Sensibilización en materia de Continuidad de Negocio.

En cuanto a la Gestión de Fraudes, se ha logrado una notable disminución en los indicadores de fraude en los canales digitales gracias a la adopción de tecnologías avanzadas para la verificación de identidad y el monitoreo de transacciones en tiempo real. Esto ha sido complementado por programas de educación y concienciación dirigidos a colaboradores y clientes sobre las tácticas de fraude, generando beneficios significativos para la organización al reforzar nuestra promesa de valor al cliente, posicionando al banco como una entidad segura y confiable.

Riesgo financiero:

En cuanto al riesgo financiero basados en el Código Orgánico Monetario y Financiero, Codificación de Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Financiera 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 procedimientos 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.

Se ha implementado tableros de monitoreo y control de crédito de personas y de empresas, construcción de scoring de origenación de crédito de consumo del Banco, y construcción de modelos de pérdidas esperadas para la cartera de consumo y productiva del Banco.

En el 2024, los desafíos en la gestión de riesgos se centraron en mantener el crecimiento de los depósitos de clientes con una diversificación adecuada, reduciendo así la concentración de los mayores depositantes y cumpliendo las metas fijadas.

A pesar de la desaceleración de la economía, desde el punto de vista de las colocaciones se alcanzaron las metas propuestas aumentando en el 2024 la participación en el nicho de mercado militar. Para el 2025, los principales retos persisten en la diversificación del fondeo y en la ampliación en el segmento militar.

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.

La calificadora destaca en su informe que BGR cuenta con un acceso destacado a sus mercados naturales de financiamiento y presenta claras perspectivas de estabilidad. 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.

En relación con sus indicadores de morosidad, BGR tuvo un ligero incremento anual, sin embargo, continúa manteniéndose por debajo de la media del sistema de bancos, además la cartera en riesgo se mitiga de manera importante al mantener una elevada cobertura de provisiones.

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 2024 fue un año atípico en la economía ecuatoriana, marcado por la afectación importante a la actividad económica, producto de la inseguridad y los racionamientos de energía eléctrica que empezaron en junio y se prolongaron hasta diciembre, con cortes de luz diarios que en septiembre llegaron hasta las 14 horas. Esto incidió fuertemente en un decrecimiento del PIB en todos los sectores de la economía, siendo los más afectados turismo, restaurantes y entretenimiento en

general. Si bien en el primer semestre el ritmo de crecimiento fue bajo debido a los problemas de seguridad, ya para el segundo semestre los cortes de energía afectaron de manera significativa a toda la economía. El Banco Central de Ecuador cambió sus previsiones de crecimiento del año 2024 de 1,0% en marzo 2024 a 0,9% en septiembre 2024, mientras que el pronóstico más exigente es del Banco Mundial que cambió su previsión de crecimiento de 0,7% establecido en enero 2024, a -0,7% que lo acaba de dar el 17 de enero 2025.

Afortunadamente esta reducción del crecimiento no afectó mayormente al riesgo país, que a finales de diciembre 2024 cerró en 1.206 puntos.

Por otro lado, las tasas internacionales empezaron a mostrar una tendencia de reducción, lo cual determinó que en el segundo semestre del año también empiecen a bajar las tasas de interés internas. A pesar de este comportamiento, el incremento de tasas de interés pasivas durante el 2024 ha sido el más acelerado de los últimos años, afectando al margen de intermediación de manera importante.

A pesar de este escenario complejo, la estrategia del Banco fue profundizar su participación y basar el crecimiento en su nicho de mercado, lo cual dio el resultado deseado y el incremento en las colocaciones fue del 5,7% mientras que el sistema lo hizo a un promedio del 9,0%.

Adicionalmente, en el 2024 el Banco, logró cumplir con las metas de desconcentración de pasivos que se había trazado desde el año 2022, así la concentración de los 100 mayores depositantes pasó de 35,67% en diciembre 2023 a 33,37% en diciembre 2024.

Debido a la desaceleración de la economía, la demanda por crédito evidenció una importante contracción, la cual frente al incremento de las captaciones determinó un fortalecimiento de la liquidez del sistema financiero y del Banco.

En este año, la estrategia de negocios se enfocó en mantener el liderazgo en el principal segmento de clientes, el personal de las Fuerzas Armadas del Ecuador. Se continuó aplicando la metodología de Sistemática Comercial, para incrementar la productividad de las agencias, centrándolas en la generación de valor, además se crearon productos para captar el ahorro de ciertos nichos específicos en el mercado civil, dentro de la estrategia de diversificación de fondeo que se determinó para el 2024. Si bien el mercado no presentó el dinamismo de años anteriores, se incrementó la participación en el nicho militar en 0.82%, cerrando el año 2024 con una participación de 49,77%. En 2024 también se continuó desarrollando el programa de créditos de vivienda VIP y VIS, se logró colocar mensualmente en promedio 3,85 millones en cartera.

Durante el 2024 se trabajó en forma coordinada en el lanzamiento del nuevo BGR Digital, una herramienta desarrollada completamente en el Banco, y que fue rápidamente aceptada por los clientes. La herramienta garantiza un acceso altamente intuitivo y fácil por parte de los clientes a la vez que mantiene altos estándares de seguridad

como la generación de claves digitales para acceso a los diferentes sistemas, validación de identidad por biometría, rastreo y reporte de actividades atípicas, entre otros. Además, es importante indicar que el trabajo mancomunado de las diferentes áreas ha permitido identificar, medir y reducir una variedad de riesgos operativos que se presentan en los diferentes negocios que desarrolla la institución.

3. Políticas y procedimientos

La Administración Integral de Riesgos implica, identificar, medir, evaluar y controlar, para cada tipo de riesgo, los factores inherentes al negocio financiero. En esta línea el Banco General Rumiñahui viene cada año desarrollando mejoras continuas en sus políticas y procedimientos para alcanzar los más altos estándares de gestión de riesgos. También se revisaron las metodologías de riesgo de liquidez, mercado y continuidad del negocio.

Riesgo de Crédito

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

En el transcurso de 2024 la estrategia de crédito se ha dirigido a mejorar la calidad de la originación de la cartera, tanto en el mercado militar, como en el mercado civil, con énfasis en la tarjeta de crédito. Así, se actualizaron y desarrollaron modelos de pérdidas esperadas para productos de consumo y tarjeta de crédito, así como para el segmento comercial. También se creó



un nuevo score de originación para productos de consumo orientado al mercado civil. La institución reforzó sus procesos de cobranzas y participó en una reprogramación de operaciones impulsada por el organismo de control para atender y dar soluciones oportunas a los clientes cuya fuente de ingresos presentó afectaciones derivadas de la falta de energía eléctrica.

Riesgo de Liquidez y Mercado

En el primer semestre del año 2024 continuó la tendencia al alza de las tasas de interés pasivas, si bien con menor intensidad que el año 2023. Sin embargo, a partir de junio se empieza a sentir una estabilización de las tasas y una ligera disminución hacia finales de año, producto de un aumento de liquidez en el sistema, debido a la baja demanda de crédito, así como a la reducción de las tasas de interés a nivel internacional. Un reto para el 2025 es lograr un fondeo a menores tasas, y sobre todo colocar la liquidez en operaciones de calidad, revirtiendo así la dinámica de los dos últimos años que se caracterizó por incremento del riesgo de mercado, al enfrentarnos 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.

Riesgo Operacional, Continuidad del Negocio y Fraudes

SASB FN – CB – 510 a.1

En el año 2024, en la Gestión de Riesgo Operacional y Tecnológico, el Banco comenzó a definir los requisitos para modelos analíticos que facilitarán la cuantificación del Riesgo

Operativo, tomando como referencia los datos históricos de pérdidas. Asimismo, se estableció una línea base que evalúa el nivel de madurez en la gestión del riesgo tecnológico dentro de las áreas de Tecnologías de la Información y Seguridad de la Información, lo que permitió la formulación de planes de acción destinados a medir el progreso anual hacia los niveles aprobados por el Comité de Administración Integral de Riesgos.

En relación con la Gestión de Continuidad del Negocio, se continuó con el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) mediante un alineamiento estratégico que incluyó la definición y el seguimiento del Plan Director de Continuidad del Negocio. Este plan permite la agrupación de iniciativas y proyectos de las diversas áreas implicadas. Asimismo, se estableció un Plan de Pruebas del SGCN para evaluar la efectividad de los procedimientos que respaldan las estrategias de Continuidad de Negocio. Por último, se llevó a cabo la implementación de un programa de medición del SGCN, que se fundamenta en la creación de indicadores y métricas que son transversales a todo el Banco.

En lo que respecta a la Prevención de Fraudes, se obtuvo una disminución notable en el indicador de fraude en puntos base de Banca Digital en comparación con el año 2023, superando de manera considerable el objetivo establecido. Esto se logró gracias al fortalecimiento de las estrategias de prevención y de alerta temprana. Adicionalmente, se implementaron paneles informativos que permiten el seguimiento de la evolución del fraude que se presenta en los canales digitales del Banco, así como de sus diversas tipologías.

Durante el año 2024, como parte de la política “conozca a su cliente” la Unidad de Cumplimiento identificó 58 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 3% respecto a lo reportado en el 2023; se incrementó en un 17% la efectividad del sistema de monitoreo, Monitor, esto debido a la reducción de los falsos positivos en un 27%.

En el 2024, se adecuó la matriz de riesgos de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, al nuevo enfoque solicitado por la Superintendencia de Bancos, lo cual permitió reducir carga operativa para el área. Con la aplicación de esta nueva 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.

Finalmente, es importante destacar que durante el año 2024, el Banco no recibió amonestaciones o sanciones por parte de los Organismos de Control.

Respecto a la adecuación del Banco a la Ley Orgánica de Protección de Datos, se concluyó el proceso de levantamiento e identificación de riesgos de protección de datos personales en todos los macroprocesos y adicionalmente se puso en producción el módulo de gestión de derechos ARCO, el cual fue diseñado internamente. Así mismo es importante mencionar que se concluyó el proyecto tecnológico para receptar el consentimiento de clientes, con lo cual se ha logrado recabar, al 31 de diciembre del 2024, el consentimiento de aproximadamente 164.000 clientes que representan el 69% del total de clientes.

En 2024, la gestión de Seguridad de la Información del Banco logró fortalecer de manera importante su postura de seguridad. Esto se consiguió principalmente mediante la implementación y operación de la solución XDR (Extended, Detection and Response), la gestión y control del acceso de usuarios privilegiados, la identificación y remediación continua de vulnerabilidades, y la realización de ejercicios de Ethical Hacking sobre la infraestructura tecnológica que soporta los canales electrónicos. Además, se llevó a cabo una evaluación periódica de la postura de seguridad de los proveedores críticos. Estas acciones se realizaron con el objetivo de enfrentar la evolución de las ciberamenazas y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del Banco.

BGR en su ruta de transformación introdujo nuevas funcionalidades a través de proyectos importantes de cara a fortalecer los canales y productos digitales. Entre ellos, la nueva Banca Digital con altos estándares a nivel tecnológico y de servicio, productos digitales como créditos e inversiones en línea, integración con el botón de pagos mediante QR en alianza con DeUna, y la implementación de un nuevo Sistema de Cobros y Pagos. De igual forma, se ha avanzado con el proyecto de modernización de la plataforma tecnológica del Core Bancario Siglo 21 a tecnología IBM y dejar clara la estrategia con una visión de desacoplamiento que permitirá construir el camino para la implementación de un nuevo Core de última generación.

En lo relacionado a Operación e Infraestructura se ejecutó el proyecto de Renovación Tecnológica, que busca disminuir el índice de obsolescencia de la plataforma. Por otro lado, se ha fortalecido la plataforma de comunicaciones con la implementación de SDWAN, lo que permite mejorar sustancialmente la experiencia de comunicación y navegación

de los usuarios a través de la red del Banco. Finalmente, se trabajó en robustecer los esquemas de monitoreo con la introducción de herramientas de tecnología de punta como es la solución de Dynatrace que permite tener una mejor visión de los servicios de tecnología de cara a mejorar la experiencia de los clientes.

Finalmente se ejecutó el ejercicio de Disaster Recovery Tecnológico permitiendo operar al Banco por varios días en el centro de datos alterno.

4. Sistemas de información directiva

En 2024, se continuó fortaleciendo el Modelo de Gobierno de Datos implementado, formalizando los roles definidos con sus funcionales, se adoptó el modelo operativo con el equipo de TI bajo el formato de célula y se publicó la versión inicial del macroproceso de Gobierno de Datos y Analítica – GDA que permite marcar el alcance de las diferentes áreas intervinientes. La cercanía de la GDA a las unidades de negocio permitió materializar varios objetivos como fue la identificación de nuevos nichos de mercado, determinar su potencial y aumentar la participación en el mercado, así como la creación de nuevos productos del activo, generando nuevas fuentes de ingresos.

Gracias a la adopción de la cultura de calidad de datos, se ha logrado una mejora significativa en la creación y gestión de clientes que forman parte del portafolio que se atienden mediante canales físicos, y se ha trabajado en el proceso de evaluación y monitoreo de clientes creados mediante canales digitales y masivos, con lo cual se espera continuar la mejora de la calidad de datos.

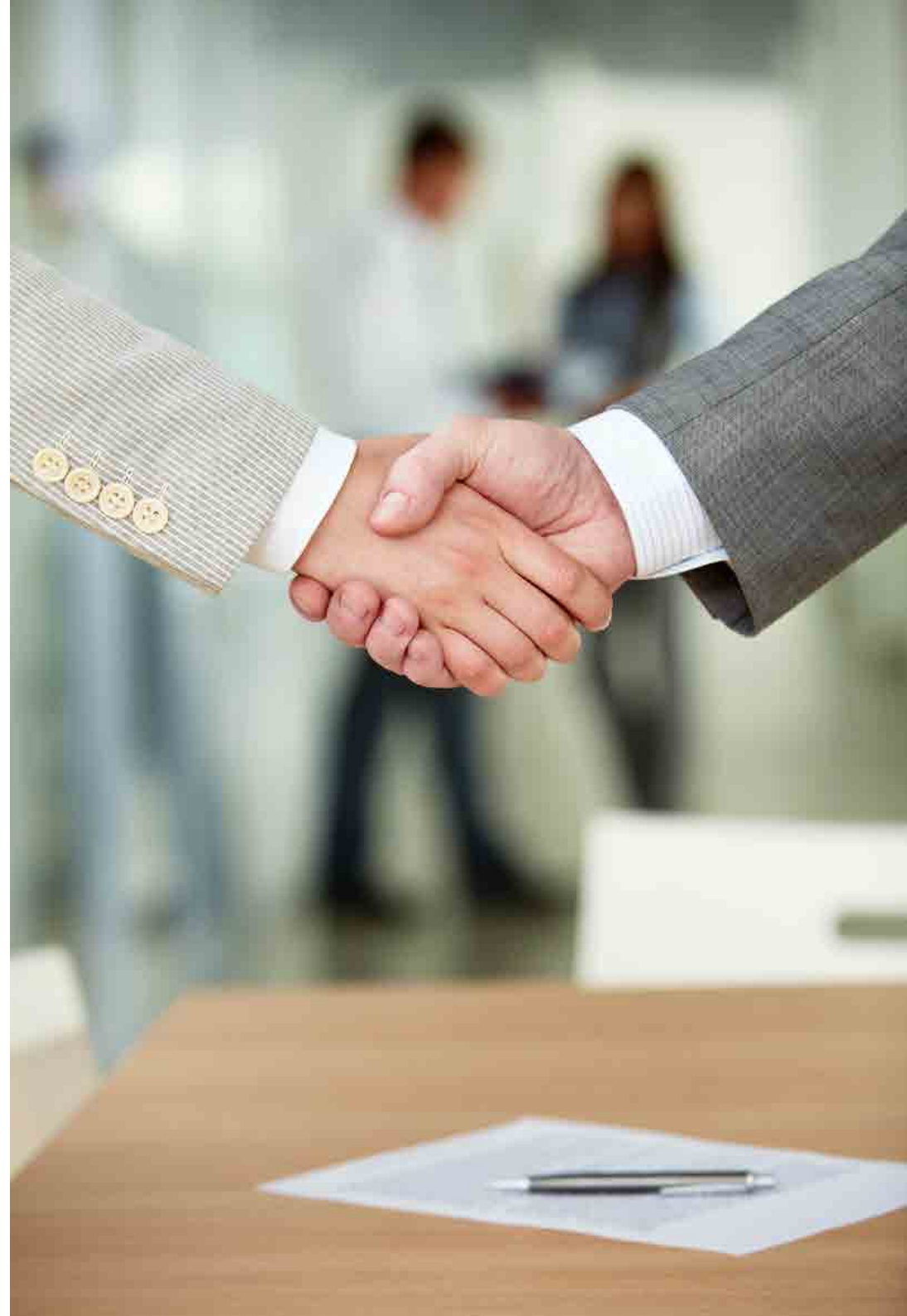
5. Gobierno Corporativo

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, teniendo en cuenta el avance que se ha generado durante 2024 para fortalecer la Gestión de Cumplimiento Normativo (Compliance) y la metodología y estructura que se ha definido con ese objetivo.

Además de las revisiones que ha realizado la Superintendencia de Bancos sobre la materia, considerando que las últimas realizadas durante 2023 tuvieron resultados favorables, no se han recibido durante 2024 observaciones internas especialmente de Auditoría Interna, y se ha cumplido con el proceso de inducción y académico de capacitación en temas de Gobierno Corporativo, a los señores Directores y funcionarios del Banco, con lo cual se asegura 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, supervisa la responsabilidad de los colaboradores, y ejecuta medidas proactivas para preservar la integridad y transparencia en las operaciones del Banco.

Durante el año 2024, 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.

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



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



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.



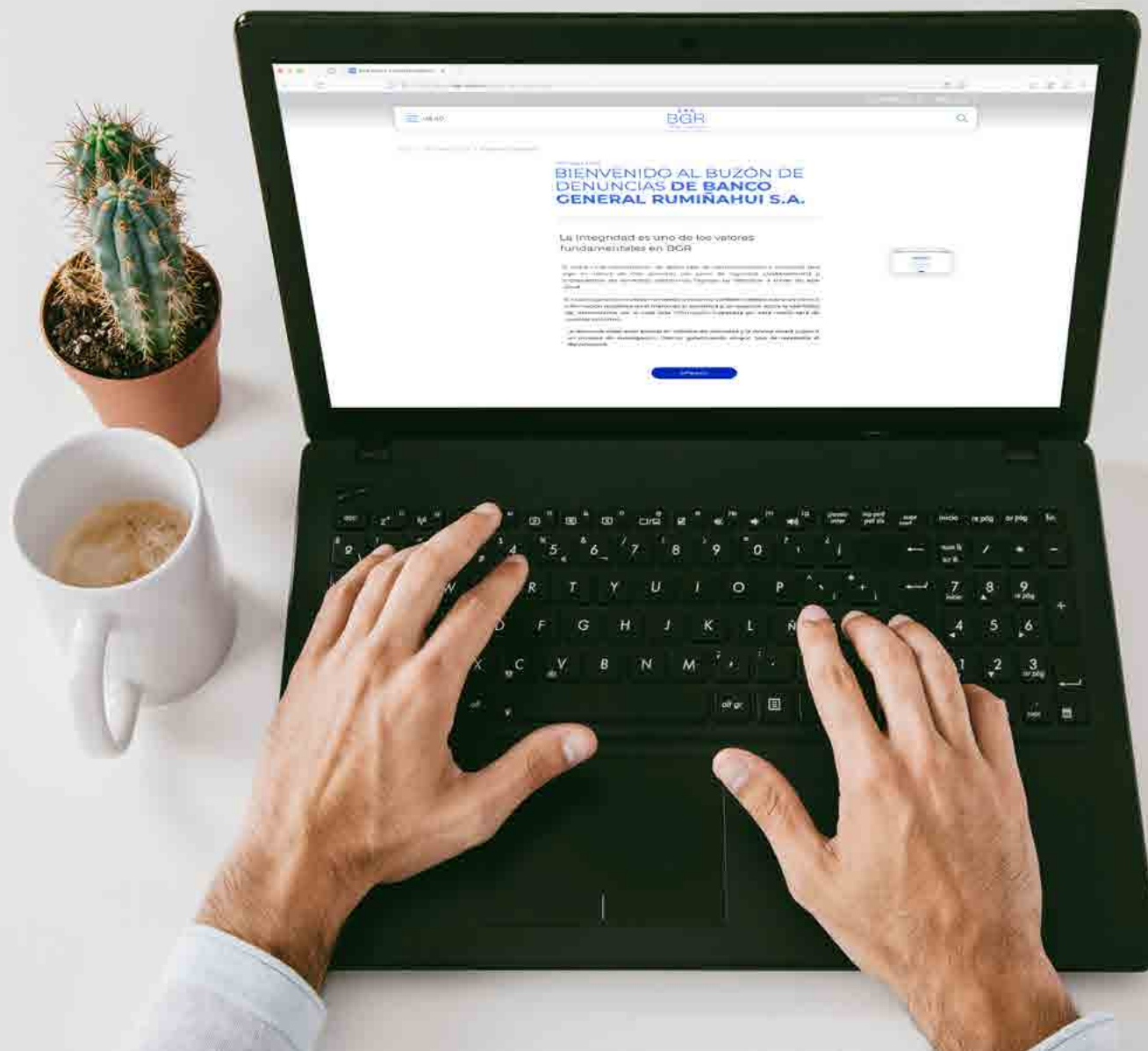
Abstenerse de divulgar información confidencial de los distintos grupos de interés.



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 de denuncias exclusivamente para recibir denuncias anónimas asociadas a fraude, soborno y corrupción. Este buzón está disponible al público a través del siguiente link y para conocimiento de los clientes y proveedores se envió por correo electrónico esta información.

<https://www.bgr.com.ec/buzon-de-denuncias/>



Capítulo:

06





DESARROLLO
DE TALENTO
HUMANO

Gestión del talento humano

GRI 3-3

En BGR, la gestión estratégica del talento humano es esencial para impulsar la innovación, la productividad y la calidad del servicio. Fomentar el desarrollo de las habilidades, el compromiso y el bienestar de los colaboradores no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también fortalece la cultura organizacional y promueve un entorno de alto desempeño. El objetivo de BGR es mantener a su equipo motivado y alineado con la visión del Banco, convirtiéndolos en embajadores clave de la experiencia del cliente, impulsando la fidelidad y el crecimiento sostenible. Así, invertir en el talento humano es una decisión estratégica que marca la diferencia en la competitividad y la transformación continua del Banco.

Mapa de talento

Durante 2024, se implementó un modelo para identificar altos potenciales y sucesores. Se aplicaron diversas evaluaciones para mapear el talento a través del modelo Nine Box, permitiendo clasificar a los colaboradores en distintas categorías: futura estrella, talento adaptable y altos potenciales. Este primer ejercicio se realizó con el grupo de líderes.

El levantamiento de mallas curriculares de contenidos técnicos y blandos permitió gestionar el cierre de brechas del talento

identificado. Adicionalmente se definió una metodología para levantamiento y gestión de cargos críticos, roles esenciales para el funcionamiento y éxito de la organización, entendiendo el impacto para cumplimiento de objetivos estratégicos.

La importancia para la identificación de talento clave y cargos críticos se basa en:

- Asegurar la continuidad del negocio
- Impactar en los resultados estratégicos
- Reducir el riesgo empresarial
- Promover la excelencia operativa
- Impulsar la adaptación al cambio y la innovación
- Fomentar la cultura de desarrollo de talento

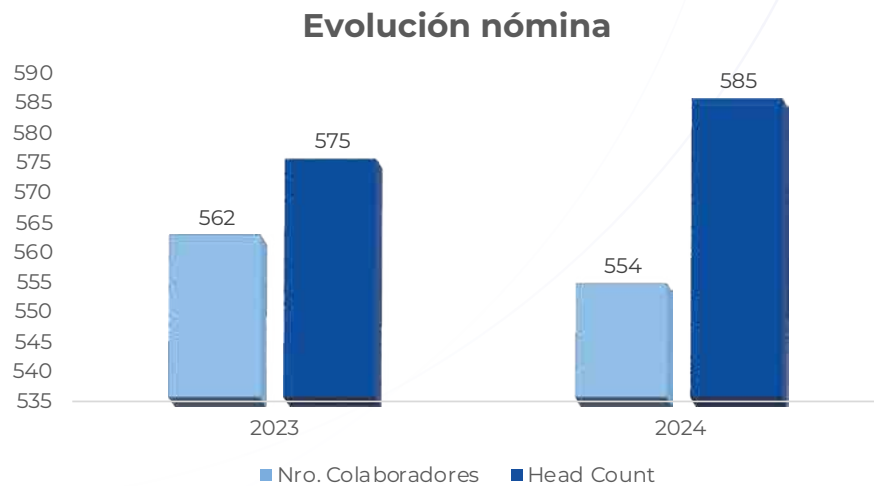
Fortalecimiento del rol de Business Partner

Una de las acciones generadoras de valor para líderes, ha sido el apoyo y asesoría del rol del Business Partner en temas de talento humano, con el fin de aportar a la estrategia y objetivos de cada uno de sus equipos.

Durante el 2024 se fortaleció este rol, lo cual ha impactado en una mejor experiencia de clientes internos. A partir de enero se iniciaron actividades con un equipo renovado y enfocado en el cliente, contribuyendo con data e indicadores de gestión medibles y observables los que permitieron tomar mejores decisiones en temas del talento. El apoyo de consultores freelance para procesos de selección y contratación, contribuyó a dar mayor enfoque al rol del Business Partner en temas más estratégicos y tácticos en la gestión de Cultura y Talento, tales como: formación, desarrollo, desempeño experiencia del colaborador, engagement y gestión del cambio.

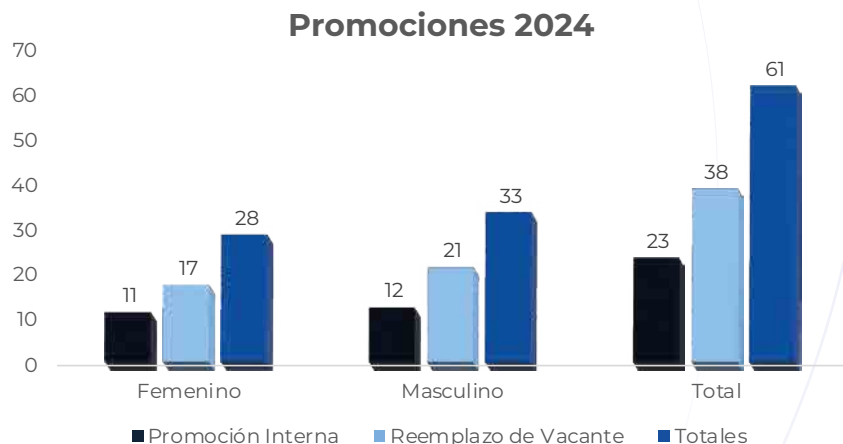
Evolución de Nómina

En el 2024 el head count aumentó en 1,91% respecto al 2023, incorporando 11 nuevos colaboradores. Mientras el distributivo cerró con 554 colaboradores activos en el 2024, el 2023 cerró con 562.

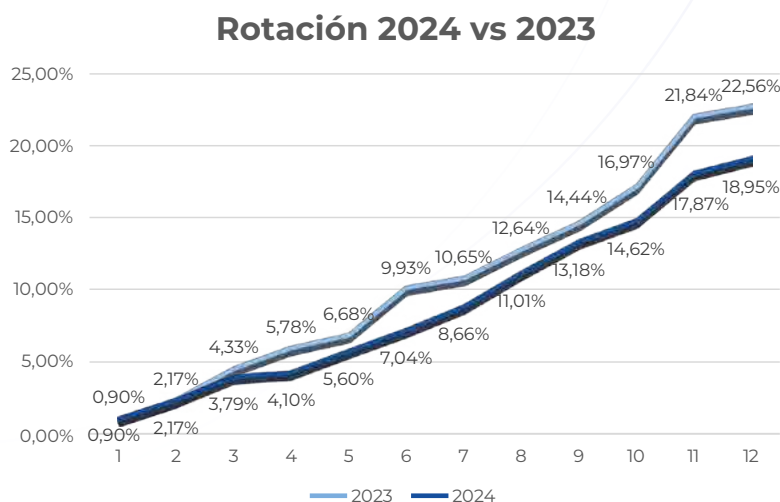


Promociones

Se promovió a 61 colaboradores entre promociones por vacantes y promociones planificadas, de éstas, el 54% son de género masculino y el 46% restante femenino. Esto representa un crecimiento del 11% en el desarrollo profesional dentro de BGR.



Rotación de personal

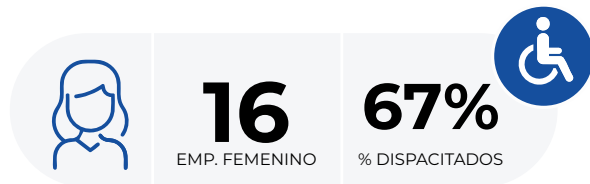
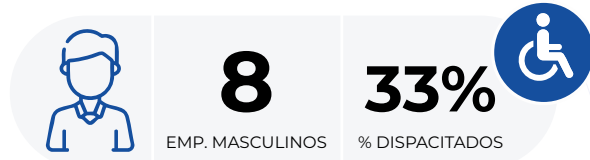


La tasa de rotación se redujo en 1,86% respecto a 2023, cerrando con un 18,95%. De este total, el 6,68% pertenece a salidas involuntarias y el 12,27% a renuncias voluntarias, en su mayoría originadas por crecimiento profesional tanto a cargos de mayor responsabilidad como a cargos con el mismo nivel y con mejor ingreso salarial.

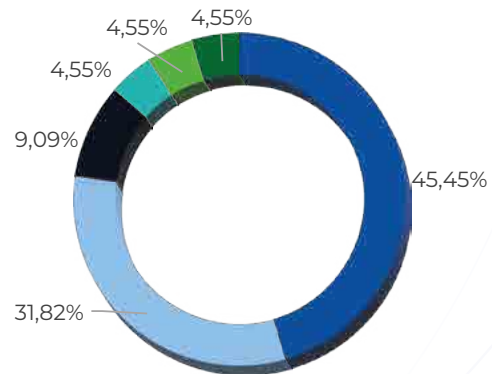
Capacidades especiales



Discapacidad por género



Tipo de Discapacidades

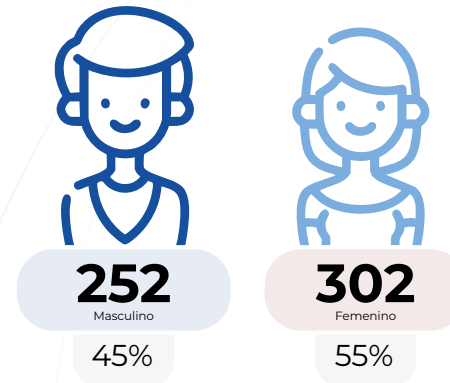


■ Física ■ Visual ■ Auditiva ■ Intelectual ■ Lenguaje ■ Psicológica

BGR cumple con la normativa de inclusión laboral para personas con discapacidad, representando el 4,36% del total de colaboradores (14 mujeres, 2 personas sustitutas y 8 hombres).

Composición por género

A diciembre 2024, la composición por género del personal es la siguiente:

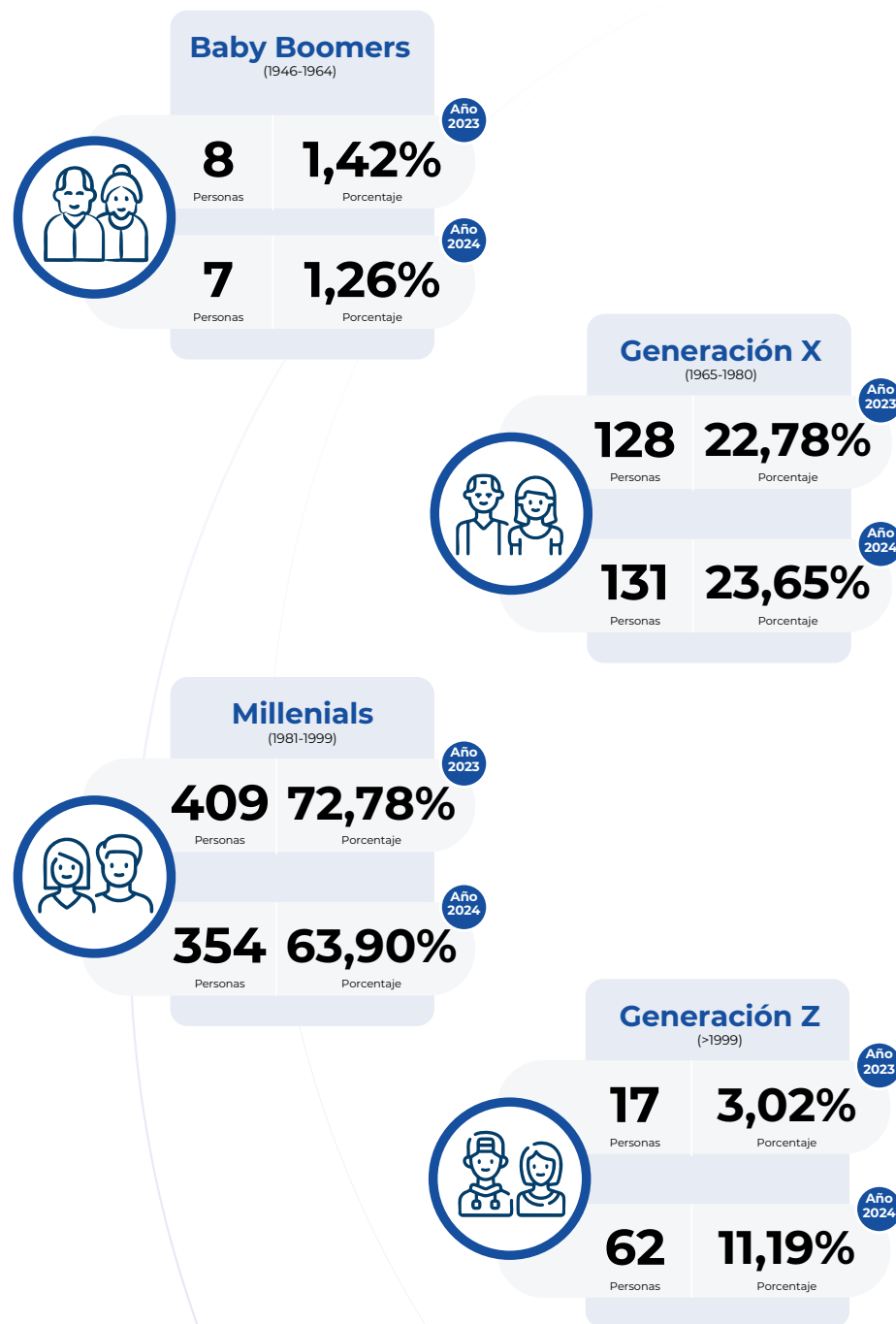


Composición por generaciones

Los Baby Boomers prefieren comunicaciones estructuradas y reuniones presenciales, la Generación X valora la autonomía y claridad en los objetivos y los Millennials y Generación Z prefieren herramientas digitales y flexibilidad. Entender las distintas generaciones dentro de una organización es fundamental para gestionar de manera efectiva el talento humano y fomentar una cultura inclusiva y colaborativa.

En BGR entendemos que cada generación aporta perspectivas, valores y motivaciones únicas que, si se comprenden y aprovechan adecuadamente, enriquecen la diversidad de ideas, impulsan la innovación y mejoran la toma de decisiones. Adaptar las estrategias de comunicación, desarrollo profesional y beneficios a las necesidades específicas de cada grupo permite no solo aumentar el compromiso y la productividad, sino también crear un ambiente de trabajo cohesionado donde la experiencia y la energía se combinan para alcanzar los objetivos organizacionales de manera sostenible.

Durante el año 2024, la generación Z se ha incrementado en un 8,2%, por otro lado se evidencia una disminución de los Millennials en un 8,8%.



Experiencia del colaborador

Trabajar en la experiencia del colaborador tiene un impacto directo en los resultados de BGR, ya que fomenta un entorno de mayor compromiso, productividad y alineación con los objetivos estratégicos. Cuando los colaboradores se sienten valorados, escuchados y cuentan con las herramientas necesarias, se incrementa su motivación para ofrecer un servicio excepcional, lo que se refleja en una mejor experiencia para el cliente.

Durante 2024, BGR centró sus esfuerzos en la mejora de 4 servicios estratégicos:

- Entendimiento, asesoría e implementación de necesidades de analítica de datos
- Asesoría en el mejoramiento de procesos
- Acompañamiento y asesoría en el proceso de administración de crédito
- Soporte brindado por el área de operaciones visa para el proceso de recuperaciones y cobranzas tarjeta de crédito

Para lograr los avances esperados, se sigue un enfoque estructurado compuesto por 4 etapas fundamentales:

- Análisis de verbatims obtenidos en las mediciones de experiencia, identificando oportunidades clave de mejora.
- Talleres de entendimiento de la voz del colaborador, profundizando en las necesidades y expectativas específicas.

- Levantamiento de planes de acción, priorizando soluciones concretas y alcanzables.
- Ejecución y seguimiento de los planes, asegurando que las mejoras se materialicen y generen impacto.

El resultado de estas acciones se tradujo en un crecimiento significativo de los índices de lealtad de los servicios intervenidos.

Los atributos que valora el colaborador, como la Eficiencia, Reconocimiento, Empatía y Solución, son determinantes en su nivel de compromiso y desempeño. Gestionar estos aspectos de manera estratégica permite crear una cultura organizacional sólida donde los colaboradores se sienten inspirados y conectados con la misión del Banco. Cuando las políticas y prácticas de gestión del talento priorizan estos atributos, se genera un sentido de pertenencia y motivación que no solo impulsa la productividad, sino que también mejora la calidad del servicio al cliente, haciendo de los colaboradores un diferenciador clave para el éxito y la competitividad de la institución.

A continuación, un detalle de los resultados de estos atributos:

EFICIENCIA	85,90%
RECONOCIMIENTO	87,93%
EMPATÍA	86,90%
SOLUCIÓN	84,57%
ERES →	86,32%

De igual manera a continuación los resultados de servicios Estratégicos y Tático operativos a diciembre 2024:

- **SERVICIOS ESTRATÉGICOS:** miden Lealtad tomando en consideración la satisfacción, la recomendación y el esfuerzo



- **SERVICIOS TÁCTICO OPERATIVOS:** miden satisfacción únicamente



Transformación cultural y clima laboral

GRI 3-3 Transformación cultural y clima laboral

Una cultura organizacional centrada en el bienestar y desarrollo del colaborador no solo reduce la rotación, sino que también disminuye los costos asociados al reclutamiento y mejora la eficiencia operativa, impulsando clientes leales contribuyendo al crecimiento sostenible para la organización.

En el 2024, BGR reafirmó su compromiso de fortalecer la forma en la que se hace las cosas, con un enfoque claro en la cultura organizacional. La institución trabajó para crear un entorno laboral favorable para todos sus colaboradores, donde el bienestar y el desarrollo profesional sean prioritarios. Este compromiso con la cultura no solo se refleja en la atención al cliente, sino también en la manera en que BGR se esfuerza día a día para ayudar a sus colaboradores a alcanzar sus sueños de manera segura y con excelencia.

A continuación, se destacan los hitos más relevantes que hicieron de la gestión cultural, una aliada para el cumplimiento de la estrategia organizacional y que contribuyeron para que el clima laboral en la organización sea saludable.





Q1 – Actualización diagnóstico cultural

Para BGR entender y conocer dónde y hacia dónde quiere llevar su cultura, ha permitido que la gestión agregue valor y sea apreciada en el tiempo. A partir de esta intervención, se establecen dos prioridades:

- Identidad cultural
- Estrategia de reconocimiento

Q2 – Actualización Framework gestión de cambio

La transformación cultural ha sido el cambio más significativo por gestionar, por eso tener un marco que se adapte y funcione

como una guía flexible de herramientas que se adecúan según el cambio que se gestione, permitió tener una intervención más efectiva y oportuna. Gracias al apoyo de roles clave como el BGR Máster y el Scrum Máster, junto con la colaboración de la Oficina de Gestión de Cambio se lograron intervenciones más oportunas y cercanas, tanto con soluciones, como con equipos del resto de la organización.

En el 2024 se lograron:

- Acompañamiento a 16 soluciones
- Acompañamiento a 8 equipos tradicionales
- Se logró incrementar el indicador de lealtad en 5 puntos, respecto de 2023

BGR se encuentra comprometido con seguir mejorando y construyendo una mentalidad q nos permita adaptarnos oportunamente a los cambios que promueve la organización.

Q3 – Lanzamiento marca cultural – BGR Somos Uno

Como parte de los compromisos de lograr una “identidad cultural” que refuerce el sentido de orgullo y pertenencia se desplegó la marca cultural “BGR Somos Uno”



Este es un concepto comunicacional, que busca reforzar la unidad y darle sentido a que lo que hacemos, nos pertenece y es de todos los que conforman BGR.

Q4 – Programa de recompensas y reconocimientos BGR

En respuesta a uno de los principales desafíos identificados, se diseñó un programa formal de reconocimientos que promueve la vivencia de los valores culturales en el día a día. Este programa busca ser aspiracional, generar compromiso y motivar al talento por ser referente de la cultura del banco.

Adicionalmente, a lo largo del 2024, se trabajó de la mano de los líderes brindándoles acompañamiento para fortalecer sus habilidades de liderazgo, enmarcadas en el Modelo Corporativo de Liderazgo del Banco.

Clima laboral

El clima laboral es un factor determinante para el desempeño y la satisfacción de los colaboradores. Su medición, a través de la encuesta de Engagement y Evaluación del agotamiento, ofrece insights clave para la gestión efectiva del talento.

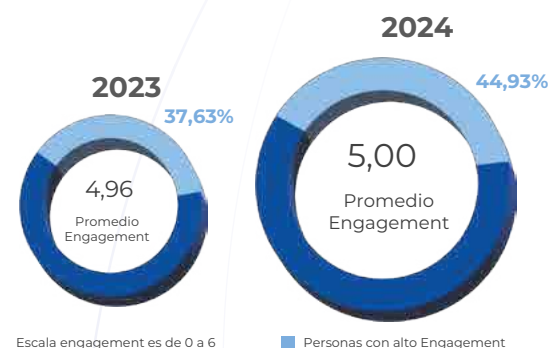
Durante el 2024 la encuesta de Engagement, que mide el nivel de motivación, compromiso y conexión emocional de los colaboradores con la organización, alcanzó un puntaje de 5 en una escala máxima de 6.

Por su parte, la Evaluación del Agotamiento diseñada para identificar factores de estrés y riesgos que pueden afectar la salud y productividad obtuvo un resultado de 2.19 en una escala máxima de 3.

Este diagnóstico brindó datos accionables que ayudan a diseñar estrategias específicas para mejorar el bienestar de los colaboradores, optimizar y fortalecer una cultura organizacional positiva, lo que, en última instancia, impulsa la retención del talento y el logro de los objetivos.

Resultados 2024 BGR (N=519)

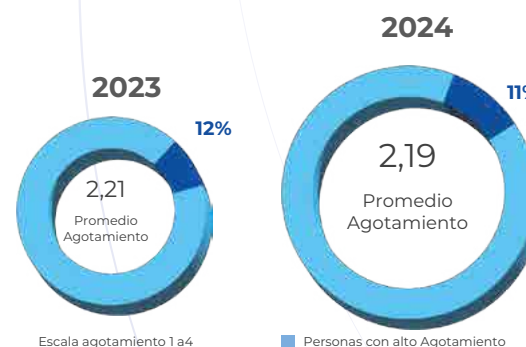
Niveles del engagement



Índice LATAM Engagement



Niveles del agotamiento



Índice LATAM Agotamiento



Diversidad e inclusión

GRI 3-3 Diversidad e inclusión, 2-29

En 2024, BGR reafirmó su compromiso con la inclusión y diversidad. Fue creado el Programa BGR Violeta, que surgió como una iniciativa para fortalecer y agrupar todas las gestiones y actividades que como Banco se han venido desarrollando en temas de equidad e igualdad.

Este programa incluyó la conformación del Comité de Igualdad, integrado por 10 colaboradores del Banco de diferentes áreas y ciudades. Su objetivo es asegurar la implementación de políticas y acciones de equidad e igualdad de género que mantengan un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso.

Otras acciones llevadas a cabo en esta área se presentan a continuación:

Políticas y Plan de Igualdad

BGR fortaleció su marco normativo para continuar garantizando la igualdad de oportunidades en todos los niveles de la institución, desde el proceso de reclutamiento hasta el desarrollo profesional; a través de políticas de prevención de violencia y acoso en el ámbito laboral, así como el establecimiento del protocolo de atención a casos de violencia o acoso. También se llevaron a cabo capacitaciones en esta materia, así como campañas comunicacionales atados a BGR Violeta.

Asimismo, se mantuvo activo el canal de denuncias, disponible para diversos temas, asegurando un entorno laboral seguro. Como parte de su compromiso, BGR elaboró y registró en el Ministerio de Trabajo, el Plan de Igualdad. Este plan abarca las siguientes aristas: Selección, Formación, Promoción, Brechas, Comunicación, Conciliación vida familiar, Prevención de riesgos, Prevención de acoso, Cultura y Responsabilidad social; todas las incluyen el despliegue de planes y seguimientos.

Certificaciones:

BGR recibió un reconocimiento por el Ministerio de Salud Pública por su compromiso en brindar condiciones adecuadas y permanentes para madres en períodos de lactancia materna. Para BGR es muy importante asegurar la diversidad e inclusión, pilares esenciales para adaptarse a las necesidades de sus colaboradores y clientes, generando impacto positivo y contribuyendo a la sociedad en general.

Formación y capacitación

GRI 404-2, 404-3

La formación y la capacitación son imprescindibles para BGR porque garantiza que los colaboradores desarrollen las habilidades y competencias necesarias para enfrentar los desafíos del mercado y adaptarse a las innovaciones tecnológicas y cambios regulatorios. Una fuerza laboral bien capacitada incrementa la eficiencia, mejora la calidad del

servicio y promueve la toma de decisiones informadas, lo que impulsa la competitividad y el éxito sostenible del negocio.

Además, para el Banco, invertir en el desarrollo continuo de sus colaboradores fortalece el compromiso, reduce la rotación y fomenta una cultura de aprendizaje, donde la mejora constante se convierte en un motor estratégico para el crecimiento organizacional.

El programa de capacitación contempla temas organizacionales, específicos y normativos. Se invirtió USD 98.545 para programas de formación, estableciendo alianzas con proveedores de prestigio como IDE, Escuela de Empresas USFQ, To be Company, Grupo IGX, entre otros.

Durante el 2024, BGR se enfocó en el desarrollo de programas de upskilling (desarrollar habilidades y cierre de brechas) y reskilling (desarrollo de nuevas habilidades) alineados a la estrategia institucional y dirigidos al crecimiento de líderes y colaboradores, a través de programas como:

- Escuela de Líderes - Grupo IGX
- PDD- Programa de Desarrollo Directivo – IDE
- Programa de Gestión de Riesgos – IDE
- Programa de Gobierno Corporativo – Escuela de Negocios USFQ
- Programa de Habilidades Directivas - Escuela de Negocios USFQ
- Talleres de Habilidades Blandas – To Be Company

- Procesos de Coaching – To Be Company

Adicionalmente, se implementaron escuelas internas para los colaboradores en función de la estrategia organizacional y del plan de capacitación anual:

- Escuela de Gestión del Cambio
- Escuela de Comportamientos Culturales
- Escuela de Gestión por Procesos
- Escuela de Gestión Comercial
- Programa de Inducción General

El Banco está convencido que la experiencia y las competencias adquiridas en los diferentes programas de formación se traducirán en prácticas más robustas y estratégicas, en beneficio de toda la organización y de sus clientes.

Para motivar a los colaboradores a gestionar activamente su desarrollo, los procesos de formación están anclados al Programa de puntos, lo que les permite cerrar brechas en sus competencias, prepararse para posiciones superiores y contribuir a consolidar una organización de alto desempeño.

Como parte de su compromiso con la educación continua, en septiembre se lanzó la nueva plataforma de aprendizaje en línea CREHANA, que ofrece acceso a más de 1.300 cursos y 20 academias. Esta herramienta permite a los colaboradores capacitarse en cualquier momento y desde cualquier dispositivo con conexión a Internet, facilitando su crecimiento profesional de manera flexible y accesible.

Capítulo:

07





FINANZAS
SOSTENIBLES

Finanzas Sostenibles

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

Banco General Rumiñahui es una entidad financiera que sostiene firmemente que el éxito en el ámbito económico debe ir acompañado del compromiso y responsabilidad tanto en el ámbito social como ambiental. Por ello, ha implementado prácticas financieras innovadoras y responsables que buscan no solo el rendimiento financiero, sino también un impacto positivo en la sociedad y el entorno. Este enfoque se ha consolidado como un principio fundamental de su cultura organizacional, reflejándose en su visión y valores corporativos.

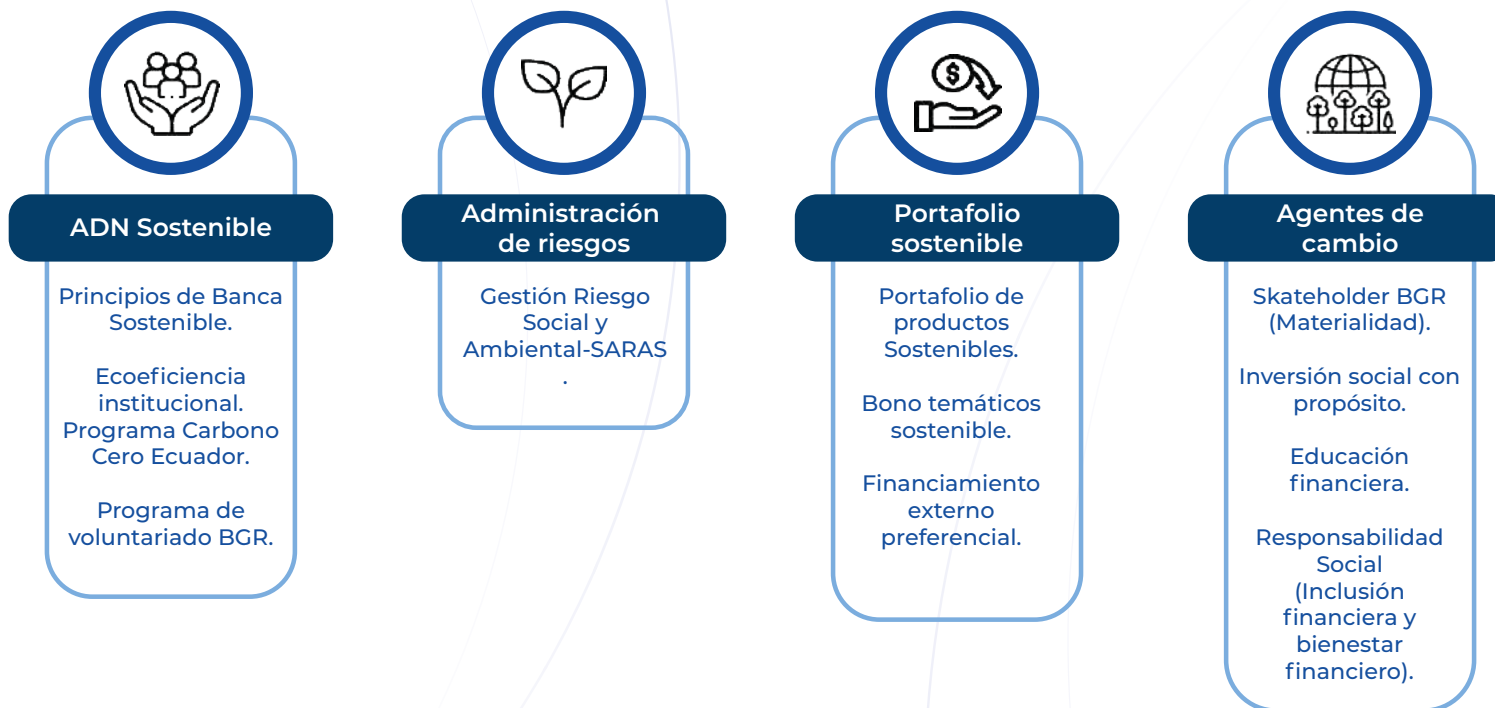
Desde el año 2019, Banco General Rumiñahui ha formalizado su compromiso con las finanzas sostenibles al adherirse a los Principios de Banca Responsable, una iniciativa impulsada por la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI). Al firmar este convenio, el Banco se comprometió a desarrollar un sistema bancario más sostenible, en línea con los principios del Acuerdo de París, y a contribuir activamente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

En la actualidad, el Banco es miembro activo del Protocolo de Finanzas Sostenibles de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador, lo que reafirma su rol proactivo en la transformación del sector financiero hacia prácticas más responsables y sostenibles.

Las estrategias de sostenibilidad del Banco se enfocan en generar valor a largo plazo, y mitigar el impacto social y ambiental de sus operaciones. Para lograrlo, la institución trabaja en 4 pilares clave de sostenibilidad, que orientan todas sus decisiones y acciones en el ámbito financiero, social y ambiental.



Pilares de Sostenibilidad



Sensibilización (interna) y Comunocación Corporativa (externa)



Transversalización del enfoque de Sostenibilidad

Durante 2024, la gestión de Sostenibilidad de Banco General Rumiñahui experimentó un crecimiento exponencial, gracias a la implementación efectiva de las acciones internas planificadas en cada uno de los pilares estratégicos. Este progreso no solo refleja el compromiso de la institución con el desarrollo sostenible, sino también su capacidad instalada para adaptar sus operaciones y servicios a las necesidades y expectativas del entorno económico, social y ambiental.

A continuación, algunas acciones claves para transversalizar el enfoque de Sostenibilidad:

- En 2024 se llevaron a cabo diversas campañas internas con el objetivo de fortalecer la cultura organizacional y promover una mayor conciencia sobre la importancia de las finanzas sostenibles entre los colaboradores del Banco. Estas acciones fueron diseñadas para sensibilizar a los equipos sobre el impacto que sus decisiones y comportamientos tienen en los resultados sociales y ambientales de la institución, contribuyendo así a una mayor cohesión interna en torno a los valores de sostenibilidad.
- Otra iniciativa relevante consistió en llevar a cabo un concurso interno entre los colaboradores del Banco para recolectar material reciclado. Como resultado, se recolectaron 500 kg de plástico, papel y vidrio. El material recolectado fue entregado a la Fundación Hermano Miguel, para su adecuado reciclaje y aprovechamiento.
- Asimismo, se realizó una serie de capacitaciones dirigidas al Equipo de Negocios, con el propósito de dotarlos de las herramientas necesarias para integrar criterios sostenibles

en las decisiones financieras. Estas sesiones de formación no solo elevaron el nivel de conocimiento del personal en temas relacionados con las finanzas, sino que también generaron un ambiente de trabajo más comprometido con los principios de ética y sostenibilidad.

Adicionalmente, BGR fomenta una cultura de voluntariado entre sus colaboradores, incentivando su participación en diversas actividades sociales y comunitarias. A través de estos programas, el Banco refuerza su responsabilidad social y su compromiso con el entorno.

Alineamiento con el desarrollo sostenible

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

Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En Banco General Rumiñahui esta comprometido con el desarrollo sostenible e inclusivo del país y trabaja de manera constante para alinearse con los ODS establecidos por las Naciones Unidas. A través de principios y directrices específicas, busca contribuir activamente a la consecución de estos objetivos, promoviendo prácticas responsables y sostenibles en todas nuestras operaciones.



ODS 3: Salud y bienestar

En su compromiso con la salud y el bienestar, BGR garantizará una vida sana y promoverá el bienestar de todos sus colaboradores, implementando medidas de salud ocupacional, bienestar laboral y programas de prevención para asegurar un entorno de trabajo saludable.



ODS 4: Educación de calidad

A través de sus Programas de Educación Financiera, BGR garantizará una educación inclusiva, equitativa y de calidad, promoviendo oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos, y contribuyendo a la mejora del conocimiento y habilidades financieras de sus colaboradores y clientes.



ODS 5: Igualdad de género

Con el fin de fomentar un entorno laboral inclusivo, BGR garantiza la igualdad entre los géneros y empodera a todas las mujeres colaboradoras del Banco, brindando igualdad de oportunidades, promoviendo políticas inclusivas y de desarrollo profesional, y liderando con el ejemplo en la equidad de género.



ODS 7: Energía asequible y no contaminante

A través de sus líneas de financiamiento, BGR garantiza el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos, apoyando proyectos que contribuyan al uso responsable de los recursos naturales y la transición hacia fuentes de energía más limpias y sostenibles.



ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico

BGR promueve el crecimiento económico inclusivo y sostenible, fomentando el empleo decente para sus clientes a través de productos financieros que apoyen a las pequeñas y medianas empresas, así como a iniciativas que generen un impacto positivo en la comunidad.



ODS 9: Industria, innovación e infraestructura

A través de sus líneas de financiamiento, BGR promueve la construcción de infraestructuras resilientes, la industrialización inclusiva y sostenible, y fomenta la innovación, apoyando proyectos que impulsen el desarrollo económico mediante la tecnología y la innovación responsable.



ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles

A través de sus líneas de financiamiento, BGR promueve que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles, apoyando proyectos urbanos que integren soluciones sostenibles y ecológicas.



ODS 13: Acción por el clima

En cuanto al cambio climático, BGR adopta medidas para combatir sus efectos a través de líneas de crédito de impacto y programas de ecoeficiencia institucional, buscando reducir la huella de carbono tanto en sus operaciones como en los proyectos que financia.

Gestión de Sostenibilidad 2024

Compromiso ambiental

GRI 3-3 Cambio climático, 2-23, 2-24, 2-25, 201-1
SASB FN-CB-41 a.1, FN-CB-410 a.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 del Banco tienen como objetivo aportar al país en el logro de cumplir con sus Contribuciones Nacionales Determinadas (NDC por sus siglas en inglés), en el marco del Acuerdo de París.

Las NDC 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.

Uno de los hitos más significativos en 2024 fue la estructuración del marco de bono verde del Banco y

evaluado por un SPO certificado a nivel internacional. Este instrumento financiero alineado con los principios de sostenibilidad se desarrolló con el apoyo del Global Green Growth Institute (GGGI).

Este proyecto estratégico permitirá al Banco acceder a nuevas oportunidades de financiamiento para futuros proyectos con impacto positivo en el medio ambiente. Aunque la emisión del bono verde está prevista para el futuro, en función de la estrategia institucional, este avance destaca el liderazgo de Banco General Rumiñahui en la promoción de iniciativas de inversión responsable y su firme compromiso con el Acuerdo de París.

En este contexto, el Banco se enfoca en respaldar el financiamiento de proyectos y operaciones de empresas que buscan mitigar sus emisiones de CO₂, en los sectores prioritarios identificados por Ecuador.

Para el efecto, se incorporó en el Informe de crédito, la gestión de riesgos ambientales y sociales (SARAS) desde su identificación, evaluación, administración y monitoreo, a efectos de prevenir y mitigar potenciales riesgos crediticios y/o de impacto ambiental.

Es así, que BGR invirtió recursos en el proyecto de automatización del sistema SARAS, optimizando y mejorando su gestión del riesgo ambiental y social.

Huella ambiental, gestión de los recursos y desechos

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

Desde 2020, BGR ha cuantificado su huella de carbono, y desde 2022, viene implementado acciones de reducción, tomando como año base el 2020. Este enfoque ha permitido una reducción continua de sus emisiones, lo que ha llevado al Banco a incrementar su objetivo de reducción para 2030, dado que ha logrado una disminución mayor a la inicialmente planeada.

La verificación de los resultados alcanzada por el Banco en 2023 fue del 22% en comparación con el año base y se espera un mejor resultado para 2024, en función de todas las acciones emprendidas para lograr este objetivo.

Estas acciones han sido reconocidas por el Programa de Empoderamiento y Compromiso Climático (PECC), que otorgó un reconocimiento a BGR por la cuantificación y reducción de su huella de carbono durante los años 2021 y 2022. Este logro es motivo de orgullo, ya que refleja el compromiso del Banco con la reducción de emisiones y su contribución activa a la sostenibilidad.

A continuación, se detallan los tipos de emisiones en la institución y su peso en toneladas métricas:

Fuente de emisión	tCO ₂ e 2023
Generadores	17,13
Diésel (vehículos)	7,75
Gasolina (vehículos)	65,38
Vuelos de negocio	20,16
Viajes terrestres	14,91



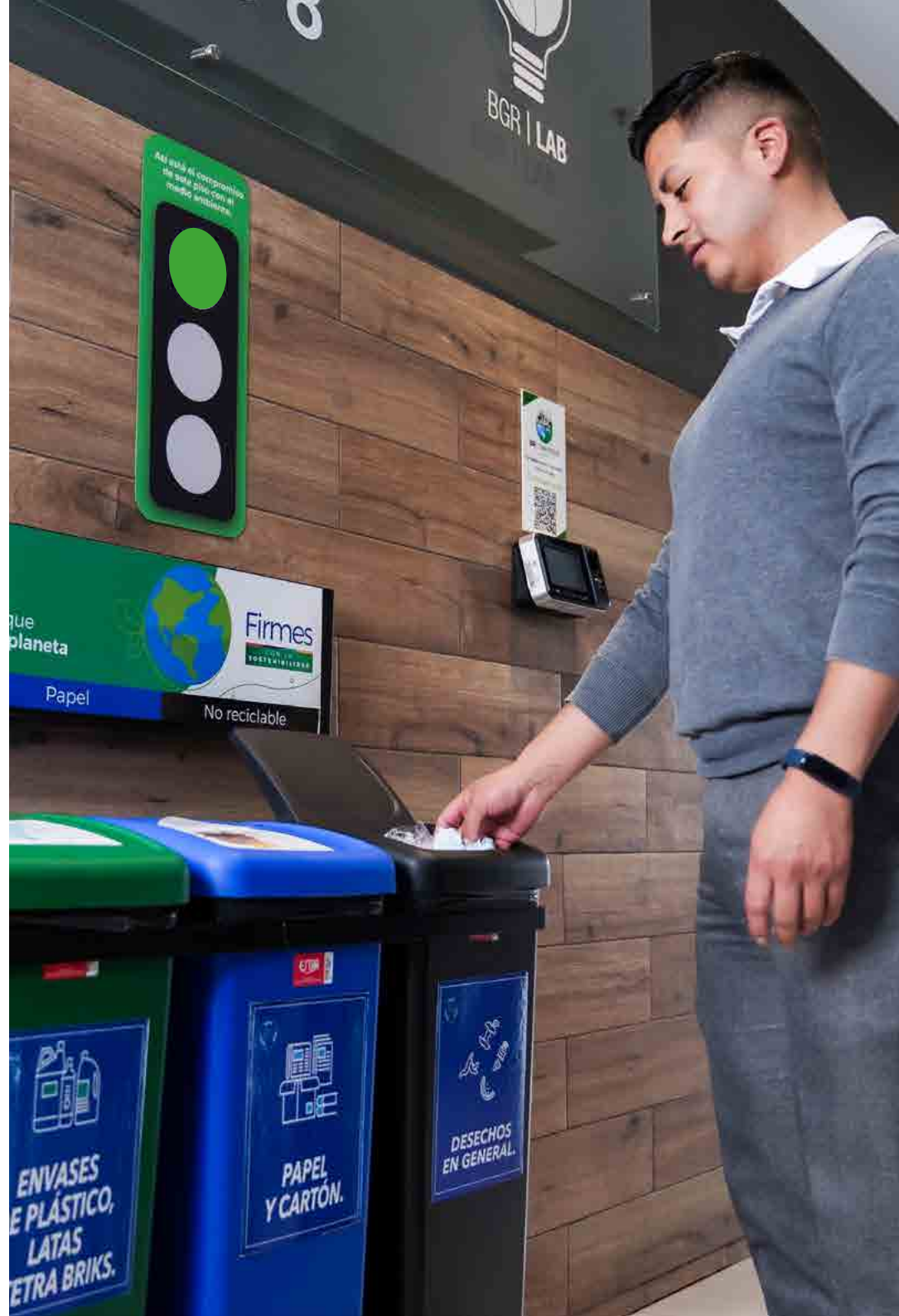
Gestión de los residuos

Banco General Rumiñahui se comprometió con la gestión responsable de sus desechos, implementando contenedores diferenciados para papel, plástico y basura común, con el fin de promover una correcta clasificación y disposición de los residuos.

Por otro lado, el Banco ha implementado iniciativas que contribuyen a la reducción del impacto ambiental, como la eliminación de cartolas de papel, lo que no solo optimiza los procesos operativos, sino que también minimiza el uso de recursos naturales y reduce su huella de carbono.

El Banco capacita de manera constante a su personal en prácticas adecuadas de manejo de desechos, utilizando un sistema de semáforo con colores para informar sobre el estado de su gestión y asegurar el cumplimiento de las normativas internas. Los residuos reciclados recolectados son donados a la Fundación Hermano Miguel, contribuyendo a financiar terapias de rehabilitación para niños en situación de vulnerabilidad.

Hasta el cierre de 2024, BGR ha logrado subsidiar 14 sesiones de terapia infantil (físicas, lenguaje, ocupacionales, psicopedagógicas, psicológicas), reafirmando su compromiso con la sostenibilidad y el bienestar social.



Inversión social

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

BGR comprometido con el bienestar social y el desarrollo sostenible, realiza diversas inversiones en proyectos que buscan generar un impacto positivo en la comunidad y en el entorno. Entre estas iniciativas, destaca su colaboración con la Fundación Operación Sonrisa, apoyando a quienes más lo necesitan a través de intervenciones médicas y servicios de salud gratuitos. Esta alianza refleja el firme compromiso del Banco con el bienestar social y la mejora de la calidad de vida de personas en situación de vulnerabilidad.

Además, el Banco destina recursos a programas de educación financiera, con el objetivo de promover la inclusión financiera y el fortalecimiento de capacidades en diversas comunidades.

Estos programas buscan empoderar a los participantes mediante el acceso a herramientas y conocimientos que les permitan tomar decisiones financieras más informadas y responsables.

En cuanto a su gestión con la comunidad, el Banco realizó una donación de mascarillas y agua para los bomberos que participaron en las labores de rescate y apoyo a las personas damnificadas durante los incendios forestales en Quito.

En conjunto, estas acciones reflejan la visión de BGR como una entidad que no solo busca el éxito financiero, sino que también se dedica a generar un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente, fomentando una cultura más responsable y sostenible.

Inclusión Financiera

GRI 3-3 Inclusión financiera, FS13

Banco General Rumiñahui, en línea con su misión institucional, promueve activamente la inclusión financiera, entendida como el acceso y uso de productos y servicios financieros de calidad, regulados, transparentes y sostenibles. La inclusión financiera busca que las personas y empresas, especialmente sus clientes militares, puedan elegir productos financieros de manera informada, basados en la educación financiera y la protección al usuario.

En 2024, el Banco diseñó un Manual de Inclusión Financiera para el segmento Militar, con el propósito de ofrecer una guía clara y ética para sus colaboradores y directivos en la gestión de productos y servicios que respondan a las necesidades de sus clientes a lo largo de su vida. Este manual establece principios básicos para garantizar que las ofertas financieras sean accesibles, de calidad y que proporcionen bienestar a los usuarios.

Dentro de sus objetivos, el Banco busca definir políticas de inclusión financiera que permitan a los clientes militares tomar decisiones informadas y responsables, a través de una oferta adaptada a sus necesidades en diferentes etapas de su vida. Además, se implementarán mecanismos de monitoreo y evaluación para asegurar la efectividad de estas prácticas.

La inclusión financiera en BGR no solo se enfoca en el acceso a productos, sino también en la educación y transparencia, elementos fundamentales para la confianza y bienestar financiero de sus clientes.

Educación Financiera

GRI 3-3 Educación Financiera

Durante el año 2024, el Banco estableció un nuevo récord en el número de personas capacitadas, logrando formar a 21.335 personas, lo que significa un crecimiento del 36% en comparación con lo ejecutado en el año 2023.

Este proceso fue un reto importante ya que en 2024 se presentó un desplazamiento masivo de los miembros de las Fuerzas Armadas (principal segmento de mercado atendido) fuera de sus recintos militares habituales debido al conflicto armado interno. La coordinación y trabajo en conjunto con los Comandantes y Directores de Comunicación fueron soporte fundamental superar estas dificultades y lograr la consecución de estos resultados.

A continuación, el detalle del alcance del programa por público objetivo y número de personas capacitadas en 2024:

- Militares en servicio activo capacitados de manera presencial: 5.567
- Militares en servicio activo capacitados de manera virtual: 14.255
- Adolescentes de Colegios: 1.383
- Colaboradores BGR: 130

El año 2025 el Banco continuará realizando educación financiera a las Fuerzas Armadas, pero también ampliará su campo de acción principalmente a los cónyuges de los militares.



Evaluación de los Principios de Protección al Cliente

GRI 3-3 Experiencia y compromiso con los clientes, responsabilidad con los clientes, 2-6, 418-1 SASB FN-CB-230a.2

En Banco General Rumiñahui, la protección y el bienestar de los clientes es una prioridad fundamental. En este sentido, hemos llevado a cabo un proceso exhaustivo de evaluación de los Principios de Protección al Cliente, con el objetivo de cumplir con los más altos estándares en términos de transparencia, trato justo y prácticas responsables.

Este proceso de evaluación, realizado durante el presente año, ha permitido identificar las fortalezas de las políticas y prácticas actuales del Banco, así como las áreas de oportunidad para fortalecer su compromiso con la protección de nuestros clientes. La evaluación incluyó una revisión detallada de nuestros productos y servicios, la atención al cliente, la transparencia en la información proporcionada, y la seguridad de los datos personales y financieros de los usuarios financieros.

Con base en los resultados obtenidos, se ha implementado un plan de mejora continua que incluirá acciones concretas para asegurar que las prácticas estén alineadas con los principios internacionales de protección al cliente. Este esfuerzo forma parte de la estrategia para lograr la certificación en los principios de protección al cliente en 2025, un reconocimiento

que avalará su compromiso con la responsabilidad y la ética en la relación con los usuarios.

El Banco está comprometido en seguir trabajando para garantizar una experiencia bancaria transparente, segura y satisfactoria para todos los clientes, asegurando que sus derechos sean protegidos y que sus prácticas operativas estén siempre orientadas hacia su beneficio.

Reconocimientos y certificaciones en Sostenibilidad

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

Fruto de su gestión de sostenibilidad, Banco General Rumiñahui ha logrado alcanzar importantes reconocimientos en 2024: Empresa Socialmente Responsable (ESR) y el Distintivo MAATE.

- El reconocimiento ESR es otorgado por CERES (Consortio Ecuatoriano de Responsabilidad Social) y CEMEFI (Centro de Capacitación en Finanzas para Empresas e Instituciones). Estas dos destacadas entidades tienen un papel crucial en la promoción y evaluación de las prácticas de responsabilidad social empresarial en Ecuador y América Latina. A través de su evaluación rigurosa, se ha reconocido a Banco General Rumiñahui por sus esfuerzos en integrar principios éticos

y sostenibles en su operativa, abordando aspectos clave como el bienestar de sus empleados, la transparencia en sus operaciones y el impacto positivo en la comunidad. Este distintivo refleja su esfuerzo continuo por operar de manera ética y responsable, buscando siempre el beneficio social, ambiental y económico.

- El distintivo MAATE, es una certificación que reconoce a las empresas que cuantifican y reducen sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Esta certificación es un reflejo de su compromiso con la mitigación del cambio climático, a través de la implementación de acciones concretas para la medición y reducción de su huella de carbono.

Ambos reconocimientos representan un paso fundamental en la estrategia de sostenibilidad del Banco, que busca integrar prácticas responsables en todas las áreas de BGR, con el fin de contribuir de manera positiva a la sociedad y al medio ambiente. Estos logros refuerzan el compromiso con la sostenibilidad, reafirmando el compromiso de BGR por liderar con responsabilidad en el sector financiero.



Nuevos desafíos y retos

- Desafíos en la gestión de créditos verdes y sostenibles

En 2025 BGR gestionará y categorizará sus créditos verdes y sostenibles de manera eficiente. Esto implica identificar, desarrollar y ofrecer productos financieros que estén alineados con principios de sostenibilidad ambiental, social y económica.

- Obtención de la certificación Oro en los Principios de Protección al Cliente

Esta certificación, en su más alto rango, refleja el compromiso del Banco con la transparencia, la ética y la seguridad en la relación con sus usuarios financieros. Asimismo, asegura que los productos y servicios ofrecidos cumplen con los más altos estándares de protección y derechos para los clientes; además de fortalecer la confianza y lealtad de estos, garantizando su bienestar financiero.

- Plan de Acción 2025 de Inclusión Financiera para Militares

En 2025 el Banco trabajará en materia de Inclusión Financiera para Militares, sobre una Hoja de Ruta de finanzas personales a partir del acceso y uso de los productos y servicios del Banco, etapa por etapa en el ciclo de vida de este segmento de clientes.

- Plan de Acción 2025 de Bienestar Financiero para clientes BGR

De igual manera en 2025 se trabajará en la implementación de la Hoja de Ruta de Bienestar Financiero para clientes BGR para aportar con esta iniciativa de salud financiera.



Capítulo:

08



| Informes



Informe de Auditoría Interna

Quito, 21 de febrero de 2025

A los señores miembros del Directorio y Accionistas
Banco General Rumiñahui S.A.

INFORME SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Opinión

He auditado los estados financieros de Banco General Rumiñahui S.A. (Banco), que comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2024 y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas explicativas a los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En mi opinión, los estados financieros presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera del Banco al 31 de diciembre de 2024, el desempeño de sus operaciones, los cambios en su patrimonio y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador (Superintendencia) y la Junta de Política y Regulación Financiera.

Fundamentos de la opinión

La auditoría fue efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Mi responsabilidad de acuerdo con dichas normas se describe en la sección “Responsabilidad del Auditor Interno con relación a la auditoría de los estados financieros”. Considero que la evidencia de auditoría obtenida proporciona una base suficiente y apropiada para expresar mi opinión de auditoría.

Independencia

Mantengo el grado de independencia del Banco de conformidad con el Código de Ética y Conducta emitido por el Instituto de Auditores Internos (IAI) y las disposiciones de independencia de la Superintendencia, y he cumplido con las responsabilidades éticas de acuerdo con estos requisitos.

Asunto significativo de la auditoría

El asunto significativo de auditoría de acuerdo con mi juicio profesional fue aquel de mayor importancia identificado en la auditoría a los estados financieros del ejercicio actual. Este asunto ha sido tratado durante la ejecución de la auditoría y para formar mi opinión sobre los estados financieros en su conjunto, y no expreso una opinión por separado sobre este asunto.

Asunto significativo de auditoría	Cómo se enfocó el asunto en la auditoría
<p>Calificación de activos de riesgo y contingentes</p> <p>La calificación de activos de riesgo y contingentes es considerada como la estimación más significativa de los estados financieros del Banco, debido a que la normativa relacionada a la determinación de las provisiones es compleja por el alto número de variables que se deben considerar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entendimos, evaluamos y validamos el diseño de los controles relevantes asociados al proceso de la calificación de Cartera de créditos. ▪ Segmentamos las pruebas para los diversos tipos de activos como son: Inversiones, Cartera de créditos, Cuentas por cobrar, y Otros activos, además de las Cuentas contingentes. Dentro de cada uno de estos rubros se han segmentado subcategorías de acuerdo con lo determinado por la normativa vigente. ▪ Obtuvimos las bases de datos de la calificación de los activos de riesgo y contingentes del Banco y validamos la exactitud e integridad de dicha base, en los aspectos que son relevantes para el cálculo de las provisiones constituidas. ▪ Reprocesamos la información contenida en las bases de datos y validamos lo apropiado de la clasificación y la correcta aplicación de los criterios de calificación para cada tipo de activo de riesgo y contingentes, de acuerdo con lo establecido por la normativa vigente. ▪ Luego de realizar los procedimientos de auditoría descritos consideramos que la clasificación y calificación de los activos de riesgos y contingentes son consistentes en todos los aspectos relevantes establecidos por la normativa establecida para este aspecto.

Otra información

La Administración es responsable por la preparación de otra información, la cual comprende el “Informe del Directorio a la Junta General de Accionistas del Banco General Rumiñahui S.A.” (que no se incluye en los estados financieros, ni en el informe de auditoría sobre los mismos). Se espera que dicho informe esté disponible después de la fecha del Informe de Auditoría.

Mi opinión sobre los estados financieros del Banco no incluye dicha información y no expreso ninguna forma de aseguramiento o conclusión sobre la misma. En conexión con la auditoría de los estados financieros, mi responsabilidad es leer el Informe a los Accionistas 2024 cuando esté disponible, y al hacerlo, considerar si esta información contiene inconsistencias materiales en relación con los estados financieros o con el conocimiento obtenido durante mi auditoría, o si de otra forma parecería estar materialmente incorrecta. Si, al leer el Informe a los Accionistas 2024, concluyese que existen inconsistencias materiales de esta información, debo reportar este hecho a los Accionistas y miembros del Directorio.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros

La Administración del Banco es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros, de acuerdo con normas contables establecidas por la Superintendencia y por la Junta de Política y Regulación Financiera, y del control interno necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de distorsiones significativas debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Administración es responsable de evaluar la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con empresa en marcha y utilizando dicho principio contable, a menos que la Administración tenga la intención de liquidar el Banco o cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa más realista para evitar el cierre de sus operaciones.

La Administración es responsable de la supervisión del proceso de elaboración de la información financiera del Banco.

Responsabilidad del Auditor Interno con relación a la auditoría de los estados financieros

En cumplimiento con lo establecido en el Artículo 219 del Código Orgánico Monetario y Financiero, mi responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros basada en mi auditoría. El objetivo de la auditoría es obtener una seguridad razonable de si los estados financieros en su conjunto están libres de errores materiales, y emitir un informe de auditoría que incluya mi opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero que no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las NIA siempre detecte un error significativo 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.

Como parte de la auditoría efectuada de conformidad con las NIA, apliqué mi juicio profesional y mantuve una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También, como parte de la auditoría:

- Identifiqué y evalué los riesgos de error material en los estados financieros debido a fraude o error, diseñé y apliqué procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtuve evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para mi opinión.

- El riesgo de no detectar errores significativos debido a fraude es mayor que en el caso de errores, ya que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la vulneración del control interno.
- Obtuve 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 con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficiencia del control interno del Banco.
- Evalué si las políticas contables aplicadas son apropiadas y que las estimaciones contables son razonables, así como la correspondiente información revelada por la Administración.
- Concluí la adecuada utilización, por parte de la Administración, del principio contable de empresa en marcha y basándome en la evidencia de auditoría obtenida, concluí si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que puedan generar dudas significativas sobre la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha. Si hubiese concluido que existe una incertidumbre material, estaría requerido a llamar la atención en mi informe de auditoría sobre las correspondientes revelaciones en los estados financieros o, si dichas revelaciones no fuesen adecuadas, modificaría mi opinión. Mis conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe de auditoría; sin embargo, hechos o condiciones futuros podrían causar que el Banco deje de ser negocio en marcha.

- Evalué la correspondiente presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros y los hechos subyacentes de un modo que logran su presentación razonable.

Comuniqué a la Administración y a los miembros del Directorio, entre otras cuestiones, sobre 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 hubiese identificado en el transcurso de la auditoría.

También proporcioné a la Administración y a los miembros del Directorio una declaración de que he cumplido con los requerimientos de ética aplicables con relación a la independencia y he comunicado a ellos acerca de todas las relaciones y demás cuestiones de las que se puede esperar razonablemente que puedan afectar a mi independencia y, en su caso, las correspondientes salvaguardas.

Entre los asuntos que han sido objeto de comunicación con la Administración y los miembros del Directorio, determiné el más significativo en la auditoría de los estados financieros del periodo actual y que es, en consecuencia, el asunto significativo de la auditoría. Describí este asunto en mi informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente este asunto o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determine que un asunto no se deba comunicar en mi informe porque cabe razonablemente esperar que las consecuencias adversas superarían los beneficios de interés público del mismo.

INFORME SOBRE OTROS ASPECTOS LEGALES Y REGULATORIOS

Opinión global sobre el adecuado funcionamiento del Gobierno Corporativo

En cumplimiento con lo establecido en el Artículo 230 del Código Orgánico Monetario y Financiero y en el literal b) del Artículo 16, Sección IV, Capítulo II, Título XVII del Libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, se han seleccionado determinados procedimientos de auditoría para evaluar la adecuada aplicación de la norma de Buen Gobierno Corporativo.

El Directorio es el responsable de aprobar y/o establecer las políticas y directrices para el adecuado funcionamiento del Gobierno Corporativo en el Banco; sus administradores, alta gerencia y funcionarios son responsables de su implementación, atención y una adecuada aplicación en concordancia con la normativa vigente. Basada en las actividades de revisión continúa desarrolladas durante el año 2024, en mi opinión, el Gobierno Corporativo del Banco se encuentra funcionando razonablemente dentro de los parámetros definidos en la normativa vigente.

Opinión global sobre el cumplimiento de los controles para evitar actividades ilícitas, incluyendo el lavado de activos, y el financiamiento del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva

En cumplimiento con lo establecido en el numeral 9 del Artículo 410 del Código Orgánico Monetario y Financiero, y en el numeral 46.1 del Artículo 46 de la Sección V, Capítulo

VI, Título IX y en el literal c) del Artículo 16 de la Sección IV, Capítulo II, Título XVII del Libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, se han revisado las políticas emitidas por el Directorio y se ha evaluado la efectividad de los controles clave del Programa de Prevención de Lavado de Activos implementados por la Unidad de Cumplimiento y su observancia a lo dispuesto en la normativa vigente. Esto incluye la verificación del cumplimiento de los requisitos que habilitaron la calificación de los Oficiales de Cumplimiento por parte de la Superintendencia. Los resultados de los procedimientos efectuados durante el año terminado al 31 de diciembre de 2024 no revelaron situaciones que, en mi opinión, se consideren incumplimientos significativos, por lo tanto, existe una seguridad razonable sobre la efectividad de los controles implementados por la Unidad de Cumplimiento para evitar actividades ilícitas provenientes del lavado de activos, y el financiamiento del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva.

Opinión global sobre el adecuado funcionamiento de la administración de riesgos y los sistemas de control interno

En cumplimiento con lo establecido en los literales d) y e) del Artículo 16, Sección IV, Capítulo II, Título XVII del Libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, se ha evaluado el funcionamiento de la administración de riesgos y la efectividad del sistema de control interno del Banco, según las actividades definidas en el Plan de Anual de Auditoría 2024. Basada en las actividades llevadas a cabo, en mi opinión existe una certeza de que la administración de riesgos y los sistemas de control interno del Banco son efectivos en su diseño y operación y permiten mitigar y/o administrar uno o más de los riesgos clave del Banco; sin embargo, se han identificado

ciertas oportunidades de mejora en algunos procesos que han sido debidamente comunicadas a las áreas auditadas y a la Superintendencia. Para todos los aspectos identificados se han definido planes de acción específicos para efectos de su regularización. Su diseño y ejecución permiten el logro de los objetivos del Banco, la eficiencia y eficacia de sus operaciones, salvaguarda de sus activos, una adecuada revelación de los estados financieros y el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos, leyes y normas aplicables.

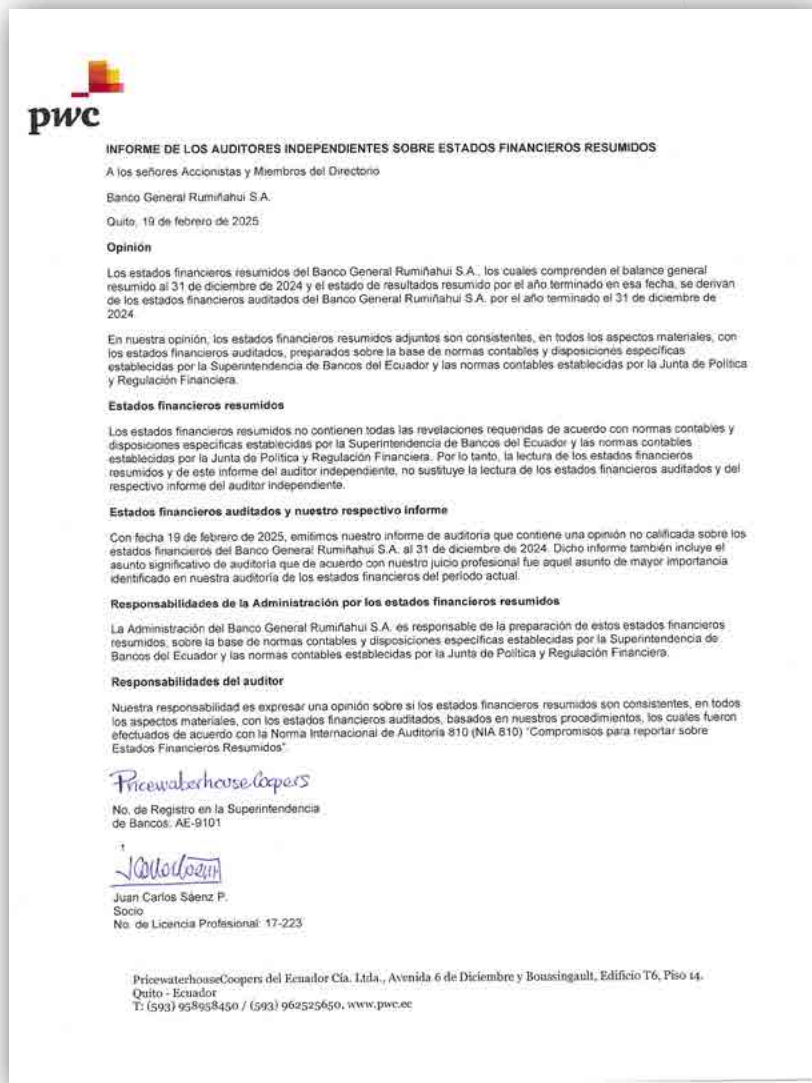
Opinión global sobre el adecuado funcionamiento del modelo, sistema y herramientas de costeo

En cumplimiento con lo establecido en el literal g) del Artículo 16, Sección IV, Capítulo II, Título XVII del Libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, se ha revisado la implementación del sistema de costeo de servicios financieros por parte del Área Financiera Administrativa. La Administración del Banco es la responsable, tanto de su adecuado funcionamiento, como de su aplicación en el modelo de negocio. Los resultados de los procedimientos efectuados no revelaron situaciones que, en mi opinión, se consideren deficiencias significativas en la implementación y funcionamiento del modelo, sistema y herramientas de costeo durante el año terminado al 31 de diciembre de 2024.

Atentamente,

María José Váscquez V.
Auditor Interno

Informe de auditores independientes



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 2024, 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 2024 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 2024, 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 a la normativa legal vigente.

■ **Capacitación:**

En el año 2024, el 99% 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 2024, 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.

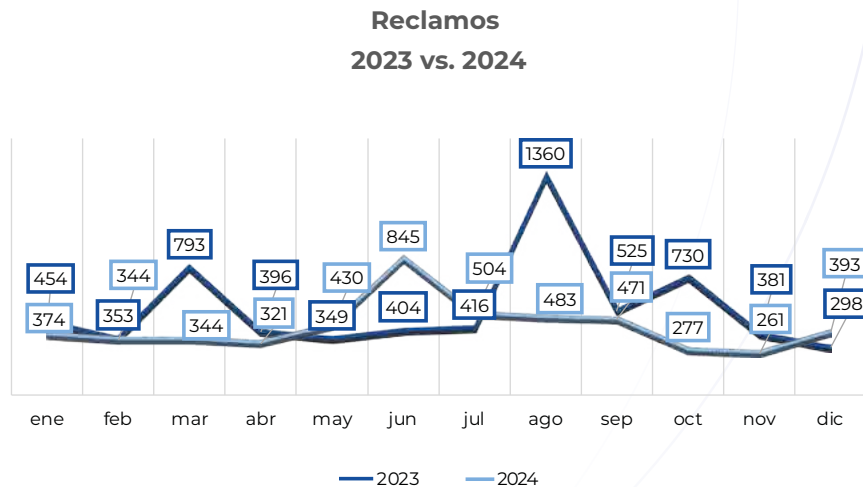
Ing. Freddy Salas Guevara

Oficial de Cumplimiento Principal

Informe de Gestión de Reclamos

En la gestión de quejas y reclamos efectuada por BGR en el año 2024, se registra una disminución del 22% en el volumen de casos atendidos, en relación con el año 2023.

Evolución BGR 2024



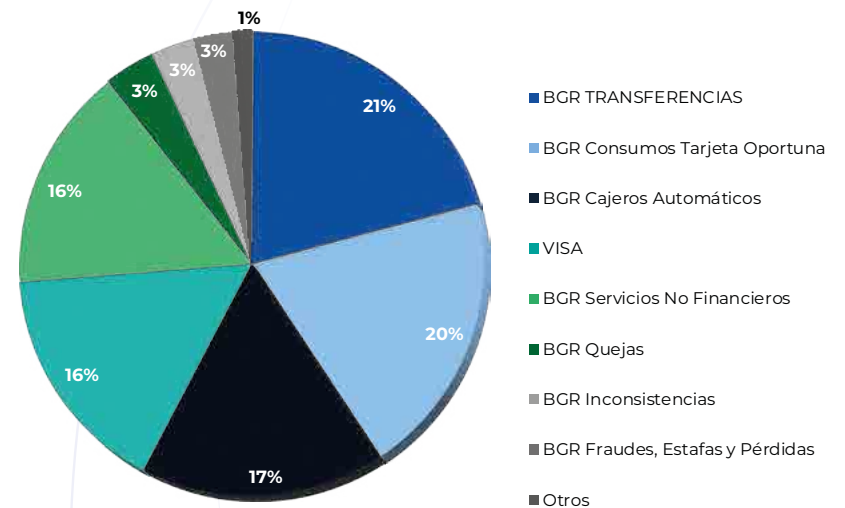
La disminución se presenta principalmente en las siguientes tipologías:

- Cajeros Automáticos disminución del 51%
- Fraudes estafas y pérdidas disminución del 51%
- Servicios no Financieros y de Asistencia disminución del 41%

La distribución de los motivos de las quejas y reclamos 2024 se muestran en la gráfica siguiente:

- 21% Transferencias Interbancarias
- 20% Consumos Tarjeta Oportuna
- 17% Cajeros Automáticos
- 16% Tarjeta de Crédito VISA BGR

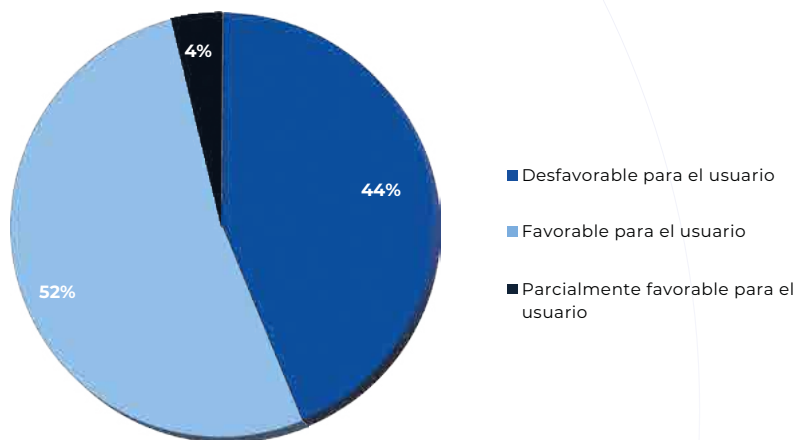
Ingreso de Reclamos por Tipología



Resolución de las Quejas y Reclamos

En la resolución de las quejas y reclamos, producto del análisis y verificaciones correspondientes en los sistemas informáticos, así como por compromiso con el bienestar de los clientes se obtiene el 52% de casos favorables para el usuario.

Tipo de Resolución

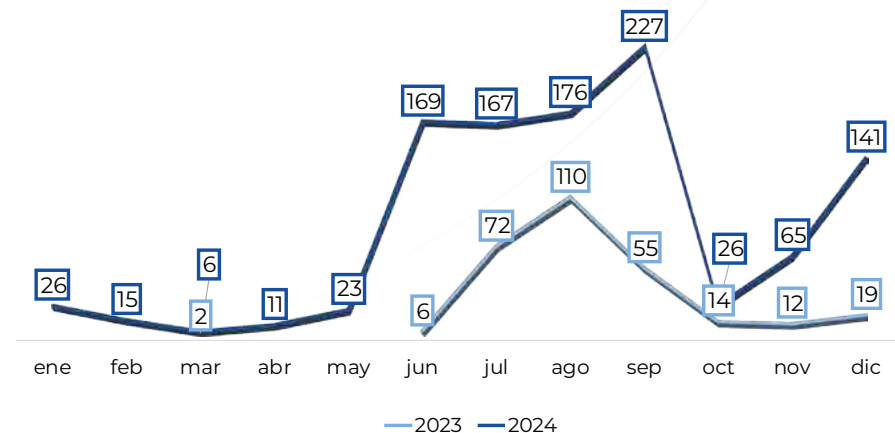


Tipologías con mayor volumen

Transferencias

En el 2024 existe un incremento con respecto al 2023, debido principalmente al incremento transaccional en la Banca Digital y a los cambios tecnológicos efectuados para este canal.

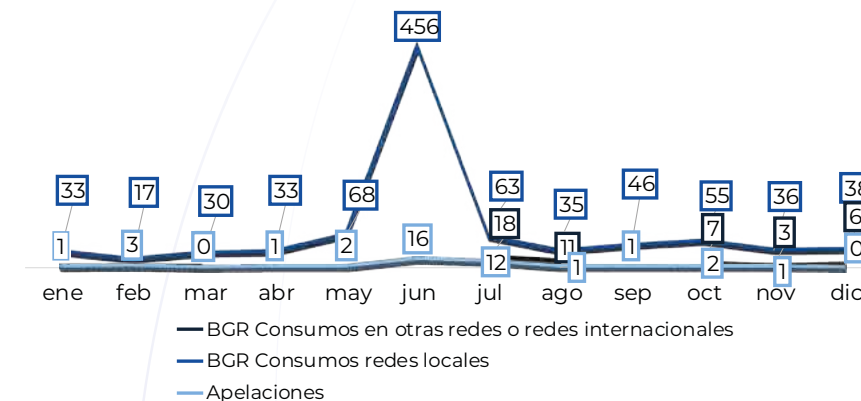
Comparativo 2023 - 2024



Consumos Tarjeta Oportuna

El incremento en el 2024 con respecto al 2023 corresponde principalmente a cambios tecnológicos en el ecosistema de tarjetas de débito y se distribuye de la siguiente manera:

- 91% Consumos redes locales
- 5% Consumos en otras redes o redes internacionales
- 4% Apelaciones



Reclamos por Cajeros Automáticos

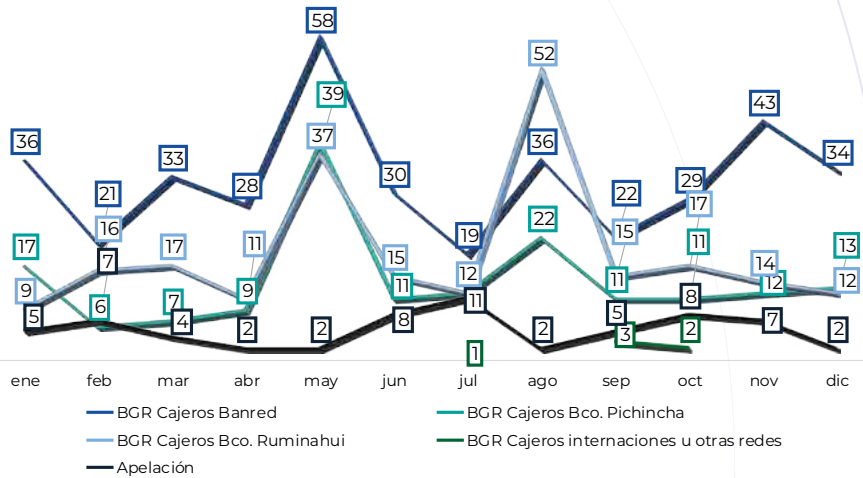
En el 2024 existe un incremento con respecto al 2023, debido a cambios en la plataforma de cajeros automáticos y en el ecosistema de tarjetas de débito.

La distribución es:

- 45% Cajeros Banred
- 27% Cajeros Banco General Rumiñahui
- 20% Cajeros Banco Pichincha
- 7% Apelaciones
- 1% Cajeros internaciones u otras redes

Análisis de tiempos de respuesta

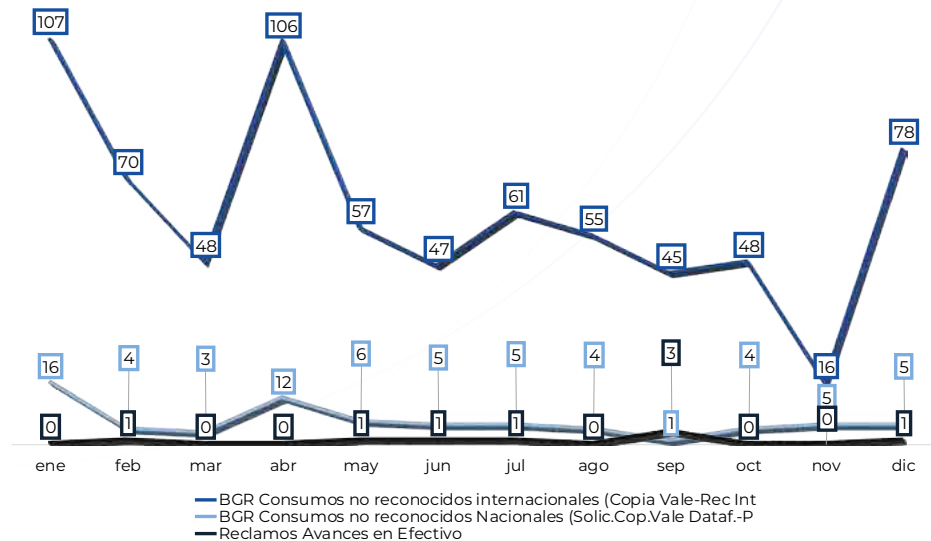
El tiempo de respuesta al cliente pasó de 7 días promedio en 2023 a 5 días promedio en 2024, como consecuencia de las mejoras ejecutadas en los procesos y comunicación tanto al interior del Banco como con los proveedores involucrados en los servicios.



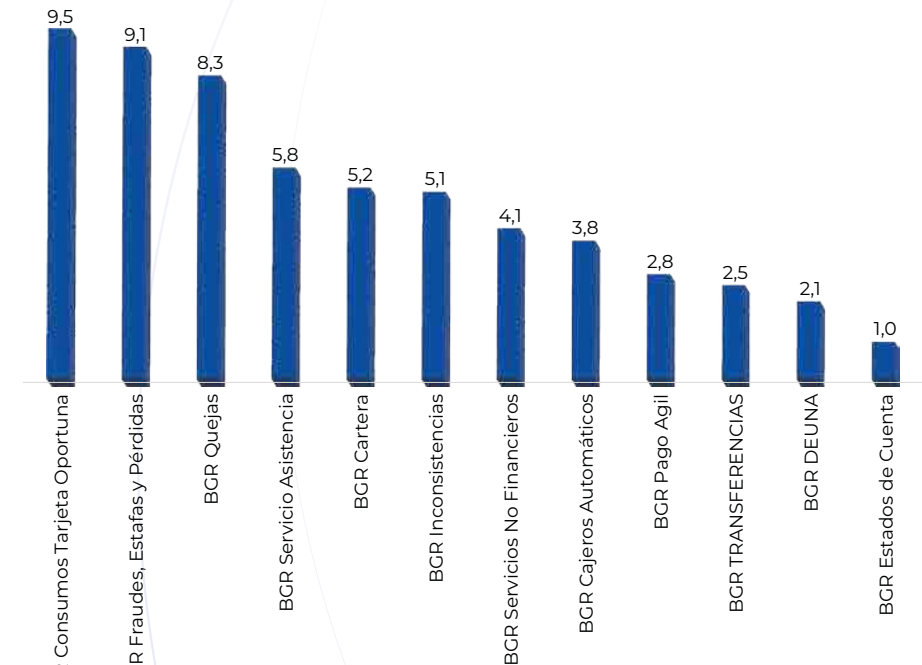
Reclamos Tarjeta de Crédito Visa BGR

Los reclamos de Tarjeta de Crédito Visa BGR 2024 responden a:

- 90% Consumos Internacionales
- 9% Consumos Nacionales
- 1% Avances de Efectivo



Tiempo de Respuesta en días por tipo de reclamo 2024.



Principales acciones de mejora en el proceso de atención de quejas y reclamos efectuadas en 2024

- Reducción de los tiempos de solución para reclamos con tiempo de atención mayor a 10 días.
- Desarrollo de los diferentes canales para mejorar la experiencia y un servicio integral al cliente.
- Capacitación de políticas y uso de herramientas a los equipos de Oficinas y Call Center.
- Ejecución de mejoras en herramientas, procesos y artefactos a partir de las encuestas de lealtad de cliente Call Center.
- Implementación de acuerdos con otras áreas y proveedores para el manejo de tipologías y tiempos de respuesta por los reclamos canalizados a través de Call Center.
- Atención a los reprocesos por devolución o anulación de reclamos mal ingresados en Oficinas y Call Center, e implementación de un esquema de monitoreo para evitar recurrencias.
- Mejora en el proceso de ingreso, solución y comunicación de los reclamos de tarjetas de crédito
- Cambio de herramienta de gestión para los reclamos de tarjetas de crédito

Desafíos para 2025

- Documentar, firmar y establecer metas para los acuerdos de servicio sobre calidad y oportunidad de solución, con las áreas responsables de las tipologías de mayor volumen en quejas y reclamos.
- Implementar un sistema de seguimiento que apoye al cumplimiento de tiempos en la resolución de las quejas y reclamos de los clientes.
- Mejorar la experiencia del cliente externo por la atención recibida ante sus quejas y reclamos.
- Implementar mejora continua, utilizando la información obtenida de los reclamos para proponer ajustes y mejoras en los procesos y servicios del Banco.

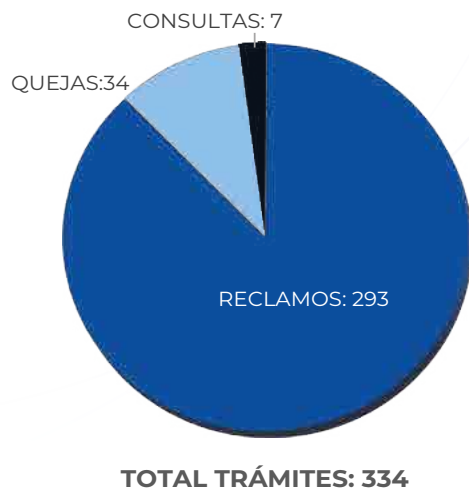
Silvana Guerrero

Titular de Atención de Consultas, Quejas y Reclamos

Informe de Gestión Anual Defensor del Cliente

Asignación del Defensor del Cliente 16 de noviembre del 2023
Resolución No.-2023-2365

Defensor: Ing. Molina Noboa Jorge Washignton
Ciudad: Quito
Teléfonos: 023936200 ext. 4438
Dirección: Av. República E37-55 y Martin Carrión
Correo: bruminahuidc@superbancos.gob.ec



Indicadores GRI y SASb

Declaración de uso	Hemos presentado la información citada en este índice de contenidos para el periodo comprendido entre enero y diciembre del 2024, utilizando como referencia los Estándares del Global Reporting Initiative GRI.	
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021	
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA
GRI 2: Contenidos Generales 2021	LA ORGANIZACIÓN Y SU PRÁCTICA DE PRESENTACIÓN DE INFORMES	
GRI 2: Contenidos Generales	2-1 Detalles organizacionales	2; 18
GRI 2: Contenidos Generales	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	3; 30
GRI 2: Contenidos Generales	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	4
GRI 2: Contenidos Generales 2021	ACTIVIDADES Y TRABAJADORES	
GRI 2: Contenidos	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	38; 117
GRI 2: Contenidos Generales 2021	GOBERNANZA	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-9 Estructura de gobernanza y composición	20
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	20
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	20
GRI 2: Contenidos Generales 2022	"2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos"	20
GRI 2: Contenidos Generales 2022	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	20
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-15 Conflictos de interés	26
GRI 2: Contenidos Generales 2021	ÉTICA E INTEGRIDAD	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	90
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	20
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-19 Políticas de remuneración	26; 70
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-20 Proceso para determinar la remuneración	26
GRI 2: Contenidos Generales 2022	ESTRATEGIA, PRÁCTICAS Y POLÍTICAS	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	110
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-23 Compromisos y políticas	19; 112; 117
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	19; 112; 117

Declaración de uso		Hemos presentado la información citada en este índice de contenidos para el periodo comprendido entre enero y diciembre del 2024, utilizando como referencia los Estándares del Global Reporting Initiative GRI.	
GRI 1 usado		GRI 1: Fundamentos 2021	
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	110; 112	
GRI 2: Contenidos Generales 2022	2-28 Afiliación a asociaciones	108; 117	
GRI 2: Contenidos Generales 2022	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	104	
Sostenibilidad financiera			
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	10; 20; 28; 34; 42; 80; 90; 94; 101; 108; 110; 112; 113; 115; 116; 117	
GRI 201: Desempeño Económico 2016	"201-1 Valor económico directo generado y distribuido 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático"	112	
G4 Sector Suplementario Financiero	FS8 Auditoria	80	
Gestión de riesgos			
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	10; 20; 28; 34; 42; 80; 90; 94; 101; 108; 110; 112; 113; 115; 116; 117	
G4 DMA	G4 DMA Riesgos en portafolio de productos	28; 80; 90	
SASB	FN-CB-510a.2 Gestión del riesgo sistémico	42; 90; 108; 112; 117	
Presencia en el mercado			
Enfoque de gestión	3-3 Enfoque de gestión	10; 20; 28; 34; 42; 80; 90; 94; 101; 108; 110; 112; 113; 115; 116; 117	
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	38	
	FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social	38	
SASB	FN-CB-410a.2 Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio, en valor monetario	108; 112	
Finanzas sostenibles			
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	10; 20; 28; 34; 42; 80; 90; 94; 101; 108; 110; 112; 113; 115; 116; 117	
Experiencia y compromiso con el cliente			
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	10; 20; 28; 34; 42; 80; 90; 94; 101; 108; 110; 112; 113; 115; 116; 117	
	Satisfacción del cliente	68	

Declaración de uso		
Hemos presentado la información citada en este índice de contenidos para el periodo comprendido entre enero y diciembre del 2024, utilizando como referencia los Estándares del Global Reporting Initiative GRI.		
GRI 1 usado		
GRI 1: Fundamentos 2021		
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA
Responsabilidad con el cliente		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	10; 20; 28; 34; 42; 80; 90; 94; 101; 108; 110; 112; 113; 115; 116; 117
	Satisfacción del cliente	68
Responsabilidad con el cliente		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	10; 20; 28; 34; 42; 80; 90; 94; 101; 108; 110; 112; 113; 115; 116; 117
"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"	43
Propio Temas Materiales 2021	Privacidad del cliente	43
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	"418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente 418-1 Experiencia y compromiso con los clientes, Responsabilidad con los clientes"	117
Gobierno Corporativo		
Propio Temas Materiales 2021	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	90
GRI 205: Anticorrupción 2016	"205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 205-3 Incidentes de corrupción confirmados"	90
GRI 205: Anticorrupción 2016	"FN-CB-510a.1 Ética empresarial FN-CB-510a.2 Ética y transparencia"	90
Marketing y comunicaciones		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	10; 20; 28; 34; 42; 80; 90; 94; 101; 108; 110; 112; 113; 115; 116; 117
"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"	28
Privacidad de la información y ciberseguridad		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	10; 20; 28; 34; 42; 80; 90; 94; 101; 108; 110; 112; 113; 115; 116; 117
SASB	FN-CB-230a.2 Seguridad de los datos	42; 117
Desarrollo sostenible		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	10; 20; 28; 34; 42; 80; 90; 94; 101; 108; 110; 112; 113; 115; 116; 117
Transformación digital e innovación		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	10; 20; 28; 34; 42; 80; 90; 94; 101; 108; 110; 112; 113; 115; 116; 117

Declaración de uso	Hemos presentado la información citada en este índice de contenidos para el periodo comprendido entre enero y diciembre del 2024, utilizando como referencia los Estándares del Global Reporting Initiative GRI.	
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021	
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA
Inclusión financiera		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	10; 20; 28; 34; 42; 80; 90; 94; 101; 108; 110; 112; 113; 115; 116; 117
GRI Suplemento sectorial	FS13 Accesibilidad	115
Comunidades locales e inversión social		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	10; 20; 28; 34; 42; 80; 90; 94; 101; 108; 110; 112; 113; 115; 116; 117
"GRI 413: Comunidades locales 2016"	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	115
Educación financiera		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	10; 20; 28; 34; 42; 80; 90; 94; 101; 108; 110; 112; 113; 115; pág. 116; 117
Gestión del talento humano		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	10; 20; 28; 34; 42; 80; 90; 94; 101; 108; 110; 112; 113; 115; 116; 117
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.	102
GRI 404: Formación y capacitación 2016	"404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera"	102
Diversidad e inclusión		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	10; 20; 28; 34; 42; 80; 90; 94; 101; 108; 110; 112; 113; 115; 116; 117
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y colaboradores	20
Transformación cultural y clima laboral		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	10; 20; 28; 34; 42; 80; 90; 94; 101; 108; 110; 112; 113; 115; 116; 117
Cambio climático		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	10; 20; 28; 34; 42; 80; 90; 94; 101; 108; 110; 112; 113; 115; 116; 117
Huella ambiental		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	10; 20; 28; 34; 42; 80; 90; 94; 101; 108; 110; 112; 113; 115; 116; 117
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	113
GRI 305: Emisiones 2020	305-1 Emisiones	113