



**UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA**

*La Universidad Católica de Loja*

TITULACION DE INGENIERO EN BANCA Y FINANZAS

**Preferencias en el uso de productos y servicios financieros  
que ofrecen las instituciones del sistema financiero  
regulado ecuatoriano, año 2011, plaza Quito**

Trabajo de fin de titulación

**Autoras:**

Terán Olmedo Paola Cristina

Salazar Arias Mónica Marcela

**Director:**

Peñarreta Quezada Miguel Angel, Ing.

**CENTRO UNIVERSITARIO LOJA  
2012**

## **CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR**

*Ingeniero Miguel Angel Peñarreta*

**DIRECTORA DE TESIS**

**DOCENTE DE LA ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS**

### **CERTIFICA:**

*Que, Paola Cristina Terán Olmedo y Mónica Marcela Salazar Arias, egresados de la Carrera de Ingeniería en Administración en Banca y Finanzas, han desarrollado el trabajo de investigación sobre el tema: “PREFERENCIAS EN EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS QUE OFRECEN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO REGULADO ECUATORIANO, AÑO 2011”, el mismo que ha sido revisado en forma prolija, cumpliendo con las normas generales para la graduación en la Universidad Técnica Particular de Loja, por lo cual autorizo su presentación.*

Loja, enero de 2012

Ingeniero Miguel Angel Peñarreta  
**DIRECTORA DE TESIS**

## CESION DE DERECHOS

“Nosotros, Paola Cristina Terán Olmedo y Mónica Marcela Salazar Arias declaramos ser autoras del presente trabajo y eximimos expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaramos conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

.....  
Paola Cristina Terán Olmedo

.....  
Mónica Marcela Salazar Arias

## AUTORIA

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de los autores.

.....  
Paola Cristina Terán Olmedo

.....  
Mónica Marcela Salazar Arias

## DEDICATORIA

A:

Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada minuto de mi vida, por darme sabiduría y clarificar mi mente, y a mi hermosa familia que son mi razón de ser y empuje, han sido y serán mi apoyo incondicional en cada meta que me he propuesto alcanzar.

Monica Marcela Salazar Arias

A:

Dios, quien me ha dado la fortaleza para poder concluir este trabajo, el desarrollo de esta tesis coincidió con momentos muy difíciles en mi vida.

A mi hijo Stephano, quien es el motor principal de mi vida, mi inspiración y mi razón de ser.

A mi hijo José Alejandro quien a pesar de ya no estar a mi lado, estoy segura que desde el cielo está compartiendo este hermoso logro de mi vida.

Paola Cristina Teran Olmedo

## **AGRADECIMIENTO**

Esta Tesis es producto del esfuerzo y trabajo en equipo, y el apoyo de muchas personas que animaron la conclusión de la misma.

Agradezco a mi familia maravillosa. Mi amado esposo quien es el puntal de todo lo que hago, mis padres, mi adorado hermano, mis maravillosos hijos, a quienes espero mi esfuerzo sea un ejemplo de superación y lucha constante.

GRACIAS POR SER PARTE DE MI VIDA Y DE MIS LOGROS.

Monica Marcela Salazar Arias

A mi amado esposo por su paciencia y apoyo constante, a mi querida madre quien todo este tiempo me ha dado el acompañamiento y el aliento para seguir, a mi querido tío Pepi quien es fundamental en mi vida, sus ganas, su apoyo su confianza y cariño hacia mi me dan un empuje para siempre salir adelante.

Esta tesis recoge conocimientos, dedicación y mucho esmero en realizarla, gracias a todos quienes fueron parte de este hermoso proceso.

Paola Cristina Teran Olmedo

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PÁGINA
CAPITULO I	1
EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO: BREVE DESCRIPCIÓN Y CARACTERIZACIÓN	2
INTRODUCCIÓN	2
1.1 LEY GENERAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	3
1.1.1 Definición	3
1.1.2 Órganos rectores del sistema financiero	3
1.1.3 Alcance y regulaciones	6
1.2 ESTRUCTURA DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO	9
1.2.1 Banca Privada	9
1.2.1.1 Definiciones básicas	9
1.2.1.2 Caracterización de la banca ecuatoriana (Breve descripción y cobertura)	9
1.2.1.3 Productos y servicios financieros	12
1.2.2 Cooperativismo	12
1.2.2.1 Definiciones básicas	12
1.2.2.2 Cooperativismo en el Ecuador (Breve descripción, estadísticas y cobertura)	12
1.2.2.3 Productos y servicios	15
1.2.3 El Mutualismo	15
1.2.3.1 Definiciones básicas	15
1.2.3.2 El Mutualismo en el Ecuador (Breve descripción, estadísticas y cobertura)	16
1.2.3.3 Productos y servicios	16
1.2.4 La Banca Pública	17
1.2.4.1 Definiciones básicas	17
1.2.4.2 La Banca Pública en el Ecuador (Breve descripción, estadísticas y cobertura)	17
1.2.4.3 Productos y servicios	17
1.3 TENDENCIAS ACTUALES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	18
1.3.1 La importancia de la Web 2.0 y la tecnología en los productos y servicios financieros	18
1.3.2 Canales de provisión de servicios financieros	19
1.3.3 Los retos futuros de los productos y servicios financieros en el Ecuador	19
CAPITULO II	20
ANÁLISIS SITUACIONAL DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO. UNA PERSPECTIVA DESDE LA OFERTA POR PLAZA.	21
2.1 EL SISTEMA FINANCIERO LOCAL (Análisis por plaza y por sistema)	22
2.2 EVOLUTIVO DE CAPTACIONES	23

2.2.1 Por tipo de depósito	25
2.2.2 Profundización financiera de depósitos	28
2.3 EVOLUTIVO DE CAPTACIONES	31
2.3.1 Por tipo de cartera	34
2.3.2 Profundización de la cartera de créditos	41
2.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Tipos y Costos	43
2.4.1 Costos de los Servicios Financieros	40
CAPITULO III	50
ACCESO Y PREFERENCIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS. UNA PERSPECTIVA DESDE LA DEMANDA	51
3.1 FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PREFERENCIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	52
3.1.1 Estudio comparativo entre tipo de instituciones financieras	53
3.1.2 Estudio comparativo entre productos y servicios	66
3.2 LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE Y SERVICIO Y AL CLIENTE	78
CONCLUSIONES	88
RECOMENDACIONES	89
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	90



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Grafico 1: Crecimiento bancos privados	22
Grafico 2: Cuadro evolutivo de captaciones	24
Grafico 3: Depósitos de Ahorro	25
Grafico 4: Depósitos Monetarios	26
Grafico 5: Depósitos a Plazo	27
Grafico 6: Operaciones de Crédito	34
Grafico 7: Destino Crediticio	34
Grafico 8: Comportamiento por tipo de Cartera Bancos Privados	36
Grafico 9: Evolutivo por tipo de Cartera Bancos Privados 2008	37
Grafico 10: Evolutivo por tipo de Cartera Bancos Privados 2009	38
Grafico 11: Evolutivo por tipo de Cartera Bancos Privados 2010	38
Grafico 12: Cartera por vencer	40
Grafico 13: Índice de Bancarización Sistema Bancario Privado	43
Grafico 14: Total de Clientes Banca Privada	53
Grafico 15: Primera opción de Banco Preferencia	54
Grafico 16: Segunda opción de Banco Preferencia	55
Grafico 17: Total de Clientes Mutualista	56
Grafico 18: Total de Clientes de Cooperativas Reguladas	57
Grafico 19: Cooperativas Reguladas de preferencia	57
Grafico 20: Total de Clientes Instituciones no reguladas	58
Grafico 21: Primera razón para ser Cliente Banco Pacífico	59
Grafico 22: Segunda razón para ser Cliente Banco Pacífico	60
Grafico 23: Tercera razón para ser Cliente Banco Pacífico	60
Grafico 24: Primera razón para ser Cliente cuando Banco del Pacífico no es su primera opción.	61
Grafico 25: Segunda razón para ser Cliente cuando Banco del Pacífico no es su primera opción	62
Grafico 26: Tercera razón para ser Cliente cuando Banco del Pacífico no es su primera opción	62
Grafico 27: Primera razón para ser Cliente de una Cooperativa regulada	63

Grafico 28: Primera razón para ser Cliente de una Cooperativa no regulada	63
Grafico 29: Segunda razón para ser Cliente de una Cooperativa regulada	64
Grafico 30: Segunda razón para ser Cliente de una Cooperativa no regulada	64
Grafico 31: Tercera razón para ser Cliente de una Cooperativa regulada	65
Grafico 32: Tercera razón para ser Cliente de una Cooperativa no regulada	65
Grafico 33: Total productos de Preferencia en Banco Pacífico como principal IFIS	67
Grafico 34: Total productos de Preferencia de Clientes Pacífico con cuenta principal en otra IFIS	67
Grafico 35: Preferencias productos financieros Estudiantes	68
Grafico 36: Preferencias productos financieros Dependientes Públicos o Privados	69
Grafico 37: Preferencia productos financieros Independientes	70
Grafico 38: Preferencia productos financieros Jubilados	71
Grafico 39: Preferencias de productos financieros Clientes del Banco del Pacífico como segunda opción de Banco	72
Grafico 40: Preferencias de productos Cooperativas Reguladas	73
Grafico 41: Preferencias de productos Cooperativas no Reguladas	73
Grafico 42: Prioridad Servicio Financieros Bancos	75
Grafico 43: Preferencias servicios financieros Amas de Casa	76
Grafico 44: Preferencias servicios financieros Estudiantes	76
Grafico 45: Preferencias servicios financieros Dependientes	77
Grafico 46: Preferencias servicios financieros Independientes	77
Grafico 47: Principal canal de comunicación clientes Banco del Pacífico primera opción de Banco	79
Grafico 48: Principal canal de Comunicación OTRAS IFIS como principal	80
Grafico 49: Segundo canal de comunicación clientes Banco del Pacífico primera opción de Banco	81
Grafico 50: Tercer canal de comunicación clientes Banco del Pacífico	

primera opción de Banco	81
Grafico 51: Principal canal de comunicación clientes Banco del Pacífico segunda opción de Banco	82
Grafico 52: Segundo canal de comunicación clientes Banco del Pacífico segunda opción de Banco	82
Grafico 53: Tercer canal de comunicación clientes Banco del Pacífico segunda opción de Banco	83
Grafico 54: Valoración del servicio Banco del Pacífico primera opción de Banco	84
Grafico 55: Valoración del servicio de otras IFIS como principal	84
Grafico 54: Valoración del servicio Banco del Pacífico primera opción de Banco	84

## ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1: Ranking bancos privados	10
Tabla 2: Ranking Cooperativas	14
Tabla 3: Ranking Mutualistas	16
Tabla 4: Ranking Banca publica	17
Tabla 5: Evolutivo por tipo de depósitos por Ciudad	28
Tabla 6: Sistema financiero nacional depósitos por subsistemas (miles)	29
Tabla 7: Sistema financiero nacional profundización financiera de depósitos	30
Tabla 8: Monto de depósitos por regiones (miles)	30
Tabla 9: Sistema financiero nacional profundización financiera de depósitos por regiones	31
Tabla 10: Evolución de los créditos por ciudad (USD miles)	32
Tabla 11: Profundización financiera sistema de mutualistas	32
Tabla 12: Sistema financiero nacional cartera por subsistema	41
Tabla 13: Sistema financiero nacional profundización financiera de cartera	42
Tabla 14: Sistema financiero nacional profundización financiera de la cartera por regiones	43
Tabla 15: Productos del sistema financiero	46
Tabla 16: Tasas Pasivas y Tasas Activas	47
Tabla 17: Cuenta de preferencia 1 banco	54
Tabla 18: Cuenta de Preferencia 2 banco	55
Tabla 19: Cuenta de Es cliente de una mutualista	56
Tabla 20: Cuenta de Es cliente de una cooperativa regulada	57
Tabla 21: Cuenta de Nombre de cooperativa uno de preferencia	58
Tabla 22. Cuenta de Es usted cliente de una institución no regulada	58
Tabla 23: Indique el nombre de la institución no regulada	59

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo permite conocer el grado de preferencia en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las Entidades Financieras reguladas por la Superintendencia de Bancos.

Se presenta una referencia general del Sistema Financiero Ecuatoriano; sus orígenes, organismos o entes reguladores y las características de cada estructura financiera.

Se incluye un análisis general sobre los productos y servicios financieros, además de presentar la situación de la banca para el año 2011.

El trabajo de investigación realizado abarca principalmente el análisis de las opiniones de los clientes del Banco del Pacífico del Cantón Quito, Provincia de Pichincha, así como una recomendación de qué opciones podría la Banca utilizar para mejorar la oferta de productos a sus clientes, tomando en consideración que actualmente por las regulaciones vigentes y controles con referencia a las tarifas máximas de cobro, ya no existe diferenciación entre precio o tipo de producto de una Institución Financiera a otra.

# **CAPÍTULO I**

## **EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO**

## **EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO: BREVE DESCRIPCION Y CARACTERIZACIÓN.**

### **INTRODUCCIÓN**

El sistema financiero ecuatoriano, nace de una economía monetaria cuyo objetivo fue instaurar en nuestro país un nuevo organismo que regule la economía, las finanzas y la estabilización de la moneda. Su función principal es captar recursos del público en depósitos, a la vista o a término, para colocarlos nuevamente a través de préstamos, descuentos, anticipos u otras operaciones activas de crédito.

Se rige bajo una norma jurídica que regula las relaciones de la banca y otras instituciones financieras del país.

Entre las principales instituciones que están contempladas dentro del sistema financiero tenemos:

- Instituciones financieras públicas y privadas
- Cooperativas de ahorro y crédito
- Mutualistas
- Sociedades financieras

A raíz de la crisis financiera del año 1999, ocasionada por varios factores como la reducción importante del PIB, transferencias de montos de dinero del Banco Central del Ecuador a otros bancos, congelamiento del dinero y la deuda de muchos bancos ecuatorianos en el exterior en dólares; el sistema financiero ecuatoriano se encuentra fortalecido con una economía dolarizada, protegido por una transparencia en el manejo de las regulaciones bancarias y con la prudencia financiera con la que las instituciones se manejan actualmente.

## **1.1 Ley general de instituciones financieras**

### **1.1.1 Definición**

Esta ley es la norma jurídica que “regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero y funciones de la Superintendencia de bancos, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público”.<sup>1</sup>

### **1.1.2 Órganos rectores del sistema financiero.**

Los organismos reguladores del sistema financiero “supervisan el cumplimiento de las leyes redactadas por los parlamentos, así como las normas emitidas por los propios reguladores del sistema financiero. Estas normas tienen por finalidad asegurar el buen funcionamiento de los mercados financieros, y al conjunto de ellas se llama regulación financiera.”<sup>2</sup>

En el Ecuador tenemos los siguientes organismos que rigen el correcto funcionamiento del sistema financiero:

#### **a) Banco Central del Ecuador:**

“Es una persona jurídica de derecho público de duración indefinida, con autonomía técnica y administrativa y patrimonio propio”<sup>3</sup>

Promueve y coadyuva a la estabilidad económica del país tendiendo a su desarrollo para lo cual deberá dar seguimiento al programa macroeconómico diseñar políticas y estrategias, ejecutar el régimen monetario que involucra administrar el sistema de pagos, invertir la reserva de libre disponibilidad y, actuar como depositario de los fondos públicos y como agente fiscal y financiero del Estado.

---

<sup>1</sup> (Paladines Salvador, Legislación Monetaria y Bancaria, 2003, pág. 69)

<sup>2</sup> (Wikipedia)

<sup>3</sup> (Paladines Salvador, Legislación Monetaria y Bancaria, 2003, p. 37)



Sus objetivos principales son:

- Procurar la estabilidad macroeconómica
- Participar en la elaboración del programa macroeconómico y efectuar su seguimiento
- Definir los objetivos de crecimiento y desarrollo económico de largo plazo del país
- Administrar la Reserva Monetaria de Libre Disponibilidad
- Promover el buen funcionamiento del sistema de pagos
- Actuar como depositario oficial y agente financiero del Estado
- Proveer el servicio de Entidad de Certificación de Información y servicios
- Relacionados.
- Preservar el patrimonio cultural del país.
- Desarrollar programas de beneficio social marginal

#### **b) La Superintendencia de Bancos:**

“Organismo técnico con autonomía administrativa, económica y financiera y personería jurídica de derecho público, está dirigida y representada por el Superintendente de Bancos. Tiene a su cargo la vigilancia y el control de las instituciones del sistema financiero público y privado, así como de las compañías de seguros y reaseguros, determinadas en la constitución y en la Ley”<sup>4</sup>.

Su misión principal es promover el entorno en el que las instituciones que conforman el sistema financiero operen prudentemente, y vigilar porque aquellas no asuman riesgos que no sean capaces de controlar o afrontar, para facilitar de esta manera la estabilidad del sistema en su conjunto, estimular el ahorro doméstico y proteger permanentemente el ahorro del público.

---

<sup>4</sup> (Paladines Salvador, Legislación Monetaria y Bancaria, 2003, p. 199)

Sus objetivos principales son:

- Fortalecer el marco legal y normativo basado en principios, y estándares internacionales.
- Lograr una adecuada administración de riesgos.
- Proteger los derechos de los consumidores financieros.
- Fortalecer la gestión organizacional y la administración del recurso humano.
- Asegurar la calidad, seguridad de la información y el servicio informático, con tecnología de punta.
- Optimizar la administración de los recursos financieros.

### **c) La Junta bancaria:**

Organismo que formula las políticas de control, supervisión, de creación y liquidación de las instituciones del Sistema Financiero.

Sus principales objetivos son<sup>5</sup>:

- Formular la política de control y supervisión del sistema financiero.
- Resolver las dudas en cuanto al carácter financiero y bancario de las operaciones y actividades que realicen las instituciones financieras.
- Determinar las operaciones y servicios no señalados en la ley.
- Resolver los recursos de revisión de orden administrativo.
- Aprobar el presupuesto y escala de remuneraciones del personal de la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Conocer la memoria que elabore la Superintendente.

### **d) El Comité de Basilea :**

“El comité de Basilea fue constituido con el propósito de favorecer una mayor supervisión prudencial y una creciente armonización de las disposiciones vigentes en sus países miembros, en reconocimiento de las importantes relaciones financieras que existen entre ellos. Las recomendaciones del comité en el área de fiscalización prudencial pretenden reducir los costos de

---

<sup>5</sup> (Paladines Salvador, Legislación Monetaria y Bancaria, 2003, p. 208)

los fracasos bancarios y evitar el contagio hacia el resto del sector financiero”.<sup>6</sup>

Los instrumentos de fiscalización del Comité de Basilea incluyen:

- Límites de las actividades autorizadas de los bancos para reducir el riesgo de insolvencia.
- Nomas sobre el capital y liquidez bancaria.
- Autorizaciones y licencias para el funcionamiento de las instituciones financieras.
- Recomendaciones para la fiscalización de las operaciones bancarias y controles internos para asegurar el buen funcionamiento de las instituciones financieras.
- Recomendaciones para el establecimiento de garantías formales o seguros para los depósitos bancarios.
- Estándares y medidas para resolver los problemas concretos de bancos.

### **1.1.3 Alcance y regulaciones**

“Las instituciones financiera públicas, las compañías de seguros y reaseguros se rigen por sus propias leyes en lo relativo a su creación, actividades, funcionamiento y organización. Se someterán a la Ley General de Instituciones Financieras en lo relacionado a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control y vigilancia que realizará la superintendencia de Bancos dentro del marco legal que regula a estas instituciones en todo cuanto fuera aplicable según su naturaleza jurídica. La Superintendencia de Bancos aplicará las normas que la Ley General de Instituciones Financieras contiene sobre liquidación forzosa, cuando existan causales que así lo ameriten.

Las asociaciones mutualistas de ahorros y crédito para la vivienda, las cooperativas de ahorros y crédito que realizan intermediación financiera con el público, así como las instituciones de servicios financieros, entendiéndose por éstas a los almacenes generales de depósito, compañías de arrendamiento mercantil, compañías emisoras o administradoras de tarjetas

---

<sup>6</sup> (Paladines Salvador, Legislación Monetaria y Bancaria, 2003, pág. 107)

de crédito, casas de cambio, corporaciones de garantía y retrogarantía, corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas, que deberán tener como objeto social exclusivo la realización de estas actividades, quedarán sometidas a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control que realiza la Superintendencia de Bancos dentro del marco legal que regula dichas instituciones, sobre las bases de las normas que expida para el efecto.

Las instituciones de servicios auxiliares del sistema financiero, tales como transporte de especies monetarias y de valores, servicios de cobranza, cajeros automáticos, servicios contables y de computación, fomento a la exportaciones e inmobiliarias propietarias de bienes destinados exclusivamente a uso de oficinas de una sociedad controladora o institución financiera; y. otras que fuesen calificadas por la Superintendencia de Bancos, sin perjuicio de control que corresponde a la Superintendencia de Compañías, serán vigiladas por la Superintendencia de Bancos y ésta dictará las normas de carácter general aplicable a este tipo de instituciones.

La sociedad controladora y las instituciones financieras integrantes de un grupo financiero serán controladas por la Superintendencia de Bancos. Formarán parte de este grupo financiero únicamente las instituciones financieras privadas, incluyendo las subsidiarias o afiliadas del exterior, las de servicios financieros, de servicios auxiliares del sistema financiero que regula la Ley de Instituciones financieras, así como las compañías de seguros, las casas de valores y las compañías administradoras de fondos.

La sociedad controladora de un grupo financiero y las instituciones financieras se someterán al cumplimiento de las normas de la Ley de Mercado de Valores, en lo referente al registro y a la oferta pública de valores, pero su control y supervisión serán ejercidos exclusivamente por la superintendencia de Bancos.

Las corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas son las únicas autorizadas por la Ley para actuar como fiduciarias en procesos de titularización que efectúen en el cumplimiento de sus fines. Estas

corporaciones tendrán como fin básico, el cumplimiento de su objetivo social relativo al ámbito hipotecario, al desarrollo de mecanismos tendientes a movilizar recursos a favor del sector de vivienda e infraestructura relacionada.”<sup>7</sup>

Dentro del Reglamento de la Ley General de Instituciones Financieras se consideran<sup>8</sup>:

- Las operaciones, funcionamiento y atención al público que pueden realizar las instituciones financieras
- Autorización para la constitución de las instituciones financieras
- El monto del capital pagado exigible para la constitución de una institución financiera.
- Regulaciones para el manejo de los grupos económicos.
- Vigilar el cumplimiento de lo establecido sobre las normas de calidad de los activos y los límites créditos previsto en la Ley.
- La obligación que tienen las instituciones financieras a dar las facilidades a la Superintendencia de Bancos en cuanto al acceso a su contabilidad, libros, correspondencia, archivos o documentos justificativos de sus operaciones.
- Calificación de idoneidad y experiencia del auditor interno y externo de las instituciones financieras.
- Normativa con respecto al sigilo y reserva bancaria.
- Obligación de las instituciones financieras en cuanto a la entrega de la información solicitada por la Superintendencia de Bancos para el registro de información en la Central de Riesgos.
- Superintendencia de Bancos: atribuciones, funciones, reglamentos, gobierno y administración.
- Patrimonio Técnico.
- Procedimiento que rigen a las Instituciones Financieras para ejecutar las garantías hipotecarias o prendarias que garantizan obligaciones acreedoras.
- Anticresis Judiciales de cauciones hipotecarias o prendarias.
- Cancelación extraordinaria de obligaciones.

---

<sup>7</sup> (Paladines Salvador, Legislación Monetaria y Bancaria, 2003, págs. 69-70)

<sup>8</sup> (Superintendencia de Bancos y Seguros)

- Limitaciones, prohibiciones y sanciones
- Mecanismos para el resguardo del crédito y los depósitos bancarios.
- Regularización y liquidación de Instituciones Financieras.
- Disposiciones Generales y Transitorias.
- Disposiciones especiales para las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda.

## **1.2 Estructura sistema financiero ecuatoriano.**

El sistema financiero ecuatoriano está compuesto por: instituciones financieras privadas, instituciones financieras públicas; compañías de seguros y reaseguros; instituciones de servicios financieros, y compañías auxiliares del sistema financiero<sup>9</sup>.

### **1.2.1 La Banca Privada**

#### **1.2.1.1 Definiciones Básicas**

Son las instituciones financieras que se han constituido bajo el perfil de una compañía anónima que realizan funciones de captación y financiamiento de recursos, buscando con ello una utilidad o beneficio como resultados del diferencial entre las tasas de interés activos y pasivos.<sup>10</sup>

La banca privada, a su vez, puede ser comercial, industrial o de negocios y mixta. La banca privada comercial se ocupa sobre todo de facilitar créditos a individuos privados. La industrial o de negocios invierte sus activos en empresas industriales, adquiriéndolas y dirigiéndolas. La banca privada mixta combina ambos tipos de actividades.<sup>11</sup>

#### **1.2.1.2 Caracterización de la banca ecuatoriana**

Durante los diez últimos años, la banca ecuatoriana ha atravesado una etapa de evolución y cambio evidenciándose un crecimiento en este sector.

---

<sup>9</sup> De acuerdo a lo establecido en el Art. 1, Título I Del ámbito de la Ley, de la Codificación de la Ley General de Instituciones del sistema financiero, y al Título I Ámbito de la Ley general de instituciones financieras del Reglamento a la Ley General de instituciones financieras.

<sup>10</sup> (Definición.org)

<sup>11</sup> (Banca Privada - ITESCAM)

Es importante notar que dentro del periodo Diciembre 2005 a Junio 2010 la banca presenta una tendencia positiva con respecto a la bancarización de los depositantes recuperándose la confianza en el sistema luego de la peor crisis financiera en el país.

Existen actualmente un total 25 instituciones bancarias privadas nacionales con autorización para aceptar depósitos y conceder créditos respetando las normas básicas garantizando la liquidez, rentabilidad y solvencia.

**TABLA NRO. 1**  
**BANCOS PRIVADOS CALIFICACION DE RIESGO**

INSTITUCION FINANCIERA		FIRMA CALIFICADORA DE RIESGO A MARZO 2011 (1)	Al 31 Marzo 2011
1	AMAZONAS S.A.	HUMPHREYS S. A.	<b>AA-</b>
2	BOLIVARIANO S.A.	BANK WATCH RATINGS / PCR PACIFIC S. A.	<b>AA+/ AAA-</b>
3	COFIEC S.A (3)	PCR PACIFIC S. A	<b>BB -</b>
4	COMERCIAL DE MANABI S.A.	HUMPHREYS S. A.	<b>A-</b>
5	DE GUAYAQUIL S.A.	HUMPHREYS S. A.	<b>AAA -</b>
6	DE LOJA S.A.	PCR PACIFIC S. A	<b>AA</b>
7	DE MACHALA S.A.	HUMPHREYS S. A.	<b>AA</b>
8	DEL AUSTRO S.A.	HUMPHREYS S. A.	<b>A+</b>
9	DEL LITORAL S.A.	HUMPHREYS S. A.	<b>A+</b>
10	DEL PACIFICO S.A.	HUMPHREYS S. A.	<b>AA+</b>
11	DEL PICHINCHA C.A.	BANK WATCH RATINGS / PCR PACIFIC S.A.	<b>AAA-/</b>
			<b>AAA-</b>
12	DELBANK	HUMPHREYS S. A.	<b>BBB</b>
13	GENERAL RUMIÑAHUI	PCR PACIFIC S.A.	<b>AA-</b>
14	INTERNACIONAL S.A.	PCR PACIFIC S. A	<b>AAA-</b>
15	FINCA S.A.	HUMPHREYS S. A.	<b>A-</b>
16	PROCREDIT S.A.	BANK WATCH RATINGS	<b>AAA-</b>

17	PRODUBANCO S.A	BANK WATCH RATINGS / PCR PACIFIC S. A.	AAA- /AAA-
18	SOLIDARIO S.A.	PCR PACIFIC S. A.	AA-
19	SUDAMERICANO S.A.	PCR PACIFIC S. A.	*
20	TERRITORIAL S.A.	PCR PACIFIC S. A.	*
21	CITIBANK N.A.	BANK WATCH RATINGS	AAA
22	LLOYDS BANK LTD. (2)	BANK WATCH RATINGS	
23	PROMERICA S.A.(4)	PCR PACIFIC S. A.	AA+
24	UNIBANCO	PCR PACIFIC S. A	AA+
25	CAPITAL S.A.	HUMPHREYS S. A.	AA-

\* En proceso de calificación

(1) **BANK WATCH RATINGS S.A., HUMPHREYS S.A., PCR PACIFIC S.A. Y MICROFINANZA SRL.**

(2) A marzo del 2011 no se remite calificación de riesgo, en vista de que entidad se encuentra en proceso de liquidación voluntaria.

(3) A diciembre del 2010 entidad fue calificada por BANK WATCH RATINGS S.A.

(4) A diciembre del 2010 entidad fue calificada por PCR PACIFIC S.A. y HUMPHREYS S.A.

(5) A diciembre del 2010 entidad fue calificada por HUMPHREYS S.A.

(6) A diciembre del 2010 entidad fue calificada por HUMPHREYS S.A. y BANK WATCH RATINGS S.A.

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros Calificación de Riesgo Instituciones Financieras 2011.<sup>12</sup>

Según la ley general de instituciones del Sistema Financiero, son instituciones financieras privadas:

- Bancos
- Sociedades Financieras
- Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la vivienda
- Cooperativa de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera.

Constituyéndose los bancos en el eje central, ya que cubren con más del 90% las operaciones del total del sistema. Es así como podemos evidenciar que el nivel de bancarización en el Ecuador pasó

<sup>12</sup> (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011)



del 25% en el año 2005, al 37% durante el año 2010; según lo indica la Superintendencia de Bancos en su boletín de noviembre 2010.

### **1.2.1.3 Productos y servicios Financieros**

Dentro de los principales productos de la banca privada están la recepción de depósitos del público (ahorros, monetarios, plazo) y la colocación de estos mismos recursos a través del crédito a sus clientes o no clientes.

Además de la prestación de una serie de servicios accesorios (comodities) por los que la institución obtiene un ingreso adicional el mismo que se encuentra actualmente regulado por el organismo de control.

Hoy por hoy todos los bancos ofrecen productos y servicios similares, impulsando canales alternativos de atención y prestación de servicios por medio de call centers, canales IVR (cajeros automáticos), banca en línea, tanto para personas naturales como empresas, de esta forma la oferta bancaria evoluciona conforme la globalización mundial aprovechando la tecnología y las mejores prácticas de muchos países.

## **1.2.2 Cooperativismo**

### **1.2.2.1 Definiciones básicas**

El Cooperativismo es una asociación autónoma de personas que tienen necesidades y aspiraciones económicas sociales y/o culturales comunes, que se satisfacen gestionando democráticamente una empresa que es propiedad del conjunto.

### **1.2.2.2 Cooperativismo en el Ecuador**

La primera manifestación de cooperativismo en Ecuador se da a través de la “minga” que existió antes de la venida de los Incas a nuestro territorio. La minga se convocaba y se lo continúa haciendo, a todos los miembros del vecindario para la elaboración de trabajos de beneficio comunitario.

El “ayllu” en el incario, o el “ayni” y la “mita”, reflejaba las primeras demostraciones de cooperativismo, pues en cada uno de ellos se realizaban actividades de beneficio común y ayuda mutua. Ya en la colonia los indios se unieron para defender sus tierras de los conquistadores, dando origen a la formación de las comunidades campesinas que poseen terrenos comunales. La primera organización cooperativa en el Ecuador se da en el año 1910 bajo la denominación de la Compañía de Préstamos y Construcciones que se fundó en Guayaquil.<sup>13</sup>

El sistema cooperativo ecuatoriano a nivel de América Latina es un modelo a seguir debido al crecimiento sostenido que ha experimentado en la última década.

Según los datos del censo nacional de cooperativas realizado en el año 2002, existirían en el país 2.668 cooperativas, ubicadas prácticamente en todo el territorio nacional, aunque con cierta concentración en las provincias de Pichincha (24%) y Guayas (16,5%). Las cooperativas de servicio son las más numerosas representando el 61.4% del total nacional; le siguen en orden de importancia las de consumo (15.2%), de crédito (14.3%) y de producción (9.1%). Esa repartición pone de manifiesto cómo en el transcurso de más de quince años se han venido afianzando fundamentalmente las cooperativas de transporte y de ahorro y crédito.

Actualmente existen en el país un total de 40 cooperativas de ahorros y crédito reguladas por la Superintendencia de Bancos con su respectiva calificación, conforme se puede observar de acuerdo a la presente tabla.

---

<sup>13</sup> (Paladines Salvador, Legislación Monetaria y Bancaria, 2003, pp. 213-214)

**TABLA NRO. 2**  
**COOPERATIVAS CALIFICACIÓN DE RIESGO**

	<b>INSTITUCION FINANCIERA</b>	<b>FIRMA CALIFICADORA DE RIESGO A MARZO 2011 (1)</b>	<b>AI 31 Marzo 2011</b>
1	11 DE JUNIO	HUMPHREYS S. A.	<b>BB+</b>
2	15 DE ABRIL	HUMPHREYS S. A.	<b>A</b>
3	23 DE JULIO (6)	BANK WATCH RATINGS	<b>A-</b>
4	29 DE OCTUBRE	HUMPHREYS S. A.	<b>A</b>
5	9 DE OCTUBRE	BANK WATCH RATINGS	<b>B+</b>
6	ALIANZA DEL VALLE	HUMPHREYS S.A.	<b>A-</b>
7	ANDALUCIA	HUMPHREYS S.A.	<b>A +</b>
8	ATUNTAQUI (3)	MICROFINANZAS SRL	<b>BBB-</b>
9	BIBLIAN	MICROFINANZAS SRL	<b>BBB</b>
10	CACPECO	HUMPHREYS S.A.	<b>AA-</b>
11	CAJA CENTRAL COOPERATIVA FINANCOOP	PCR PACIFIC S.A.	<b>A+</b>
12	CALCETA	HUMPHREYS S. A.	<b>BB-</b>
13	CAMARA DE COMERCIO DE QUITO	HUMPHREYS S. A.	<b>A-</b>
14	CHONE	HUMPHREYS S. A.	<b>BB +</b>
15	CODESARROLLO	MICROFINANZAS SRL	<b>BBB</b>
16	COMERCIO (5)	MICROFINANZAS SRL	<b>BB+</b>
17	COOPAD	HUMPHREYS S. A.	<b>B+</b>
18	COTOCOLLAO	HUMPHREYS S. A.	<b>BB+</b>
19	EL SAGRARIO	HUMPHREYS S. A.	<b>A+</b>
20	GUARANDA	HUMPHREYS S. A.	<b>BBB-</b>
21	JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA	MICROFINANZAS SRL	<b>A</b>
22	LA DOLOROSA	HUMPHREYS S. A.	<b>B+</b>
23	MANUEL ESTABAN GODOY ORTEGA	MICROFINANZAS SRL	<b>BBB+</b>
24	NACIONAL	BANK WATCH RATINGS	<b>A+</b>
25	OSCUS	MICROFINANZAS SRL	<b>A+</b>
26	PABLO MUÑOZ VEGA(4)	HUMPHREYS S. A.	<b>BBB-</b>
27	PADRE JULIAN LORENTE	BANK WATCH RATINGS	<b>B+</b>
28	PASTAZA	MICROFINANZAS SRL	<b>A</b>
29	COOPPROGRESO	PCR PACIFIC S.A.	<b>AA-</b>
30	RIOBAMBA (5)	PCR PACIFIC S.A.	<b>A-</b>

31	SAN FRANCISCO	BANK WATCH RATINGS	<b>A+</b>
32	SAN FRANCISCO DE ASIS	BANK WATCH RATINGS	<b>BB-</b>
33	SAN JOSE	HUMPHREYS S. A	<b>BBB+</b>
34	SANTA ANA (5)	MICROFINANZAS SRL	<b>BB -</b>
35	SANTA ROSA	HUMPHREYS S. A.	<b>BBB+</b>
36	TULCAN	HUMPHREYS S. A.	<b>A -</b>
37	JARDIN AZUAYO	MICROFINANZAS SRL	<b>BBB+</b>
38	CACPE CAC DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE LOJA	MICROFINANZAS SRL	<b>BB -</b>
39	CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO	PCR PACIFIC S.A.	<b>BB-</b>
40	SAN PEDRO DE TABOADA LTDA	HUMPHREYS S. A.	<b>B</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros Calificación de Riesgo Instituciones Financieras 2011<sup>14</sup>

### 1.2.2.3 Productos y servicios.

Las cooperativas se dedican a la intermediación financiera con el público y están autorizadas a realizar operaciones tales como recibir recursos financieros del público, recibir depósitos a plazo, asumir obligaciones, otorgar préstamos tanto hipotecarios como prendarios y constituir depósitos en instituciones financieras del país.

### 1.2.3 El Mutualismo

#### 1.2.3.1 Definiciones básicas

Es una de las formas más antiguas de asociación en el mundo, los principios que se aplican son la adhesión voluntaria, organización democrática la neutralidad institucional, la contribución acorde con los servicios a recibir, la capitalización social de los excedentes, la educación y capacitación social y la integración para el desarrollo.<sup>15</sup>

<sup>14</sup> (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011)

<sup>15</sup> (Colegio de Traductores Públicos de la ciudad de Buenos Aires)

### 1.2.3.2 El mutualismo en el Ecuador

Las mutualistas para la vivienda fueron creadas para canalizar créditos externos destinados a suplir las necesidades de vivienda de los sectores menos favorecidos de la sociedad. Una vez agotados dichos recursos externos, para continuar cumpliendo sus objetivos comienzan las mutualistas a captar recursos del público principalmente en libretas de ahorro, mismo que fueron revertidos en el desarrollo de importantes programas de vivienda.<sup>16</sup>

Actualmente existen 4 mutualistas reguladas por la Superintendencia de Bancos en el Ecuador. La calificación de estas mutualistas se puede observar en la tabla Nro.

**TABLA NRO. 3**  
**MUTUALISTAS DEL ECUADOR**

INSTITUCION FINANCIERA		FIRMA CALIFICADORA DE RIESGO A MARZO 2011 (1)	AI 31 Marzo 2011
1	AMBATO	PCR PACIFIC S.A	<b>B -</b>
2	AZUAY	BANK WATCH RATINGS	<b>A-</b>
3	IMBABURA	PCR PACIFIC S.A	<b>BB-</b>
4	PICHINCHA	PCR PACIFIC S.A	<b>AA</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros Calificación de Riesgo Instituciones Financieras 2011<sup>17</sup>

### 1.2.3.3 Productos y servicios

Su principal actividad es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, la construcción y el bienestar social de sus asociados, que deberá evidenciarse en la composición de sus activos.

<sup>16</sup> (Slideshare)

<sup>17</sup> (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011)

## 1.2.4 La Banca Pública

### 1.2.4.1 Definiciones básicas.

Es el conjunto de entidades financieras en las que el Estado u otra administración pública tiene el control político y accionarial.<sup>18</sup>

### 1.2.4.2. La Banca Pública en el Ecuador

Las instituciones financieras públicas que operan en el Ecuador se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos en lo relacionado al control de sus actividades, de manera especial en lo referente a solvencia, prudencia financiera, liquidez, regularización y normas de liquidación forzosa.

En el Ecuador existen las siguientes instituciones: Banco del Estado, Banco Nacional de Fomento, Banco Ecuatoriano Vivienda, Corporación Financiera Nacional.

**TABLA NRO 4**  
**BANCA PÚBLICA CALIFICACIÓN DE RIESGO**

INSTITUCION		FIRMA CALIFICADORA DE RIESGO	Al 31
FINANCIERA		A MARZO 2011 (1)	Marzo
			2011
1	AMBATO	PCR PACIFIC S.A	B -
2	AZUAY	BANK WATCH RATINGS	A-
3	IMBABURA	PCR PACIFIC S.A	BB-
4	PICHINCHA	PCR PACIFIC S.A	AA

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros Calificación de Riesgo Instituciones Financieras 2011<sup>19</sup>

### 1.2.4.3 Productos y servicios

Básicamente se distinguen del resto de instituciones financieras ya que se especializan en la captación pública (recursos del estado) y colocación en cartera de consumo, microcrédito, vivienda y comercial.

<sup>18</sup> (La gran enciclopedia de la Economía)

<sup>19</sup> (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011)

### **1.3 Tendencias actuales de productos y servicios financieros**

La masificación de los productos y servicios financieros están directamente relacionados a los avances tecnológicos, así como a las necesidades sociales y económicas en determinado país. Dado que depende de las necesidades de los individuos esta deberá ser revisada periódicamente para determinar si está satisfaciendo adecuadamente a los usuarios.

#### **1.3.1 La importancia de la web 2.0 y la tecnología en los productos y servicios financieros.**

La Web 2.0 ha originado la democratización de los medios. Ha reducido considerablemente los costes de difusión de la información. Al aumentar la producción de información aumenta la segmentación de la misma, lo que equivale a que los usuarios puedan acceder a contenidos que tradicionalmente no se publican en los medios convencionales. Hoy en día existen algunas empresas que miran a la web 2.0 porque entienden es una interface optimizada para los clientes y proveedores.<sup>20</sup>

La actuación de los bancos en el nuevo entorno está dependiendo básicamente de su visión en relación a cómo y cuándo la nueva tecnología transformará la manera de hacer banca, muy ligada a su estilo de dirección y a su propia situación actual.

Para el desarrollo y comercialización de los productos y servicios bancarios, se debe tener un valor agregado, para que los clientes y consumidores establezcan la diferenciación con los productos y servicios que ofrece la competencia, y deben estar acorde con el adelanto de la ciencia y la tecnología, los bancos están creando estructuras, productos y estrategias con el objetivo de controlar las llamadas Redes de Valor.

---

<sup>20</sup> (Slideshare)

### **1.3.2 Canales de provisión de servicios financieros**

Los bancos proveen servicios financieros mediante una variedad de mecanismos, incluyendo sucursales bancarias, ATMs, puntos de venta (POS), banca por Internet, banca telefónica, banca celular y corresponsales no bancarios.

### **1.3.3 Los retos futuros de los productos y servicios financieros en el Ecuador.**

Los nuevos productos financieros basados en la tecnología, serán variaciones de los ya existentes. Además, se trata de productos intangibles, basados en la información y ofertados por todos los competidores. No obstante, ahora son de estructura compleja, con consideraciones de precio y/o beneficio, que dependen del servicio al cliente. Hoy los productos son un conjunto de varios instrumentos y/o servicios. Según Ernst & Young, todo ello indica que “el reto al que se enfrentan las empresas de servicios financieros no es hoy el desarrollo de nuevos productos, sino su gestión”

Ir a la vanguardia del desarrollo tecnológico, la relación global creando barreras de salida, ofreciendo familias de productos y atraer al cliente no solo con una oferta de una amplia gama de productos sino con la calidad en el servicio que será realmente el reto permanente.



## **CAPÍTULO II**

# **ANÁLISIS SITUACIONAL DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO**

## **ANÁLISIS SITUACIONAL DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO UNA PERSPECTIVA DESDE LA OFERTA**

El panorama actual del sistema financiero ecuatoriano, nos proyecta un espacio realmente grande y fuerte para acceder a fuentes de financiamiento, con una inflación creciente pero controlada y se mantiene con suficiente solidez y liquidez.

En el primer semestre del año 2009, los bancos perdieron liquidez por retiro de recursos de los agentes económicos, provocando una reducción de 750 millones de dólares de los depósitos, según la asociación de bancos privados. Esto se explica también por las crecientes limitaciones impuestas por los bancos para la entrega de créditos en ese año.

Luego de más de una década de la peor crisis financiera en la historia del país, parece haberse superado la desconfianza en el sistema financiero. Esto se puede verificar claramente en el volumen de depósitos que ha crecido un 29% con relación al 2010.

De igual manera el comportamiento de crédito del sector privado fue vital para la reactivación de la economía; así se pudo observar una tasa de variación positiva de 21,4% de lo que representa una colocación de USD 1900 millones.

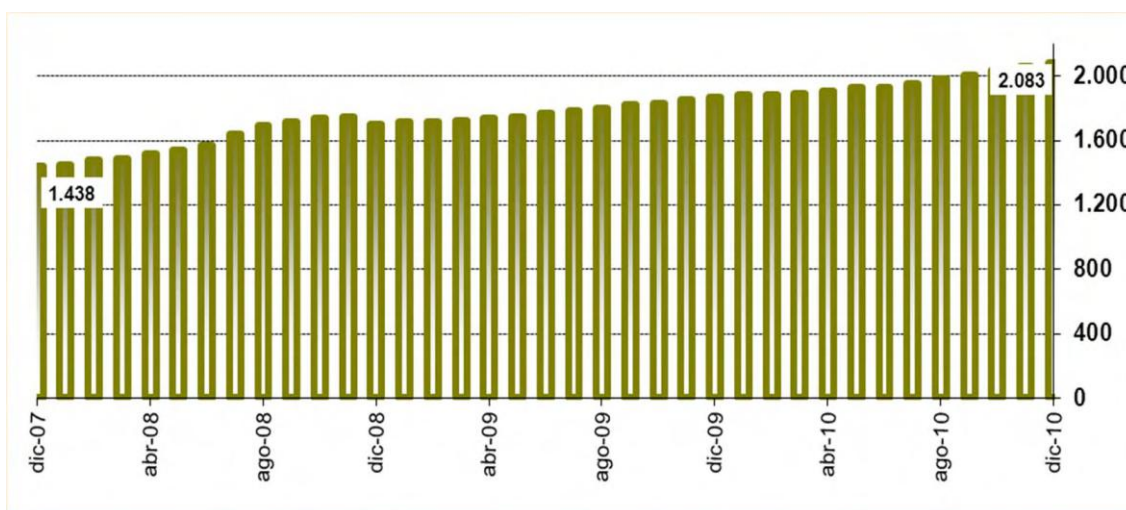
En la actualidad, se ofertan créditos para todos los fines, se dinamiza el circulante mediante los desembolsos, buscando la colocación en segmentos como microempresas, PYMES, consumo, comerciales, hipotecarios, etc.

Al término del año 2010 el patrimonio de la banca privada registró un saldo neto acumulado de US\$2.083 millones, incluyendo utilidades netas al final del período.

Este nuevo saldo representó una tasa de crecimiento mensual del 1,2%, inferior a la obtenida en noviembre pasado (1,3%), mientras que su variación anual fue del 11,41%. Con respecto a diciembre de 2007, el saldo de la cuenta de patrimonio ha crecido en US\$645 millones, lo que representa una expansión del 40,5% en estos tres años, manteniendo una tendencia positiva. Sin embargo, esta tasa de crecimiento es inferior a la registrada en la Banca pública, misma que ha crecido en el orden del 23,32% anual, en el mismo periodo.

## GRÁFICO NRO. 1

### PATRIMONIO BANCARIO



Fuente: Superintendencia de bancos y Seguros del Ecuador

En el análisis presentado en este capítulo se tomó en cuenta los valores reportados en la Superintendencia de Bancos y Seguros hasta diciembre del 2010 y las publicaciones actuales con respecto al año 2011.

#### 2.1 El sistema financiero local (Análisis por plaza y por subsistema)

El año 2010 se caracterizó por un incremento en la intermediación financiera, resultado del crecimiento sostenido de los depósitos, y de la reducción en la morosidad de los créditos vencidos, lo que permitió aumentar la cartera de crédito generando un incremento en las utilidades del sistema financiero.

La tasa de crecimiento de los depósitos de incrementó paulatinamente durante todo el año 2010, pasando de un crecimiento anual de tan solo el 6% en enero del 2010 al registrar tasas de crecimiento alrededor del 29% a finales del año.

Es importante mencionar que el incremento de los depósitos ocurrió principalmente en los depósitos a la vista, observándose incluso una disminución en la participación de los depósitos a plazo respecto al total de

obligaciones con el público; el cual pasó de 32,4% en el 2009 a 30.2% durante el 2010. Por otro lado, los depósitos a la vista se incrementan de 65,7% a 67,7% en el último año.

## **2.2 Evolutivo de captaciones<sup>21</sup>**

En lo que se refiere al total de captaciones dentro del sistema, se observa una alta participación del sistema de bancos privados en los depósitos totales. De esta forma los bancos privados representan el 85,1%, mientras que el sistema de cooperativas representó el 9,7% del total de depósitos a diciembre del 2010; sin embargo el sistema de cooperativas ve aumentada su participación en el total ya que a diciembre del 2009 captada 8,9% del total de depósitos.

Al finalizar el 2010, el total de captaciones en la banca privada ascendió a US\$15.928 millones, lo cual implicó una tasa de crecimiento anual del 17,31% y un aumento neto en su saldo de US\$2.351 millones. Respecto a diciembre de 2007 y 2008, el saldo de la captaciones se ha incrementado en el 55,41% y 25,51%, respectivamente, ello representa además una tasa media de crecimiento mensual 1,32%, la más alta del sistema financiero ecuatoriano. Frente a noviembre de 2010, las captaciones crecieron en el 4,92%, es decir en US\$674 millones. Esta nueva expansión se explica principalmente por el crecimiento de las captaciones de ahorro, misma que entre noviembre y diciembre aumentaron en un 8,23%, seguida de las monetarias (3,51%) y las captaciones a plazo (1,93%).

---

<sup>21</sup> (Seguros, 2005-2011)

## GRÁFICO NRO. 2

### CUADRO EVOLUTIVO DE CAPTACIONES



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

#### TOTAL DE DEPÓSITOS

**Nota:** El total de depósitos incluye únicamente saldos netos de las captaciones monetarias, de ahorro y a plazo al final de cada período.

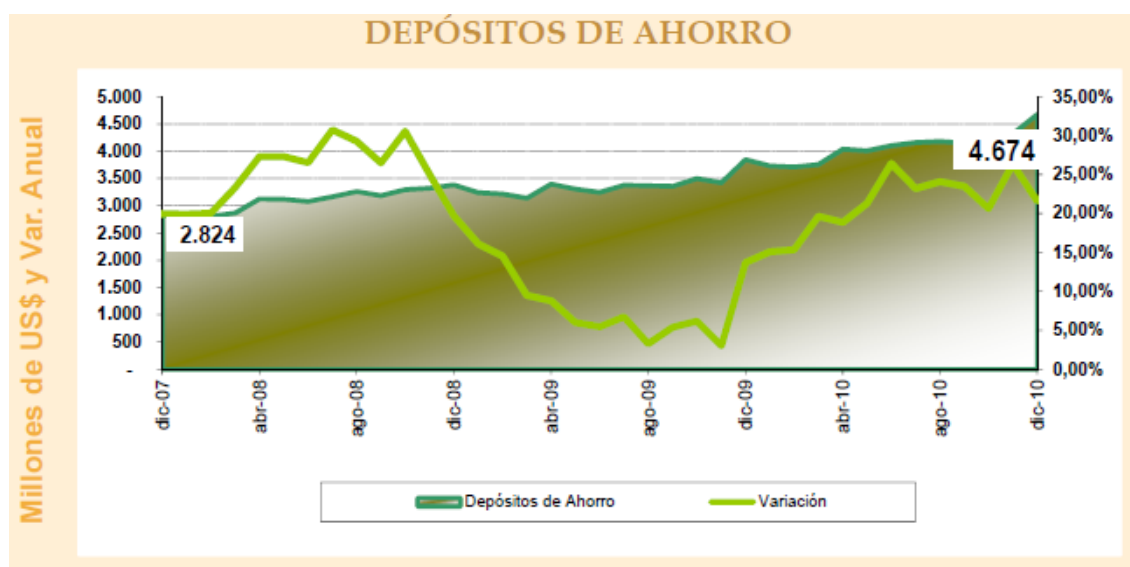
A mayo del 2011, la Asociación de Bancos Privados del Ecuador, resalta que el saldo de las Captaciones Bancarias continúan incrementándose a razón del 15,04% anual y del 0,94% mensual; variaciones, que en términos absolutos significan que frente a mayo del 2010 los Depósitos aumentaron en US\$2,195 millones, mientras que en relación al mes inmediato anterior (abril) lo hicieron en US\$156 millones.

Así, en mayo del año en curso, el saldo acumulado de las captaciones se ubicó en US\$16,787 millones, de los cuales el 73,20% corresponde a depósitos a la vista (depósitos de ahorro y monetarios), y el 26,80% (corresponde) a los depósitos a plazo. Dentro de esto, el Informe destaca que durante los cinco primeros meses del 2011, la tendencia es positiva y al alza gracias a que la economía goza de una alta liquidez, producto de la recuperación de volumen de remesas y el precio del petróleo, principalmente.

## 2.2.1 Por tipo de depósito.<sup>22</sup>

La cuenta depósitos de ahorro al término del 2010, registró una tasa de crecimiento mensual del 8,23%, al incrementar su saldo en US\$355 millones, acumulando de esta manera un saldo neto de US\$4.674 millones. Entre diciembre de 2009 y 2010, las captaciones de ahorro han crecido en US\$830 millones, con una variación anual del 21,58% y, una tasa promedio mensual de 1,69%. Consecuentemente, la participación de las captaciones de ahorro incrementó su participación en el total de depósitos, al representar el 29,34% de los mismos. Como se observa en la gráfica, durante el año 2010 la tendencia en las captaciones de ahorro fue positiva y favorable.

**GRÁFICO NRO. 3**



**Nota:** El total de depósitos incluye únicamente saldos netos de las captaciones monetarias, de ahorro y a plazo al final de cada período.

Fuente Superintendencia de Bancos y Seguros

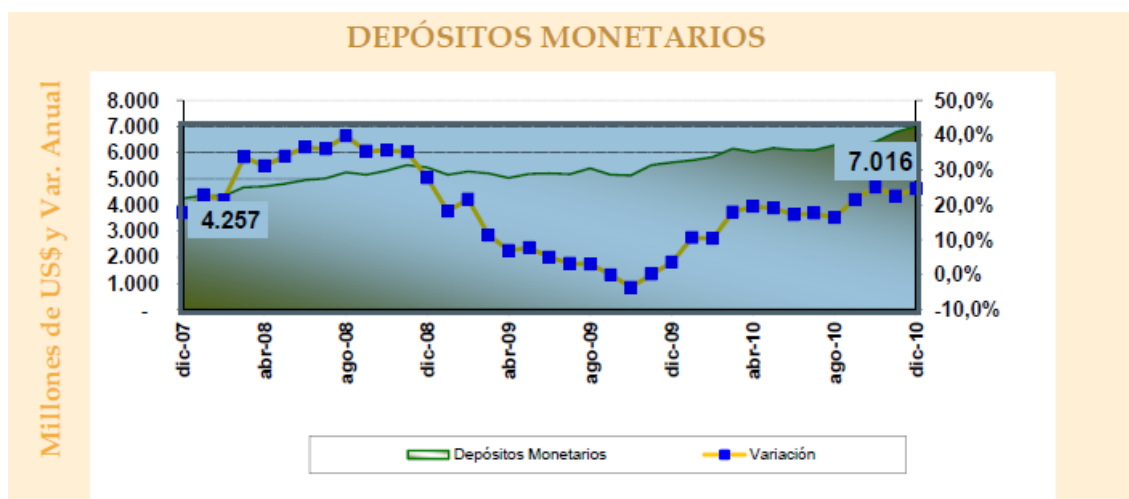
En lo que se refiere a los depósitos de ahorro, al final de mayo del 2011 el saldo se ubicó en US\$5,005 millones, cifra que representó una disminución mensual del 2,87%, es decir, US\$147 millones menos frente al saldo de abril del mismo año; no así, anualmente, donde dichos depósitos mostraron un crecimiento del 24,95%, lo

<sup>22</sup> (Seguros, 2005-2011)

cual implica que éstos aumentaron en US\$ 999 millones entre mayo del 2010 y mayo del 2011.

A diciembre de 2010, el saldo de los depósitos monetarios contabilizó un saldo de US\$7.016 millones, es decir, 1,6 veces superior al saldo obtenido en diciembre de 2007 (US\$4.257 millones). Respecto a diciembre de 2009, este tipo de captaciones crecieron a una tasa anual del 24,61%, lo cual significó un aumento de US\$1.386 millones, incremento que contrasta al obtenido en el mismo período del 2009 (US\$193 millones). La participación de las captaciones monetarias respecto al total de depósitos se situó en el 44,05%, ratificando su importancia para el sector bancario, a diciembre de 2009 esta participación se ubicó en el 41,47%.

**GRÁFICO NRO. 4**



Fuente Superintendencia de Bancos y Seguros

Los depósitos monetarios a mayo del 2011 con respecto a mayo del 2010 se incrementaron en US\$1,099 millones, lo cual conlleva una tasa de crecimiento anual del 17,78%; durante el 2011, por su parte, se observa que no existe mayor variación en las captaciones monetarias, pues éstas fluctúan en picos de crecimiento del 25% y 20% anual.

Las captaciones a plazo al término del mes diciembre de 2010 sufrieron un incremento en su saldo de US\$80 millones con respecto a noviembre pasado, ello

significa un incremento mensual 1,93%, dejando atrás la reducción observada en meses pasados. Frente a diciembre de 2009, las captaciones a plazo mostraron una tasa de crecimiento anual del 3,30%, es decir, un aumento en su saldo de US\$135 millones. El crecimiento obedece principalmente al aumento de las captaciones a 30 y 180 días, las cuales representan el 53,4% del total de captaciones a plazo. A diciembre de 2010, el saldo ascendió a US\$4.238 millones, mientras que su participación en el total de depósitos disminuyó al 26,61%.

### GRÁFICO NRO. 5



Fuente Superintendencia de Bancos y Seguros

Sobre el saldo de las Captaciones a Plazo, éste ascendió a US\$4,500 millones a mayo del 2011; cifra que significó un crecimiento mensual de 2,19% en relación al saldo obtenido en abril (US\$4.403 millones); nivel de crecimiento que también se da anualmente, ya que entre mayo del 2010 y mayo del 2011, se contabiliza un aumento del 2,19%, que implica que los Depósitos a Plazo tan solo crecieron en US\$96 millones durante este periodo.

Dentro de esto, hay que recalcar que el flujo de Captaciones a Plazo mantiene una fuerte irregularidad, principalmente, porque la mayoría de los Depósitos se concentran en plazo menores a 180 días y tan solo el 4,46% obedece a Depósitos superiores a un año.



Al analizar la distribución de los depósitos a nivel nacional se observa que el total de depósitos por ciudad no necesariamente se relaciona con el tamaño de la población, lo que demuestra la existencia de diversos niveles de bancarización en las distintas ciudades del país. De esta forma Quito, pese a no ser la más poblada es la que mayores niveles de captación registró durante el año 2010, reportando captaciones por USD 8000 millones (41,2% del total de obligaciones con el público); Guayaquil mantiene 22,2%, mientras que Cuenca y Ambato reportan el 7,4% y 3,2% respectivamente.

### TABLA NRO. 5

EVOLUCION DE LOS DEPOSITOS POR CIUDAD (USD MILES)

Ciudad	DICIEMBRE 2009	DICIEMBRE 2010	variación dic 2009/a dic 2010
AMBATO	478.717,09	625.399,18	30.64%
AZOGUES	97.788,94	118.417,27	21.09%
CUENCA	1.161.613,05	1.435.501,24	23.58%
ESMERALDAS	86.087,91	98.752,99	14.71%
GUAYAQUIL	3.444.839,25	4.318.863,69	25.37%
IBARRA	192.882,72	233.062,25	20.83%
LATACUNGA	195.719,08	179.998,75	-8,03%
LOJA	293.108,54	349.925,03	19.38%
MACHALA	231.691,01	287.161,30	23.94%
MANTA	157.863,99	190.860,61	20.90%
PORTOVIEJO	183.343,53	207.720,37	13.30%
QUITO	7.122.899,69	8.004.825,64	12.38%
RIOBAMBA	250.368,88	306.750,04	22.52%
RUMIÑAHUI	110.850,18	137.075,04	23.66%
SANTO DOMINGO	253297,30	229.578,00	-2.43%

Fuente Superintendencia de Bancos y Seguros

#### 2.2.2 Por subsistema <sup>23</sup>

A diciembre del 2010, el total de los depósitos en el país ascendió a 20.216,37 millones de dólares, esto es 17,86% más que diciembre del 2009 y alrededor de 64,9% más que diciembre del 2007; recursos que fueron captados de 10.138.780

<sup>23</sup> (SEGUROS)

depositantes alrededor del país, superior en 987.919 al número de clientes de diciembre pasado y aproximadamente unos 3,5 millones más que diciembre del 2007; es decir hubo un crecimiento acumulado de clientes de 49,94%.

**TABLA NRO. 6**  
SISTEMA FINANCIERO NACIONAL  
DEPOSITOS POR SUBSISTEMAS  
(miles)

	Dic-07	Dic-08	Dic-09	Dic-10	VARIACION	
					ABSOLUTA	RELATIVA
BANCA PUBLICA	312.911,00	451.127,00	1.323.815,00	1.462.199,00	138.384,00	10,45%
BANCO PRIVADOS	10.241.273,00	12.766.453,00	13.673.005,00	15.921.170,00	2.248.165,00	16,44%
COOPERATIVAS	929.696,00	1.133.562,00	1.376.526,00	1.829.101,00	452.575,00	32,88%
MUTUALISTAS	430.236,00	315.547,00	319.883,00	382.296,00	62.413,00	19,51%
SOCIEDADES FINANCIERAS	345.457,00	521.280,00	460.292,00	621.608,00	161.316,00	35,05%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>12.259.573,00</b>	<b>15.187.969,00</b>	<b>17.153.521,00</b>	<b>20.216.374,00</b>	<b>3.062.853,00</b>	<b>17,86%</b>

**Fuente:** Superintendencia de Bancos y Seguros .- DNE / Subdirección de Estadísticas

**Elaboración:** Superintendencia de Bancos y Seguros .- DNE / Subdirección de Estadísticas

Los depósitos del sistema financiero nacional llegaron al 35,47%, superior al registrado en Diciembre del 2008.

Desde diciembre del año 2007 hasta la fecha, la tendencia de los depósitos del sistema financiero ha sido superior con respecto al crecimiento del PIB.

La Banca Privada llegó a un nivel de profundización de 27,93% aportando mayoritariamente al índice total pero inferior a la participación que tuvo en el año 2008 con respecto al total. Esta pérdida de participación fue cubierta por la banca pública cuyo índice fue de 2,57%. También las cooperativas lograron un índice de 3,21% reflejando un incremento, mientras que las mutualistas mermaron su peso dentro de la profundización.

**TABLA NRO. 7**  
SISTEMA FINANCIERO NACIONAL  
PROFUNDIZACION FINANCIERA DE DEPOSITOS

	Dic-07	Dic-08	Dic-09	Dic-10	VARIACION
BANCA PUBLICA	0,69%	0,83%	2,54%	2,57%	0,02%
BANCO PRIVADOS	22,51%	23,55%	26,28%	27,93%	1,65%
COOPERATIVAS	2,04%	2,09%	2,65%	3,21%	0,56%
MUTUALISTAS	0,95%	0,58%	0,61%	0,67%	0,06%
SOCIEDADES FINANCIERAS	0,76%	0,96%	0,88%	1,09%	0,21%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>26,94%</b>	<b>28,02%</b>	<b>32,97%</b>	<b>35,47%</b>	<b>2,49%</b>

**Fuente:** Superintendencia de Bancos y Seguros .- DNE / Subdirección de Estadísticas

**Elaboración:** Superintendencia de Bancos y Seguros .- DNE / Subdirección de Estadísticas

Dentro del análisis regional, Sierra y Costa aportan con el mayor número de clientes depositantes. En cuanto a los montos depositados, la costa mantiene una participación del 30% del total nacional, en cambio que la Sierra lo hace en porcentajes muy cercanos al 68%.

**TABLA NRO. 8**  
MONTO DE DEPOSITOS  
POR REGIONES  
(miles)

	Dic-07	Dic-08	Dic-09	Dic-10	VARIACION	
					ABSOLUTA	RELATIVA
AMAZONICA	201.382,00	252.512,00	274.635,00	317.051,00	42.416,00	15,44%
COSTA	3.766.407,00	4.794.239,00	5.022.769,00	6.134.832,00	1.112.063,00	22,14%
INSULAR	24.478,00	24.311,00	22.309,00	24.647,00	2.338,00	10,48%
SIERRA	8.267.307,00	10.116.907,00	11.833.808,00	13.739.845,00	1.906.037,00	16,11%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>12.259.574,00</b>	<b>15.187.969,00</b>	<b>17.153.521,00</b>	<b>20.216.375,00</b>	<b>3.062.854,00</b>	<b>17,86%</b>

**Fuente:** Superintendencia de Bancos y Seguros .- DNE / Subdirección de Estadísticas

**Elaboración:** Superintendencia de Bancos y Seguros .- DNE / Subdirección de Estadísticas

Esta mayor participación de la Sierra dio lugar para que en el último año la profundización de esta región llegue al 24,11%.

**TABLA NRO. 9**  
SISTEMA FINANCIERO NACIONAL  
PROFUNDIZACION FINANCIERA DE DEPOSITOS POR REGIONES

	Dic-07	Dic-08	Dic-09	Dic-10	VARIACION
AMAZONICA	0,44%	0,47%	0,53%	0,56%	0,03%
COSTA	8,28%	8,84%	9,66%	10,76%	1,11%
INSULAR	0,05%	0,04%	0,04%	0,04%	0,00%
SIERRA	18,17%	18,66%	22,75%	24,11%	1,36%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>26,94%</b>	<b>28,02%</b>	<b>32,97%</b>	<b>35,47%</b>	<b>2,49%</b>

**Fuente:** Superintendencia de Bancos y Seguros .- DNE / Subdirección de Estadísticas

**Elaboración:** Superintendencia de Bancos y Seguros .- DNE / Subdirección de Estadísticas

### 2.3 Evolutivo de colocaciones<sup>242526</sup>

La tasa de crecimiento de la cartera de crédito pasó del 6% de crecimiento anual en diciembre del 2009 al 21,4% a diciembre del 2010, lo que refleja el incremento de la intermediación financiera y la reactivación de la economía.

El crecimiento de la cartera se enfocó básicamente en los productos de crédito de menor plazo y mayor rentabilidad, los que corresponden a los segmentos de cartera de consumo (31,5% a diciembre del 2010) y cartera microfinanzas (20% a diciembre del 2010).

Al analizar la composición de la cartera de crédito por tipo de institución, se observa que los bancos generan el 78% del total de la cartera de crédito mientras que las cooperativas representan el 12,7%. Esta últimas son el único segmento que incrementa su participación con respecto al año 2009, aumentando en 1% a costa de una reducción de las captaciones de la banca privada.

Al observar la composición de crédito por localidad se encuentra que Quito es la plaza que mayor crédito recibe con el 37% del total nacional; le sigue Guayaquil con 18,3%.

<sup>24</sup> (Seguros, 2005-2011)

<sup>25</sup> (ANALISIS DEL SECTOR FINANCIERO ECUADOR 2011, 2011)

<sup>26</sup> (ranking financiero 2011, 2011)

**TABLA NRO. 10**  
EVOLUCION DE LOS CREDITOS POR CIUDAD (USD MILES)

Ciudad	DICIEMBRE 2009	DICIEMBRE 2010	variación dic 2009/a dic 2010
QUITO	4.738.569,13	5.673.393,69	19,73%
GUAYAQUIL	2.599.128,79	3.336.065,24	28,35%
CUENCA	723.780,44	990.738,27	36,88%
AMBATO	383.611,98	554.129,82	44,45%
MANTA	227.923,23	312.263,89	37,00%
MACHALA	200.075,60	258.348,56	29,13%
LOJA	196.931,80	278.726,89	41,53%
IBARRA	162.183,67	245.132,44	51,14%
RIOBAMBA	148.358,91	233.993,00	57,72%
SANTO DOMINGO	138.026,63	237.803,12	72,29%
LATACUNGA	133.829,49	194.428,43	45,28%
PORTOVIEJO	133.160,76	182.362,21	36,95%
AZOGUES	59.341,49	78.596,75	32,45%
RUMIÑAHUI	49.651,46	77.266,32	55,62%
ESMERALDAS	41886,26	62.481,36	49,17%

Fuente Superintendencia de Bancos y Seguros

En el caso del sector público se elevó a USD 1500 millones en los dos últimos años, mostrando un crecimiento del 100% en las colocaciones con respecto al año 2009.

En las mutualistas el aporte de este subsistema fue de USD 316.561 en el año 2008 a USD 382.286 a diciembre del año 2010 en total de captaciones en miles de dólares, y en cartera de crédito bruta de USD 230.393 en el año 2008 a USD 264,357 a diciembre del año 2010 en miles de dólares

**TABLA NRO. 11**  
**PROFUNDIZACION FINANCIERA**  
**SISTEMA DE MUTUALISTAS**  
(en miles de dólares)

CUENTA	dic-08	dic-09	dic-10
<b>CARTERA BRUTA</b>	<b>230.393</b>	<b>221.620</b>	<b>264.357</b>
DEPÓSITOS A LA VISTA	174.988	181.831	211.034
DEPÓSITOS A PLAZO	141.573	138.838	171.251
<b>TOTAL DEPOSITOS</b>	<b>316.561</b>	<b>320.668</b>	<b>382.286</b>

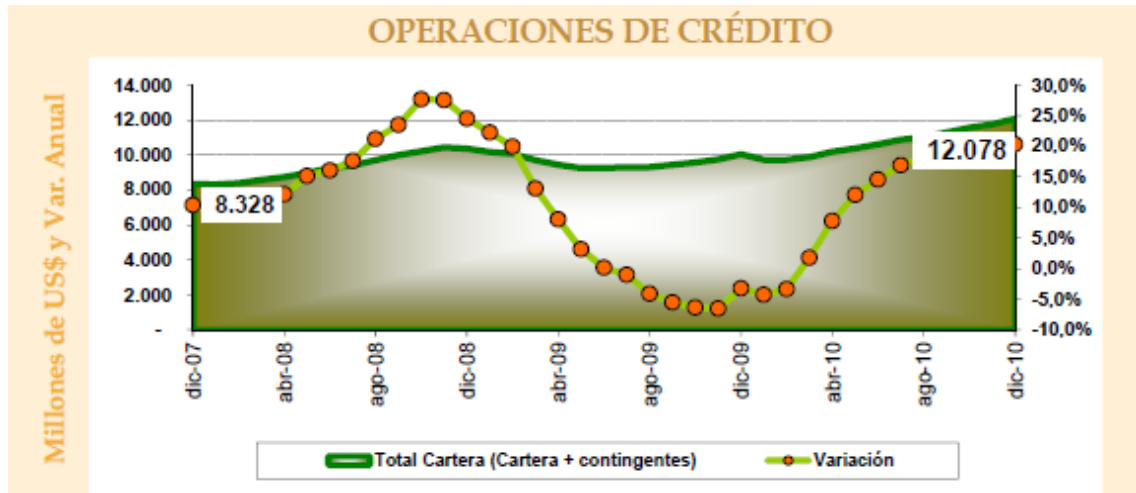
Según el análisis de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador, las operaciones crediticias (incluyen: Cartera Bruta + Contingentes) contabilizaron un saldo acumulado de US\$12,855 millones; monto que representa un crecimiento mensual de 0,75% y anual del 23,95%, que en términos absolutos significan incrementos de US\$96 millones y 2,484 millones, respectivamente.

Añade que en relación a mayo del 2008, las Operaciones Crediticias se han incrementado en 43,34%, es decir, en US\$3,887 millones; periodo durante el cual la evolución de las operaciones crediticias de la Banca privada ha sido favorable, ya que se mantiene una tendencia positiva y sostenida.

Es importante destacar que en mayo del 2011, la participación del total de crédito destinado por la Banca Privada ascendió a US\$13,564 millones, dentro del cual lo que se destinó a los Sectores Productivos fue del 68,5% (incluyendo crédito a la vivienda y microempresa), mientras que el Crédito al Consumo reportó una participación de 31,5%, para este mismo mes.

Las operaciones crediticias (incluye: cartera bruta + contingentes) de la Banca privada, reportaron una expansión neta anual del 20,33%, es decir, un aumento de US\$ 2.040 millones durante el año 2010. Este crecimiento se diferencia de la desaceleración obtenida en el año 2009, cuando las operaciones crediticias decrecieron en el 3,18% anual, reduciendo el monto de colocaciones. Por el contrario, en el año 2010 la Banca privada contabilizó un saldo neto de US\$12.078 millones, lo cual se tradujo en un nivel de intermediación financiera cercano al 76%, al 2010. Respecto a noviembre pasado, la cartera más contingentes registró una variación mensual positiva del 2,76%, lo que implicó un aumento de US\$324 millones en diciembre de 2010.

GRÁFICO NRO. 6

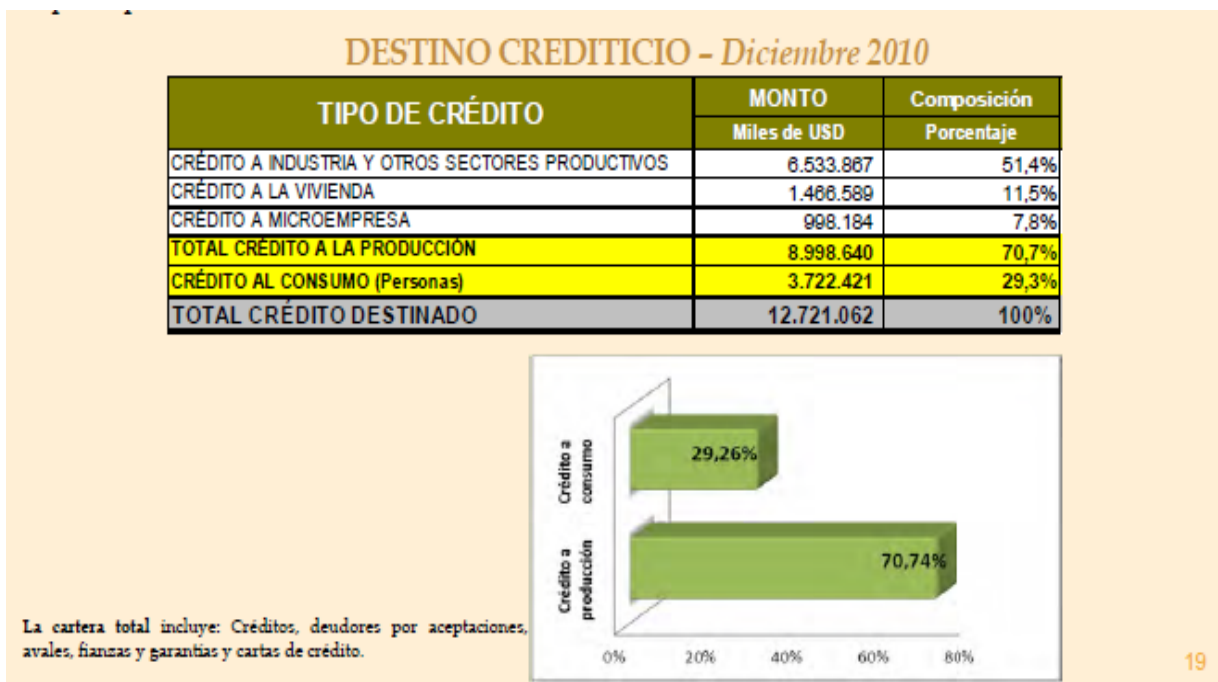


Fuente Superintendencia de Bancos y Seguros

### 2.3.1 Por tipo de cartera<sup>272829</sup>

La cartera de crédito destinada a la industria y otros sectores productivos finalizó el año 2010 con una participación del 70,74%, hecho que representa alrededor de las tres cuartas partes del crédito que se genera en la Banca.

GRÁFICO NRO. 7



<sup>27</sup> (Seguros, 2005-2011)

<sup>28</sup> (ANÁLISIS DEL SECTOR FINANCIERO ECUADOR 2011, 2011)

<sup>29</sup> (ranking financiero 2011, 2011)

La cartera por vencer de crédito del segmento comercial sufrió un notable incremento mensual del 3,46% entre noviembre y diciembre de 2010, ello significó US\$171 millones adicionales en el saldo. Entre diciembre de 2009 y 2010, el saldo se expandió en US\$769 millones, es decir, a una tasa anual 17,77%, superior a la registrada en el mismo período del 2009 (-5,82%). En la gráfica además se observa la favorable evolución que sostuvo esta cartera en el 2010, alcanzando picos de crecimiento mensual en septiembre y octubre pasados de 18,08% y 19,35%, respectivamente.

Por localidad en la cartera comercial en Quito; específicamente para el sector Bancos se puede identificar que existe un decrecimiento en el año 2009 dado evidentemente por motivos externos a la Banca Privada centrados en factores políticos y económicos. Así podemos mencionar la baja demanda de nuevos créditos empresariales en la mayoría de los sectores económicos, incluyendo la línea de construcción de viviendas ya que existieron en ese año muy pocos proyectos nuevos que requirieron financiamiento.

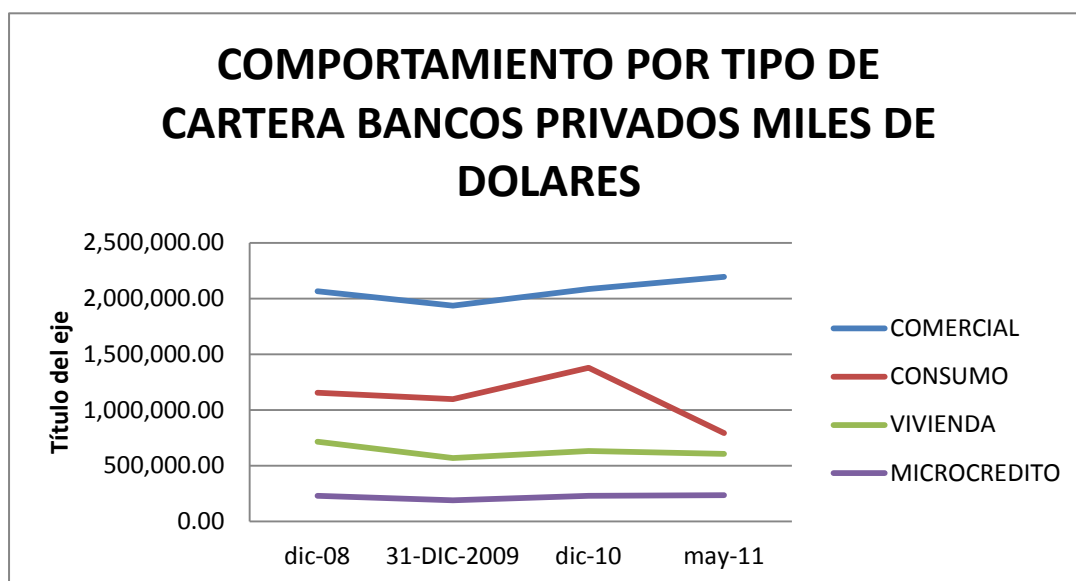
El portafolio comercial está colocado en operaciones destinadas para financiar proyectos de inversión e inyectar capital al sector productivo, actualmente con un enfoque a las empresas definidas como PYMES.

Los bancos buscan priorizar la atención y el servicio especializado a empresas y personas empresas que manejen información financiera confiable y que sean de tamaño medio dentro del segmento, a más de que dichas empresas presenten perspectivas de crecimiento sostenible en el tiempo.

Para el año 2010 la economía ecuatoriana, al igual que ocurrió con la economía mundial se ha ido recuperando paulatinamente, por ello el notable crecimiento en la colocación de la cartera comercial.



GRÁFICO NRO. 8

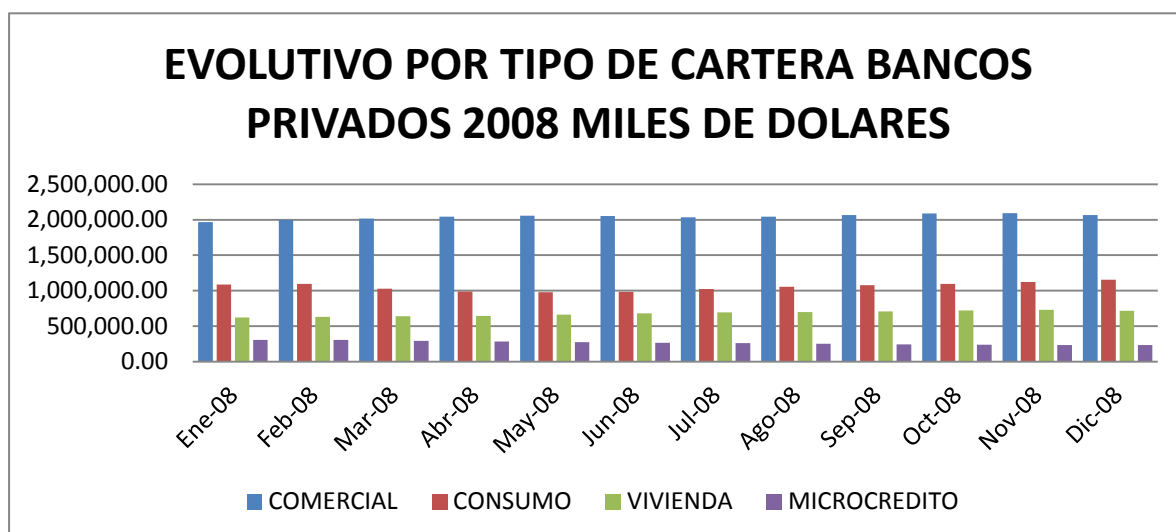


Fuente anexo colocaciones análisis por cartera y subsistema

Del total general el 29,26% del crédito tuvo como destino operaciones de consumo, mayormente enfocada en la adquisición de bienes duraderos.

La cartera de crédito por vencer de consumo, al finalizar diciembre de 2010 creció a una tasa mensual del 4,46% y a una tasa anual del 30,68%, consecuentemente el saldo ascendió a US\$3.594 millones. Frente a diciembre de 2009, la cartera por vencer de consumo creció en US\$844 millones, como producto del aumento de la liquidez en la economía nacional, la tasa de variación anual se situó en el 30,68%, la más alta registrada desde abril de 2007. La ABPE estima que esta tendencia se mantenga sin mayores fluctuaciones en el 2011.

## GRÁFICO NRO. 9



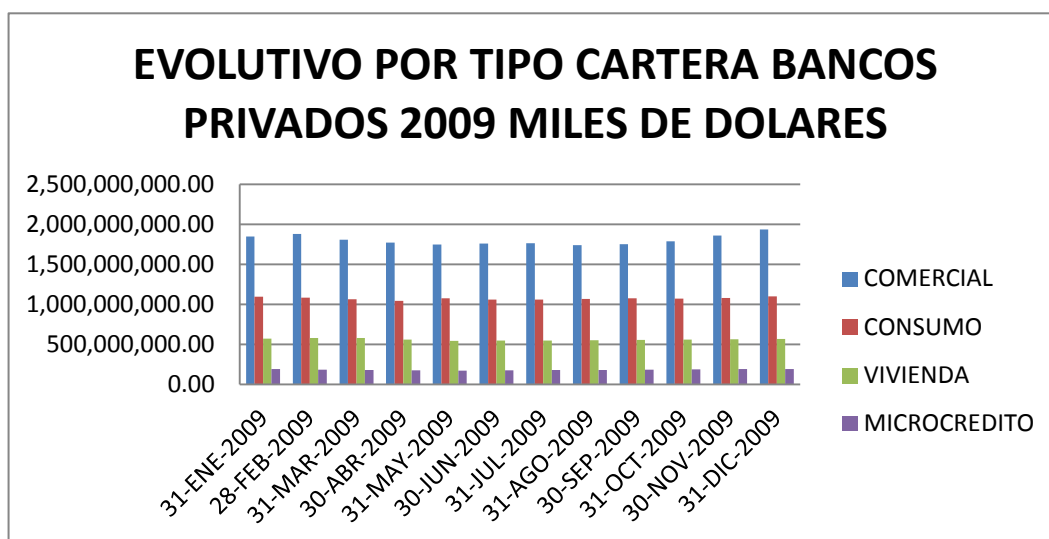
Fuente anexo colocaciones análisis por cartera y subsistema

Los bancos buscan enfocarse en atender dos líneas principales en la colocación de crédito: Banca de consumo y Banca comercial.

La banca de consumo se ha transformado en una línea importante del negocio bancario, enfocada en atender necesidades personales y necesidades pequeñas de negocios manejados a título personal.

Para el año 2009-2010 se observa un crecimiento de la cartera de consumo a nivel bancos, esto se debe al efecto que tuvo la economía ecuatoriana, caracterizada por el incremento del gasto público para este periodo, lo que genera mayor consumo privado; y a la apertura del sector financiero en no restringir la colocación de este tipo de cartera.

## GRÁFICO NRO. 10



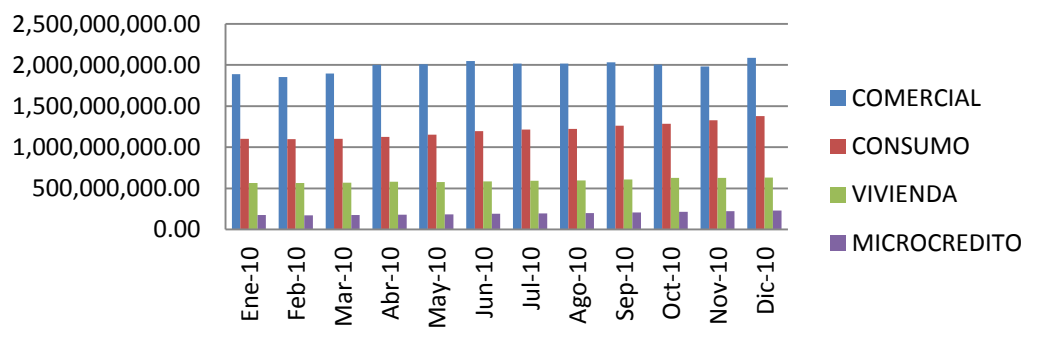
Fuente anexo colocaciones analisis por cartera y subsistema

El crédito a la vivienda representó el 11,5%, mientras que el crédito a la microempresa incrementó su participación al 7,8%.

Al término de diciembre de 2010, la cartera de crédito por vencer del segmento de vivienda mantuvo una variación positiva mensual, la misma que fue del 1,77% con relación a noviembre pasado. Por otro lado, frente a diciembre de 2009, esta cartera creció en el orden del 12,04% anual, lo cual significó una aumento neto en el saldo de US\$155 millones, dejando atrás el decrecimiento observado en esta cartera en el 2009 (US\$-793 millones). Pese al crecimiento registrado en este último año su evolución ha sido inferior a la observada en períodos pasados.

## GRÁFICO NRO. 11

## EVOLUTIVO POR TIPO DE CARTERA BANCOS PRIVADOS 2010 MILES DE DOLARES



El crecimiento en la cartera de crédito de vivienda se ve afectado básicamente por la colocación de crédito hipotecario a través del IESS, el mismo que mantiene un enfoque de colocación de crédito con mejores condiciones que la Banca, Mutualistas y Cooperativas en lo que se refiere a plazo y porcentaje de financiamiento.

Las instituciones financieras se han visto obligadas a mejorar sus estrategias en cuanto a la colocación de este tipo de crédito enfocada a sus clientes; quienes para poder ser calificados como sujetos de crédito no solamente presentan el ingreso por el cual mantienen afiliación, sino ingresos adicionales producto de actividades alternas a su relación de dependencia, los mismos que no considerados en la calificación de crédito que realiza el BIESS.

Para este rubro los bancos presentan un fortalecimiento en las nuevas solicitudes de crédito que receptan y que a pesar de la fuerte competencia que tienen con el BIESS, la colocación de cartera hipotecaria se mantiene sostenible en el tiempo.

Para el caso del BIESS la tasa de morosidad está en el 8,5% un porcentaje imposible en términos de una sana colocación de cartera ya que esto se traduce en operar bajo pérdida.

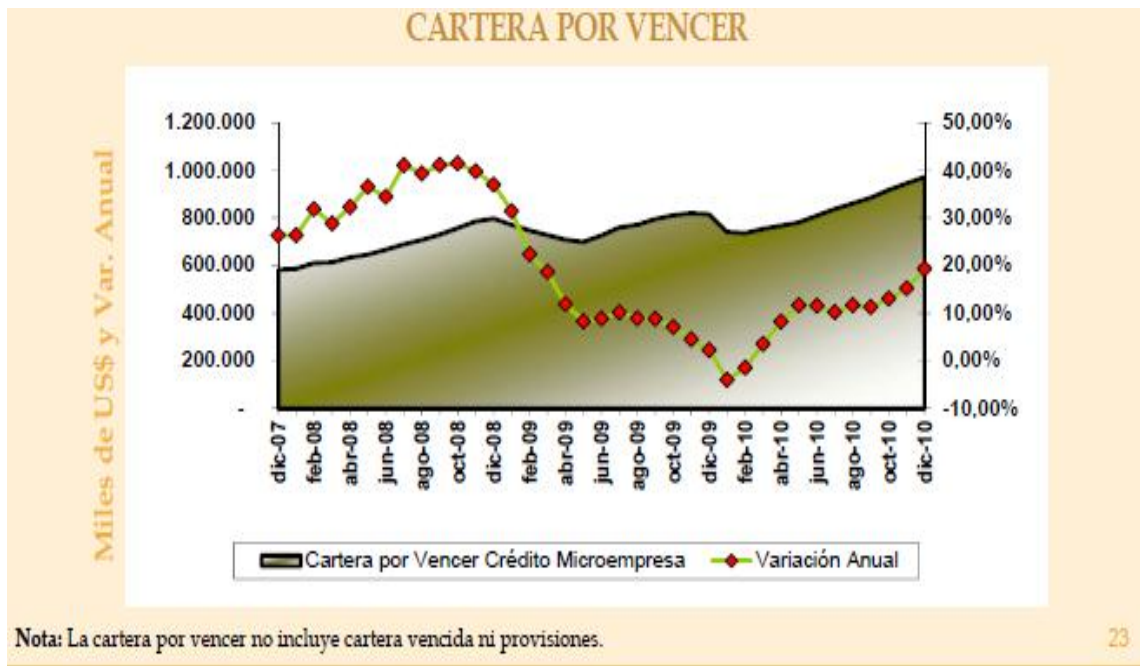
Es importante destacar que el crédito abundante y en condiciones favorables para los prestatarios de créditos hipotecarios fue precisamente el motor de la burbuja inmobiliaria que se desató en Estados Unidos, provocando una crisis mundial.

La manera de operar del BIESS no está en peligro actualmente y está a tiempo para que se adopten políticas de crédito más prudente ya que la financiar el 100% del valor de la vivienda no constituye una manera normal de otorgamiento de crédito.

El crédito destinado al segmento de microfinanzas contabilizó un saldo acumulado de US\$972 millones a diciembre de 2010, con un crecimiento mensual promedio del 1,54%, superior en 1,32 puntos porcentuales al crecimiento promedio del año 2009. Respecto a diciembre de 2009, la cartera de este segmento se incrementó en el 19,27% anual, lo que significa US\$157 millones adicionales.

En relación a noviembre pasado, la cartera registra incremento en US\$28 millones, es decir, a una tasa mensual del 2,93%. Entre enero y noviembre de 2010, el número de operaciones de microcrédito fue de 557 mil operaciones, cifra que ratifica el apoyo de la Banca a las microfinanzas.

## **GRÁFICO NRO. 12**



Fuente Superintendencia de Bancos y Seguros

### 2.3.2 Por subsistema<sup>30</sup>

A Diciembre del 2010, la cartera bruta totalizó 14.816,23 millones de dólares, esto es 1.683,60 millones (12,82%) más que en Diciembre del 2009, explicado principalmente por el comportamiento de la Banca Pública que incrementó su cartera en 628,22 millones, la de la Banca Privada en 531,73 millones y Cooperativas en 422,43 millones. Sin embargo entre Diciembre del 2007 y Diciembre del 2010, la cartera del sistema financiero crece en 5.931,71 millones, siendo la Banca Privada la protagonista con 3.069,20 de incremento y la Banca Pública con 1.919,36 millones, mientras que el Sector de Cooperativas lo hizo en 855,45 millones.

**TABLA NRO. 12**  
SISTEMA FINANCIERO NACIONAL  
CARTERA POR SUBSISTEMA  
(miles)

BANCOS	Dic-07	Dic-08	Dic-09	Dic-10	VARIACION	
					ABSOLUTA	RELATIVA
BANCA PUBLICA	1.090.313,00	1.688.489,00	2.381.454,00	3.009.671,00	628.217,00	26,38%

<sup>30</sup> (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011)

BANCO PRIVADOS	6.456.637,00	8.188.759,00	8.994.101,00	9.525.835,00	531.734,00	5,91%
COOPERATIVAS	947.023,00	1.185.691,00	1.380.045,00	1.802.474,00	422.429,00	30,61%
MUTUALISTAS	250.219,00	220.776,00	216.426,00	256.926,00	40.500,00	18,71%
SOCIEDADES FINANCIERAS	140.326,00	159.105,00	160.607,00	221.325,00	60.718,00	37,81%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>8.884.518,00</b>	<b>11.442.820,00</b>	<b>13.132.633,00</b>	<b>14.816.231,00</b>	<b>1.683.598,00</b>	<b>12,82%</b>

**Fuente:** Superintendencia de Bancos y Seguros .- DNE / Subdirección de Estadísticas

**Elaboración:** Superintendencia de Bancos y Seguros .- DNE / Subdirección de Estadísticas

Por subsistemas para Diciembre del 2010 la profundización de cartera llegó a 25,99% con una tendencia creciente entre Diciembre del 2007 y Diciembre del 2010, que en promedio llegó a 2,16 puntos porcentuales, siendo el 2009, el año de mayor incremento con 4,14 puntos porcentuales.

Este comportamiento obedece en esencia a la profundización de la Banca Privada que llegó a 16,71%, manteniéndose alrededor de esos porcentajes durante Diciembre del 2007 y Diciembre 2010, siguiéndole en importancia la Banca Pública con el 5,28%.

Entre Diciembre del 2009 y Diciembre del 2010, todos los subsistemas presentan alzas en sus niveles de profundización en términos inferiores al punto porcentual, a excepción de los Bancos Privados que cae en 0,58 puntos.

### **TABLA NRO. 13**

#### SISTEMA FINANCIERO NACIONAL PROFUNDIZACION FINANCIERA DE CARTERA

BANCOS	Dic-07	Dic-08	Dic-09	Dic-10	VARIACION
BANCA PUBLICA	2,40%	3,11%	4,58%	5,28%	0,70%
BANCO PRIVADOS	14,19%	15,11%	17,29%	16,71%	-58,00%
COOPERATIVAS	2,08%	2,19%	2,65%	3,16%	0,51%
MUTUALISTAS	0,55%	0,41%	0,42%	0,45%	0,03%
SOCIEDADES FINANCIERAS	0,31%	0,29%	0,31%	0,39%	0,08%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>19,52%</b>	<b>21,11%</b>	<b>25,24%</b>	<b>25,99%</b>	<b>0,75%</b>

**Fuente:** Superintendencia de Bancos y Seguros .- DNE / Subdirección de Estadísticas

**Elaboración:** Superintendencia de Bancos y Seguros .- DNE / Subdirección de Estadísticas

La profundización por regiones permitió determinar que el mayor aporte en todas las fechas de la cartera en el PIB, le correspondió a la Región Sierra, llegando ésta al 14,91% en Diciembre del 2010, siguiéndole en importancia la Costa con 10,09%. Las otras regiones se mantienen en índices inferiores al 1%.

#### **TABLA NRO. 14**

##### SISTEMA FINANCIERO NACIONAL

##### PROFUNDIZACION FINANCIERA DE LA CARTERA POR REGIONES

BANCOS	Dic-07	Dic-08	Dic-09	Dic-10	VARIACION
AMAZONICA	0,38%	0,55%	0,79%	0,94%	0,15%
COSTA	5,63%	7,48%	9,48%	10,09%	0,61%
INSULAR	0,02%	0,04%	0,04%	0,05%	0,00%
SIERRA	13,50%	13,04%	14,93%	14,91%	-0,01%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>19,52%</b>	<b>21,11%</b>	<b>25,24%</b>	<b>25,99%</b>	<b>0,75%</b>

**Fuente:** Superintendencia de Bancos y Seguros .- DNE / Subdirección de Estadísticas

**Elaboración:** Superintendencia de Bancos y Seguros .- DNE / Subdirección de Estadísticas

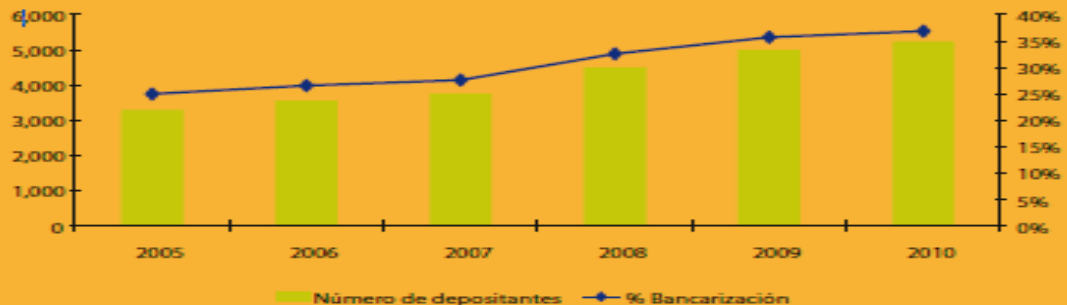
## **2.4 Productos y Servicios Financieros. Tipos y Costos**

El nivel bancarización en el Ecuador pasó de 25% en el año 2005 a 37% durante el año 2010. Existen en el Ecuador 53,2 puntos de atención por cada 100.000 habitantes, superior al promedio de América Latina (49,9 puntos de atención). La penetración de servicios financieros (Depósitos + Créditos / PIB) representan el 45,3% a septiembre de 2010, respecto al 37,3% registrado durante al año 2006.

#### **GRÁFICO NRO. 13**



## ÍNDICE DE BANCARIZACIÓN - SISTEMA BANCARIO PRIVADO (2005- 2010)



Fuente Superintendencia de Bancos y Seguros

Profundización financiera.- Se refiere al grado de penetración de los servicios financieros en una economía. Este indicador mide el grado de desarrollo del sistema financiero y por ende el de una economía y viceversa. Su cálculo corresponde a la relación que guardan los depósitos y créditos respecto a la Producto Interno Bruto (PIB).

Las instituciones Financieras del Ecuador enfrentan innumerables desafíos , incluyendo la necesidad de aumentar la eficiencia operativa, mejorar y expandir las ofertas de productos, mejorar el nivel de servicio, las relaciones con el cliente, bajar costos por unidad aumentar la productividad y asegurar el cumplimiento de reglamentaciones.

Las principales ofertas comerciales hacia los clientes se encuentran en los productos monetarios en la línea comercial de PASIVOS o captación de fondos en productos como cuentas corrientes, cuentas de ahorros y certificados de depósito; así como los productos de ACTIVOS o colocación de fondos, préstamos, sobregiros, hipotecas, etc. Por estos productos se generan márgenes de captación versus colocación y también por comisiones de las operaciones, transacciones, estados de cuenta, servicios administrativos, etc.

Los diferentes Bancos, Cooperativas de Ahorro, Mutualistas, tienen una normativa vigente sobre las operaciones financieras por la Superintendencia de Bancos.

Debido al mínimo margen entre las tasas activas y pasivas en una economía dolarizada y las nuevas regulaciones se diseñan nuevos servicios complementarios que operan en las oficinas y canales físicos y electrónicos, con un enfoque en la gestión de cobros y pagos que las empresas corporativas y de servicios realizan con relacionados, sus proveedores, clientes, empleados, accionistas. En varias entidades lo conocen como administración de cash management, administración y manejo de flujos de efectivos de empresas. Bajo este objetivo es importante apalancarse en tecnología que facilite los procesos, y brinde la oportunidad de cumplir con las metas financieras y de ahorro de las empresas.

Las personas y empresas buscan productos y servicios que les signifiquen ahorro de su tiempo y dinero, los clientes tienen cada vez más y mayor acceso a datos e información creando un ambiente altamente competitivo, donde la calidad de servicios financieros por su costo es una alta prioridad.

Entre los servicios y productos que prestan las instituciones financieras se encuentran todos aquellos relacionados con los depósitos, préstamos, y transferencias. Distinguiéndose los bancos privados que son los que cuentan con una amplia oferta de los mismos, las cooperativas y las instituciones del Estado tienen un enfoque productivo por lo que su oferta es más limitada.

Según la ley general de instituciones financieras, las instituciones según su tipo podrán prestar diversos formatos para los servicios financieros. Los bancos y sociedades financieras son entes privilegiados en el sentido que podrán prestar todos los servicios financieros previstos en la ley.

Una ventaja adicional es que las asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la vivienda y las Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público podrán también efectuar, con mayor

cercanía local, las operaciones previstas en el artículo 51 de la ley, entre la que se incluye: el recibir recursos de público a plazos o a la vista.

Según la normativa ecuatoriana, los productos pasivos de los bancos se dividen en dos grandes grupos, a la vista y a plazos, que se definen por el grado de liquidez de los mismos, siendo las cuentas corrientes y de ahorros, las captaciones a la vista y los depósitos a plazo fijo, como fondos de ahorro e inversión los previstos como captaciones a plazos. Para el caso de los productos del activo se incluyen operaciones de crédito a corto y largo plazo, así como también los contingentes.

A continuación se detalla los productos que se ofrecen hoy por hoy en el sistema financiero.

**TABLA NRO. 15**

<b>CAPTACIONES</b>	Cuentas Corrientes
	Cuentas de Ahorro
	Inversiones a plazo
<b>COLOCACIONES</b>	Consumo
	Comercial
	Vivienda
	Microcrédito
	Vehículos
	Tarjetas de Crédito
<b>ESPECIALISTAS</b>	Fondos de Inversión
	Papel Comercial
	Acciones
	Seguros
	Financiamientos Comex
	Negociación Divisas
<b>OTROS</b>	Cash Managment
	Operaciones Reporto
	Operaciones de financiamiento agrícola y desarrollo productivo
	Negocios Fiduciarios
	Depósitos en Garantía
	Credi oro
	SalDOS a favor y planes de acumulación

Remitirse a los anexos, Productos y Servicios 2

El Sistema Financiero ha experimentado un gran cambio, en los últimos años. Los cambios macros en las necesidades y la competencia hacen de la realidad muy diferente a años anteriores.

Se evidencia una evolución constante, en la creación de productos y servicios que vayan a la vanguardia y al desarrollo tecnológico, los planes de acción de las instituciones son a mediano plazo, precisamente por los avances cada vez más rápidos no solo de la tecnología sino de las necesidades.

A continuación se puede ver que las tasas pasivas no han tenido variaciones importantes precisamente porque en un mercado y entorno dolarizado, estas tasas tienden a mantenerse, y en ciertas épocas bajar en un porcentaje mínimo.

Todo depende también del manejo de liquidez, y decisiones macro económicas

**TABLA NRO. 16**

TASAS PASIVAS	2008	2009	2010
Depósitos a plazo	5.09	5.24	4.28
Depósitos monetarios	2.03	1.51	0.85
Operaciones de Reporto	1.62	1.16	0.32
Depósitos de Ahorro	0.61	1.37	1.41
Depósitos de Tarjeta ha bienes	1.57	1.33	0.58

TASAS ACTIVAS	2008	2009	2010
Comercial Corporativo	9.33	9.33	9.33
Comercial PYMES	11.83	10.21	10.21
Consumo	16.30	11.83	11.83
Consumo Minorista	21.24	18.92	16.30
Vivienda	11.33	11.33	11.33
Microcrédito Acumulación Ampliada	25.50	25.50	25.50
Microcrédito Acumulación Simple	33.30	33.30	27.50
Microcrédito de Subsistencia	33.90	33.90	30.50

Remitirse al anexo Tasas Activas y Pasivas

Con respecto a las tasas activas los créditos de consumo son aquellos que han experimentado una baja importante, puesto que el mercado presentó

mucha oferta de financiamiento para estos fines, desde muchos sectores. Adicionalmente la penetración en el sistema de tarjetas de crédito para todos los segmentos de clientes ha contribuido para que exista incremento en el consumo.

El microcrédito sigue siendo el más caro, la lectura de esto, es que lógicamente el financiar a este segmento, donde existe la informalidad, genera más riesgo.

En lo que se refiere a los costos de acuerdo al primero y segundo inciso del artículo 201 de la Ley General del Sistema Financiero disponen que los servicios activos, pasivos o de cualquier otra naturaleza que presten las instituciones financieras deberán sujetarse a las tarifas máximas que serán segmentadas por la naturaleza de cada institución financiera y determinadas trimestralmente por la Junta Bancaria y publicadas en la página web y oficinas de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de las instituciones financieras.

Remitirse al anexo tarifarios promedio servicios. Notas generales sobre la información de transparencia de precios de los servicios financieros. Fuente Superintendencia de Bancos.

Los reportes correspondientes a los precios de los servicios financieros son elaborados a partir de la información remitida por las instituciones financieras que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Esta información constituye el inicio de una estrategia de transparencia que facilita el impulso de una política de precios que admite perfeccionar la eficacia de las instituciones financieras. De esta manera, se promueve la eficaz utilización del ahorro en las actividades productivas; además permite a los clientes del sistema financiero discernir con mayores conocimientos sobre sus conveniencias, para demandar productos y servicios financieros.

La información relacionada a tasas de interés pasivas y costo total de financiamiento de las operaciones de crédito, será remitida por las instituciones financieras con periodicidad semanal con corte al día viernes de cada semana. Las tasas de interés tanto para operaciones activas como para las operaciones pasivas, así como el costo total de financiamiento son anualizadas.

**EL COSTO TOTAL DE FINANCIAMIENTO:** Es la tasa que iguala en cualquier fecha el valor actual de los efectivos recibidos y entregados a lo largo de la operación, por todos los conceptos, incluido las primas de seguro de desgravamen. El seguro de desgravamen no incluye impuestos ni aportes, siempre que la entidad imponga dicho seguro como condición obligatoria para conceder el crédito.

En forma mensual se reporta los datos sobre:

- Costos asociados a las tarjetas de crédito;
- Costos de servicios respecto al manejo de cuentas corrientes;
- Costos de servicios relacionados con cuentas de ahorro; y
- Costos de otros servicios.

Los reportes publicados constituyen ejemplos tipo de los productos y servicios que ofrecen las entidades, sin embargo es preciso señalar que dentro de los mismos existen características propias de concesión, toda vez que cada entidad tiene su propia particularidad respecto de estas operaciones.

## **CAPÍTULO III**

# **ACCESO Y PREFERENCIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

# **FINANCIEROS. UNA PERSPECTIVA DESDE LA DEMANDA**

## **ACCESO Y PREFERENCIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS. UNA PERSPECTIVA DESDE LA DEMANDA**

Los productos y servicios financieros son el centro del negocio de todas las instituciones del sistema financiero nacional, y la demanda que los clientes tienen de éstos van desde la necesidad de un lugar seguro donde depositar su dinero hasta poder obtener productos de crédito y contar con servicios que resuelvan sus necesidades financieras ya sea de índole personal o empresarial.

Actualmente para las instituciones financieras es importante conocer lo que sus clientes requieren, éstos tienen voz de poder, la relación con cada cliente se ha vuelto vital ya que constituye el éxito o fracaso del negocio financiero: un cliente ya no opta solamente por el banco más grande sino busca sentirse mejor atendido y no ser un número más en la larga fila de atención.



El cuidar de los clientes para mantener relaciones comerciales a largo plazo es la prioridad, para esto las instituciones financieras están estableciendo alternativas de atención que marquen la diferenciación, no sólo es el producto sino quien más se ocupa y preocupa de sus necesidades reales.

En este capítulo podremos observar como las IFIS y los clientes han ido evolucionando tanto en la cantidad y calidad de ofertas de servicios y productos como de la exigencia de servicio de los clientes.

### **3.1 Factores que influyen en la preferencia de productos y servicios financieros.**

La preferencia de los productos y servicios financieros incluye un sinnúmero de factores entre ellos:

- Satisfacción general en el servicio recibido por parte del cliente
- Percepción que el cliente tiene con respecto al precio – valor de lo que recibe por parte de la institución financiera.
- Problemas detectados en el servicio recibido.
- Sugerencias.

En el Ecuador cada vez son más las instituciones financieras que despliegan mejores prácticas de gestión con clientes que impactan directamente en la

satisfacción y preferencia de sus productos y servicios. Toman en cuenta que clientes satisfechos generan lealtad y reciprocidad, por lo tanto mejores resultados.

La calidad de servicio es vital para un posicionamiento competitivo dentro de la Banca, para esto es importante considerar procesos de mejora continua, esforzándose para ser mejores en el tiempo y que los clientes perciban que en lo que se vende y se entrega al final no hay diferenciación. La diferencia hoy por hoy es quien es asesorado con mayor profesionalismo, quien maneja una mejor relación con su ejecutivo o su IFIS.

Dentro del sistema financiero la diferencia en calidad y precio de lo que se comercializa es tan estrecha que el servicio y valor agregado se vuelven aspectos claves para convertirse en el favorito del cliente; cuyo resultado son clientes satisfechos que evidentemente repetirán sus comportamiento de compra para así generar la rentabilidad que las instituciones financieras buscan alcanzar.

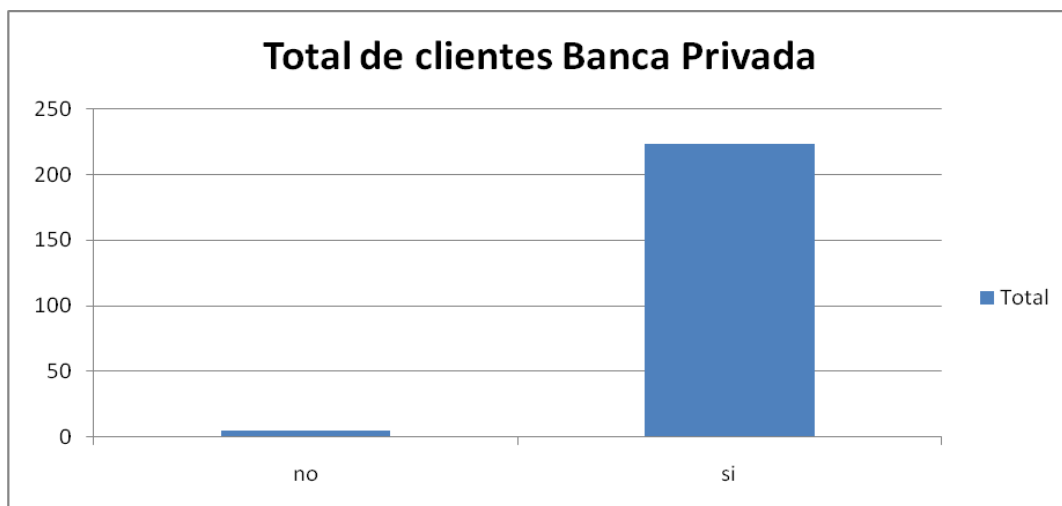
Cuando el cliente ha llegado a sentirse realmente cómodo y por parte de su proveedor de servicio (IFIS) se ha creado barreras de salida, mediante la fidelización del mismo generando un vínculo con familias de productos, es cuando un cliente es rentable y apetecido por otras instituciones.

### **3.1.1 Estudio comparativo entre tipo de IFIS.**

La muestra objeto de este estudio corresponde a clientes que fueron entrevistados en los exteriores de las instalaciones del Banco del Pacífico.

De un total 228 clientes encuestados solo cinco no son clientes de la Banca Privada ya que los mismos se encontraban realizando trámites puntuales manifestando su preferencia por otra institución con la cual mantienen relaciones comerciales vigentes.

**GRÁFICO NRO. 14**



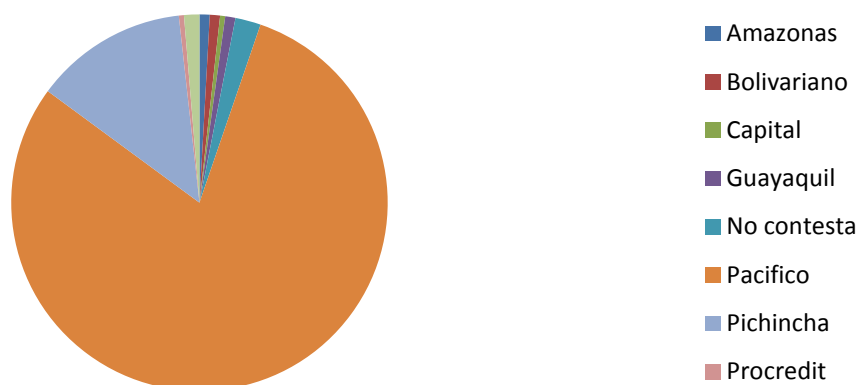
Fuente:

Del total de encuestados no todos manifestaron optar por el banco del Pacífico como su primera opción de banco, en el cuadro adjunto presentamos las Instituciones Financieras con las cuales manejan su principal relación comercial. Se diversificó el lugar de las encuestas, seleccionando tanto los centros comerciales como agencias que nos permitan tener una gama variada de respuestas.

Sin embargo, no existió mayor diferencia y se determinó según el cuadro adjunto que lógicamente al ser encuestados clientes del banco Pacífico, un 20% manifiesta que no es su primera opción, ni banco de preferencia, dentro de este porcentaje un 13% bastante alto frente los demás bancos, el banco Pichincha es la primera opción.

**GRÁFICO NRO. 15**

## Primera opción de Banco Preferencia



**TABLA NRO. 17**

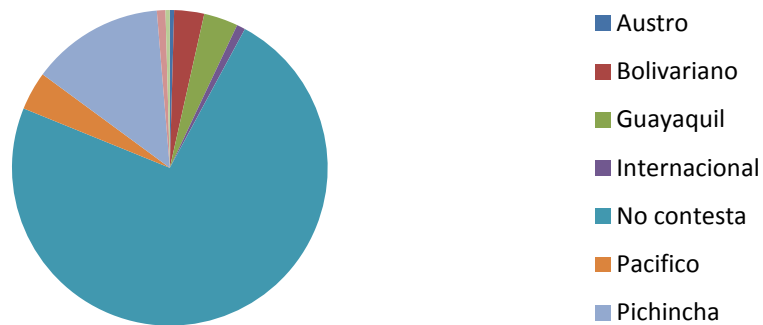
Cuenta de Preferencia 1 banco	
Preferencia 1 banco	Total
Amazonas	2
Bolivariano	2
Capital	1
Guayaquil	2
No contesta	5
Pacifico	182
Pichincha	30
Procredit	1
Produbanco	3
<b>Total general</b>	<b>228</b>

A pesar de ser clientes de la Institución objeto del análisis podemos identificar claramente que no siempre trabaja exclusivamente con una sola IFIS.

El nivel de preferencia dependerá de diferentes factores con relación a productos y servicios que mantenga vigentes.

**GRÁFICO NRO. 16**

## Segunda opción de Banco de Preferencia



**TABLA NRO. 18**

Cuenta de Preferencia 2 banco	
Preferencia 2 banco	Total
Austro	1
Bolivariano	7
Guayaquil	8
Internacional	2
No contesta	167
Pacífico	9
Pichincha	31
Rumiñahui	2
Unibanco	1
<b>Total general</b>	<b>228</b>

Llama la atención el número alto de clientes que no contesta, realizando un análisis hemos determinado que puede ser que para muchos clientes el trabajar con varias opciones, para muchos no es indispensable, y esto generalmente con personas naturales, aquellas que marcan la banca de consumo.

Adicional podemos notar que un número muy reducido de clientes de la banca privada regulada tiene como opción otro tipo de instituciones financieras como son cooperativas reguladas, y cooperativas no reguladas.

Para el caso de las encuestas en análisis no se pudo identificar clientes que mantienen relaciones comerciales vigentes con sociedades financieras y banca pública; en mutualistas hubo un solo cliente.

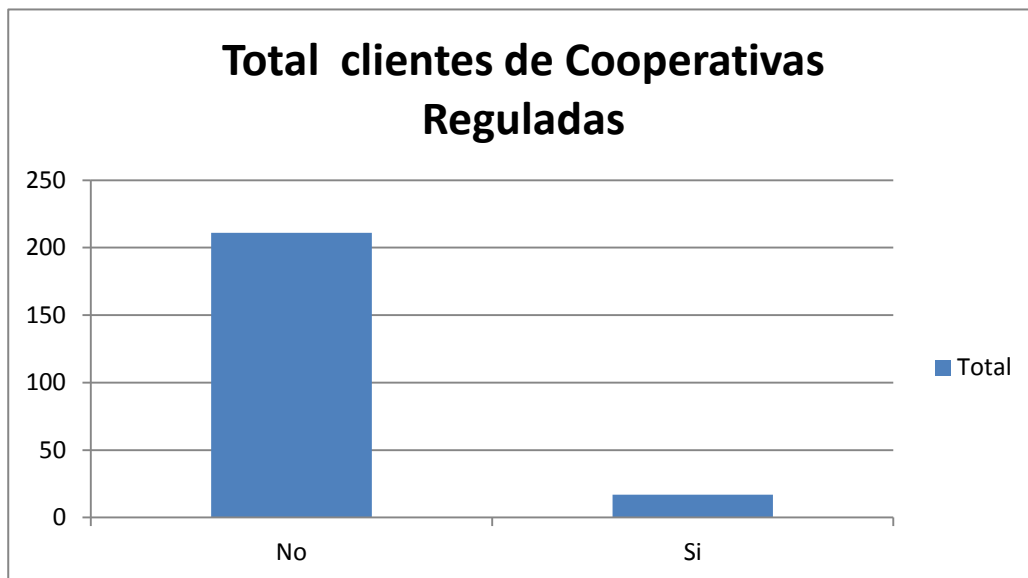
**GRÁFICO NRO. 17**



**TABLA NRO. 19**

Cuenta de Es cliente de una mutualista?	
Es cliente de una mutualista?	Total
No	227
Si	1
Total general	228

**GRÁFICO NRO. 18**



**TABLA NRO. 20**

Cuenta de Es cliente de una cooperativa regulada?	
Es cliente de una cooperativa regulada?	Total
No	211
Si	17
Total general	228

**GRÁFICO NRO. 19**



**TABLA NRO. 21**

Cuenta de Nombre de cooperativa uno de preferencia	
Nombre de cooperativa uno de preferencia	Total
29 de Octubre	7
Alianza del Valle	9
Cooprogreso	2
No contesta	210
<b>Total general</b>	<b>228</b>

**GRÁFICO NRO. 20**



**TABLA NRO. 22**

Cuenta de Es usted cliente de una institución no regulada?	
Es usted cliente de una institución no regulada?	Total
No	220
Si	8
<b>Total general</b>	<b>228</b>

**TABLA NRO. 23**



Indique el nombre de la institución no regulada?	Total
Caja ahorro y crédito Fondos de la Función Judicial	2
Cooperativa ahorro y crédito "Fortuna"	1
Cooperativa de ahorro y crédito 14 de marzo	1
Cooperativa de ahorro y crédito Ejército Nacional (CACEN).	2
Cooperativa de ahorro y crédito Ilaló	1
Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cusunchi	1
No contesta	220
<b>Total general</b>	<b>228</b>

En aquellos clientes cuya preferencia es el banco del Pacífico, características como solidez, tradición, prestigio, recomendación, ubicación marcan la diferencia para poder optar entre todas las IFIS por una como principal.

Es objeto de acotación, que hoy por hoy estas características son las que priman para todos los clientes independientemente de que institución sea su principal.

**GRÁFICO NRO. 21**



**GRÁFICO NRO. 22**



**GRÁFICO NRO. 23**

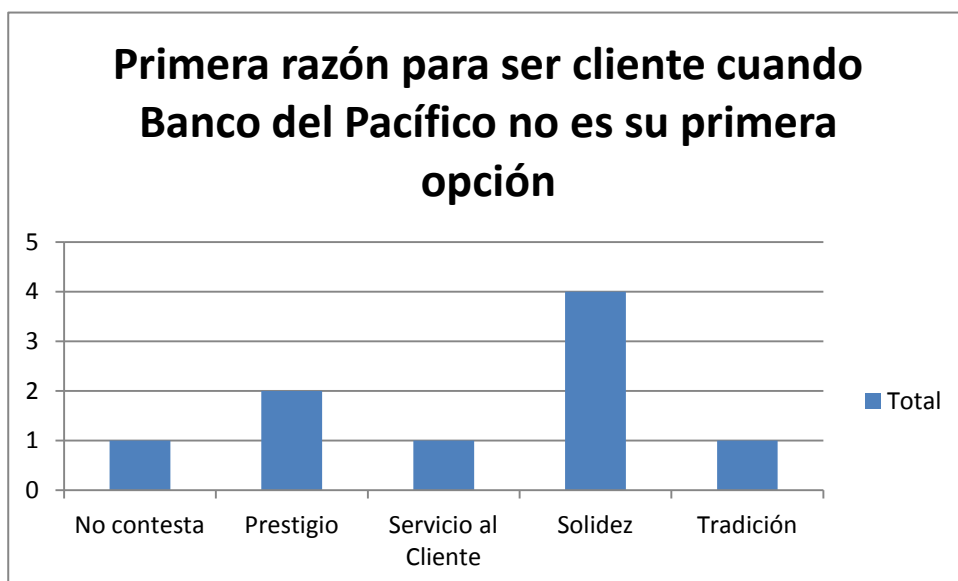


En los casos en que los clientes del Banco del Pacífico mantienen cuenta en esta institución como una IFIS alternativa no siendo la principal con la que manejan sus relaciones comerciales razones como solidez, prestigio, ubicación y principalmente servicio al cliente tienen un peso importante. Aquí recalcar que el tema de servicio y calidad es primordial.

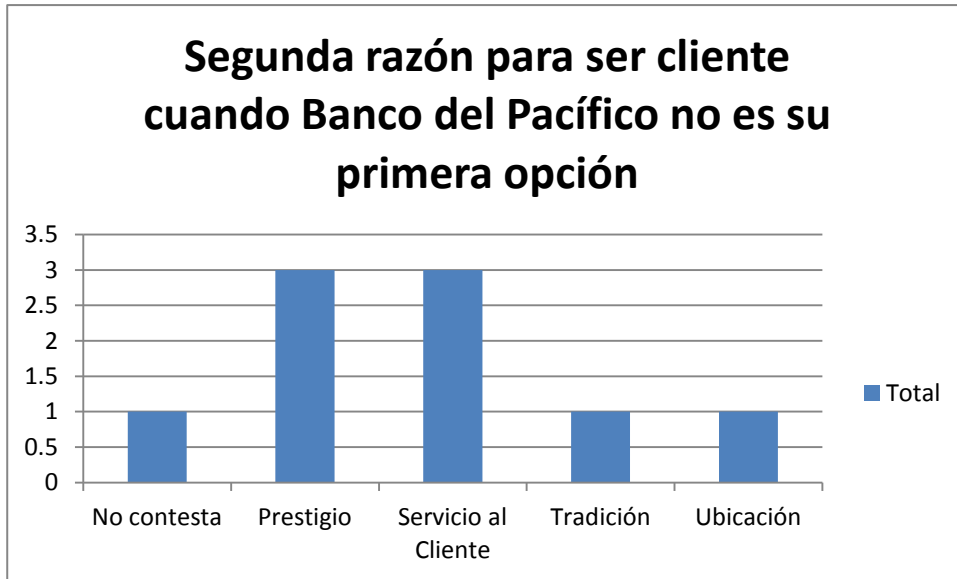
La competencia existente en la Banca actual no mantiene factores diferenciadores en cuanto a productos y servicios, está marcado por la calidad en el servicio que se ofrece a cada uno de los clientes, muchas IFIS pierden clientes de muchos años por una sencilla razón CALIDAD EN EL SERVICIO, los clientes necesitan que los Bancos se conviertan en sus asesores financieros, se preocupen por sus necesidades y sean atendidos cordialmente, con respeto y transparencia, no gana aquella institución que ofrece todo, gana quien marca la diferencia ofrece y cumple lo ofrecido con calidez y servicio personalizado en el trato.

Esto desarrolla relaciones financieras duraderas, y sobretodo que generación tras generación sean estas relaciones mantenidas con una institución.

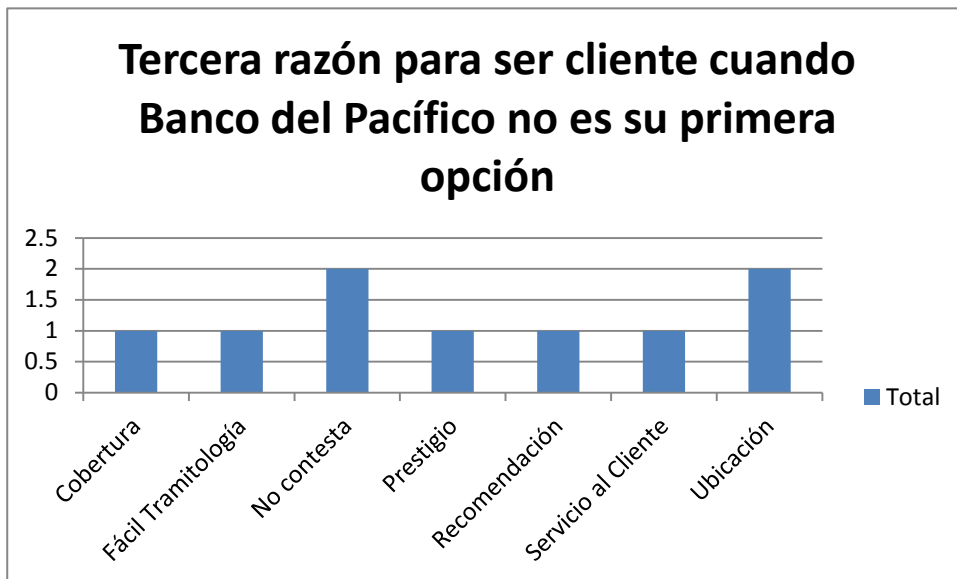
**GRÁFICO NRO. 24**



**GRÁFICO NRO. 25**



**GRÁFICO NRO. 26**



Para el caso de clientes del Banco del Pacífico que mantienen relaciones comerciales vigentes con Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas y no reguladas, razones como recomendación, ubicación, y fácil tramitología son factores diferenciadores en la preferencia de estas instituciones esto se debe básicamente al tipo de necesidad que cada cliente presenta.

Por recomendación eligen este tipo de IFIS ya que la generalidad es que un compañero de trabajo, o conocido haya obtenido un producto o servicio con el cual se sintió totalmente atendido y entre sus conocidos refiere acercarse a tramitar los mismos con esta institución.

**GRÁFICO NRO. 27**



**GRÁFICO NRO. 28**



Ubicación ya que su lugar de trabajo o domicilio tiene cercanía con una agencia o punto de atención, normalmente las cooperativas ya sean reguladas o no mantienen puntos de atención donde las oficinas de IFIS bancarias no tienen presencia.

GRÁFICO NRO. 29



GRÁFICO NRO. 30



Fácil tramitología puntualmente por requisitos y documentos solicitados para el trámite de un crédito.

GRÁFICO NRO. 31



GRÁFICO NRO. 32



En el caso de clientes de mutualistas existe dentro de la encuesta uno solo cuya razón de preferencia es exclusivamente por recomendación. Las mutualistas manejan un mercado netamente hipotecario y es a través de las alianzas con las constructoras de los proyectos que financian que se generan los referidos para este tipo de producto.

### **3.1.2 Estudio comparativo entre productos y servicios.**

La IFIS actualmente tienen la gran tarea de marcarse nuevos retos en cuanto a productos y servicios financieros se refiere; la gran cantidad de competencia en este sector de alguna manera imposibilita la creación de nuevos productos y/o servicios que marquen la diferencia entre una institución y otra.

La gama de productos y servicios ofrecidos coinciden entre sí, independiente de que IFIS las oferte.

Las encuestas realizada a la Institución objeto de estudio tiene como finalidad entender la percepción del cliente sobre los servicios y productos recibidos

El entorno financiero es cambiante y cada vez más competitivo por eso resulta importante identificar las preferencias.

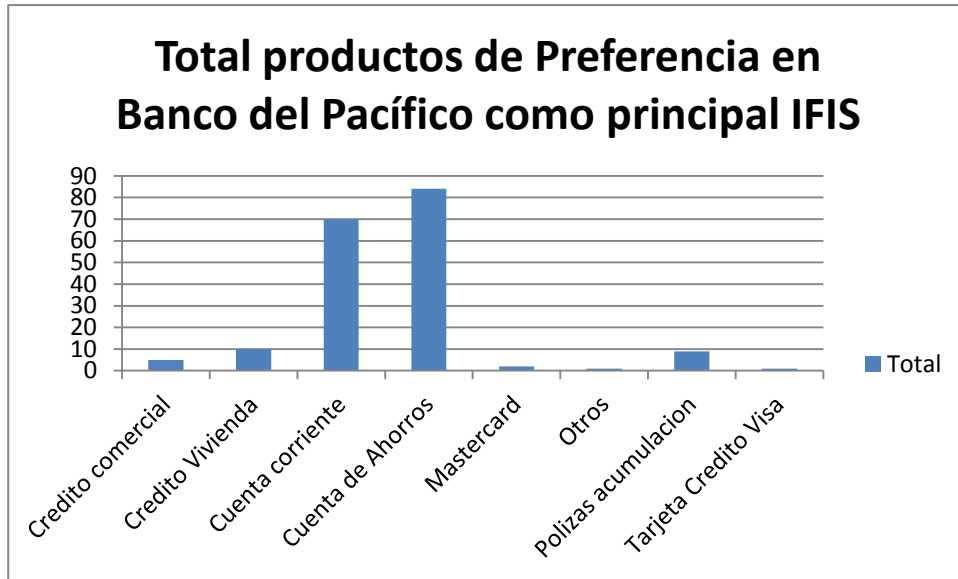
Del total de las encuestas realizadas hemos determinado lo siguiente:

Para todos los clientes cuya primera opción de IFIS es el Banco del Pacífico, la preferencia en los productos financieros específicamente está en el lado de los pasivos.

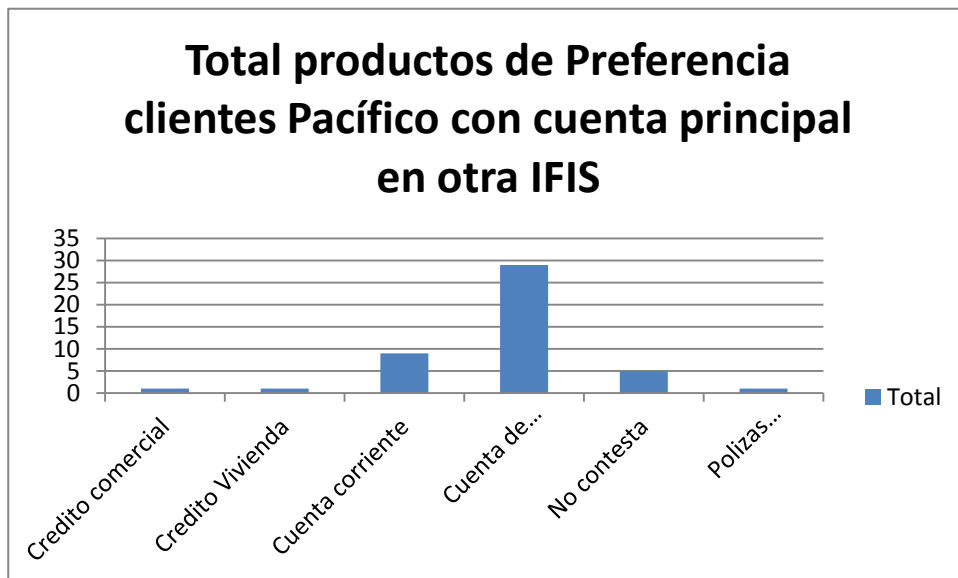
Y para aquellos clientes que a pesar de tener cuenta en el Pacífico, su principal Banco es una IFIS diferente podemos notar que la tendencia es la misma, esto básicamente se debe a que para iniciar una relación comercial el producto de entrada es el manejo de una cuenta y de éste se determinarán la adquisición de productos adicionales como es el caso de créditos utilizados para los diferentes destinos de financiamiento.



**GRÁFICO NRO. 33**



**GRÁFICO NRO. 34**



Del análisis realizado es importante determinar las preferencias de los productos financieros dependiendo la actividad económica de los clientes.

Para este estudio se trabajó exclusivamente con los clientes cuya primera opción de IFIS es la institución sujeto de estudio.

En el caso de estudiantes la preferencia se inclina al manejo de cuentas de ahorros, esto principalmente se debe a que en la mayoría de los casos la relación comercial

inicia con el manejo de este tipo de cuentas con la finalidad de empezar una historia bancaria necesaria para obtener nuevos productos principalmente tarjeta de crédito. Actualmente los bancos están enfocados en este mercado ya que son los futuros clientes empresarios o dependientes a los cuales podrán seguir colocando productos que generen rendimientos o ingresos para las IFIS.

Para esto las IFIS manejan convenios con colegios y/o universidades con la finalidad de captar la mayor parte de clientes de este sector enfocados en crear cultura de ahorro y asegurar los nuevos negocios que éstos requerirán en su momento de acuerdo a sus necesidades puntuales.

Es importante mencionar que el mercado de clientes para todas las IFIS, el stock por llamarlo así, está determinado actualmente por un gran factor denominado (JOVENES), aquellos que incluso en la población está como mayoría, y quienes, pretenden ocupar las plazas de trabajo competitivas y manejarán la economía a corto plazo.

**GRÁFICO NRO. 35**



Para el caso de clientes dependientes ya sean del sector público o privado, el uso de productos como cuenta de ahorros y cuenta corriente se debe más a una imposición que preferencia en el uso de los mismos.

Las empresas manejan actualmente convenios con las IFIS en los cuales se administra el pago del rol y el producto dependerá del tipo de convenio que éstas mantengan vigente para que la acreditación de los haberes se realice en un tipo de cuenta a otra.

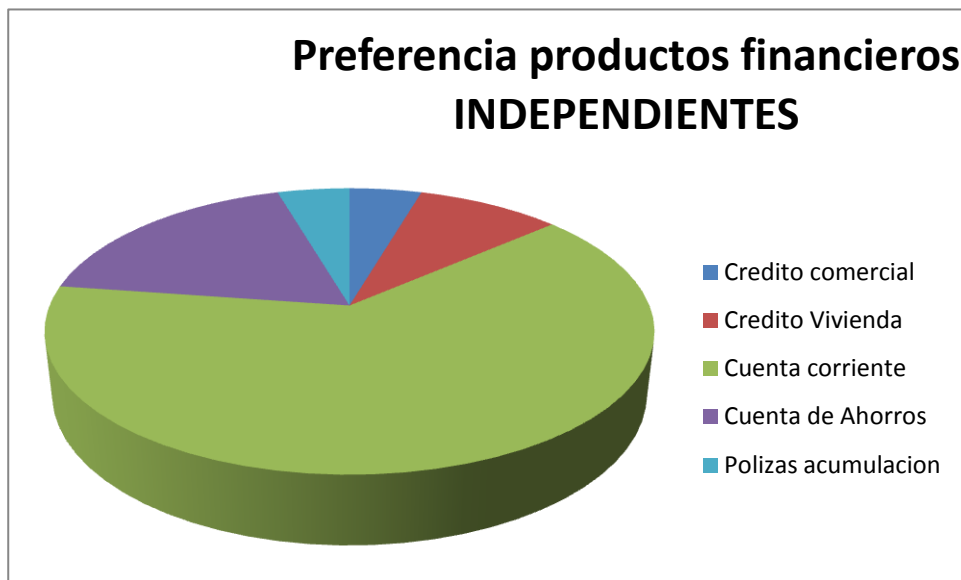
### **GRÁFICO NRO. 36**

En los clientes independientes la preferencia en el uso de productos financieros está en el uso de cuentas corrientes, por manejo netamente de su negocio es indispensable el giro de cheques para el ciclo productivo de los mismos básicamente identificado con el pago a proveedores y servicios relacionados a este producto que apoyan el desenvolvimiento de actividades productivas.

Este segmento de clientes son aquellos que dotan de rentabilidad a las IFIS, son aquellos que al manejar las cuentas corrientes, son aquellos productos que pueden otorgar créditos a muy corto plazo como los sobregiros, y por sus características se diseñan para ellos varios tipos de productos no solo en el pasivo sino también en el activo.

Pero vale la pena recalcar que estos clientes también son los más sensibles, con respecto a fidelidad con una u otra institución, ya que para este tipo de clientes es primordial contar con un aliado financiero, quien catalogue de esta forma a este segmento será la IFIS que los mantenga como clientes activos y fidelizados.

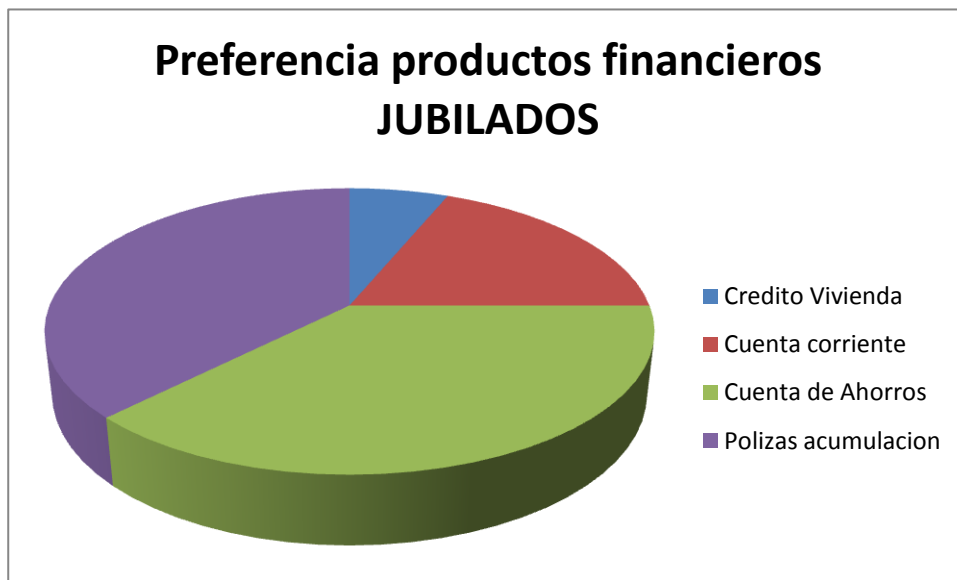
### **GRÁFICO NRO. 37**



En los clientes jubilados, el uso de productos de ahorro y de inversión se vinculan específicamente a que este tipo de clientes recibe el pago de sus pensiones jubilares en cuentas de ahorro, y el resultado de los ahorros generados durante su ciclo de vida productivo prefieren mantenerlo en un producto que genere mayor rentabilidad como es el caso de certificados de depósito o inversión.

Adicionalmente a esto, lastimosamente las mismas definiciones de los entes reguladores, no permiten ubicar a estos clientes como potenciales clientes para crédito, es por esto que se evidencia, esta preferencia en pasivos, y especialmente pólizas de acumulación.

**GRÁFICO NRO. 38**



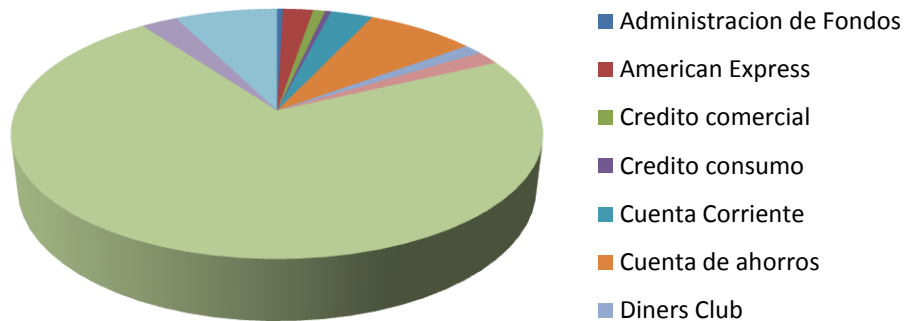
En clientes del Banco del Pacífico donde su principal relación comercial es manejada en otra Institución Bancaria la preferencia de productos financieros es mas dispersa, a pesar de que las cuentas de ahorro tienen una marcada presencia existen otros productos como son las tarjetas de crédito y no necesariamente son el producto principal pero si un alternativo funcional que permite básicamente satisfacer necesidades de consumo inmediato.

En las encuestas se pudo evidenciar ciertos comportamientos que son válidos mencionar, como por ejemplo el sector de la ciudad donde fue realizada la encuesta, las personas encuestadas en el sur de la ciudad, prefiere realizar sus consumos en efectivo, no es su principal fuente de pago las tarjetas de crédito, pero en el sector norte varía completamente.

Esto fortalece nuestra apreciación que la variedad de segmentos, es importante manejar en este tipo de estudios.

**GRÁFICO NRO. 39**

### Preferencia de productos financieros clientes del Banco del Pacífico como segunda opción de Banco



Para el caso de clientes del Banco del Pacífico que mantienen relaciones comerciales con Cooperativas de Ahorro y crédito reguladas y no reguladas la preferencia en el uso de los productos financieros se da exclusivamente de acuerdo a la necesidad puntual que éste cliente mantenga.

El uso de pólizas de acumulación está marcado por la generación de una mayor rentabilidad de la que se puede obtener en el sector bancario y en los productos de crédito una tramitología menos compleja con requisitos sumamente básicos ya que los montos de los mismos en promedio no superan los USD 20.000.

**GRÁFICO NRO. 40**



**GRÁFICO NRO. 41**



El desarrollo del sector bancario en Ecuador está en crecimiento con relación a otros países latinoamericanos, aún hace falta inversión en infraestructura tecnológica y mejora de servicios financieros, actualmente las instituciones financieras ofrecen iguales servicios que no marcan diferenciación unas de otras, convirtiéndose éste en un factor que al futuro marcará la diferencia, quienes implementen servicios innovadores, de rápida y fácil utilización serán los que logren acaparar una mayor participación del mercado financiero y convertirse en los pioneros de la tecnología

financiera; el mundo evoluciona y las necesidades de transacciones globales son indispensables para generar desarrollo y rapidez en las operaciones financieras locales.

El desafío está planteado, es inmediato; las entidades financieras deben considerar la calidad y eficiencia en los servicios que ofrecen.

Esto no es solo un factor diferenciador frente a la competencia sino se convierte en un elemento necesario para la sobrevivencia bancaria.

Las entidades financieras que sean capaces de alcanzar la calidad en los servicios exigidas por cada uno de sus clientes obtendrán una ventaja competitiva frente al resto de entidades del mismo sector.

De análisis realizado a los 228 clientes del Banco del pacífico podemos identificar que los servicios financieros más utilizados son la tarjeta de débito y las transferencias interbancarias, para aquellos clientes cuya preferencia en la utilización de IFIS está en la Banca Privada.

La utilización de medios electrónicos en las transacciones bancarias se ha vuelto prioridad, por temas de seguridad principalmente los clientes optan por no tener dinero en efectivo, actualmente las tarjetas de débitos permiten realizar no solo retiros por cajeros automáticos sino también poder realizar pagos de servicios básicos y ser utilizados en la compra de bienes y servicios mediante el débito automático de sus cuentas bancarias.

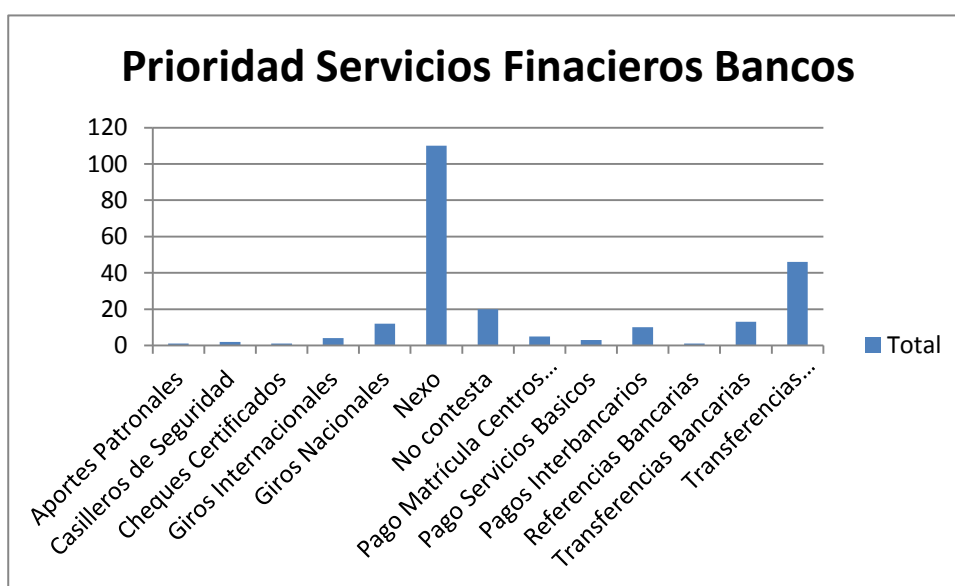
El crecimiento de canales alternativos por parte de las IFIS ha sido realmente impactante en la evolución de los servicios, precisamente para brindar un mejor servicio y descongestionar las áreas de atención al cliente, entendiendo que lo que las personas buscan es mayor facilidad para transaccionar, y menores tiempos de respuesta a sus necesidades.



El uso de las transferencias interbancarias se ha convertido en un medio de pago fácil de utilizar y que también genera seguridad al no tener que ir con dinero en efectivo a una institución financiera para realizar el depósito o un pago específico en una cuenta de terceros.

Sin embargo aún falta la apertura por un buen sector de la población financiera, que utilice esta alternativa de pago, que a nuestro criterio debería ser una de las más comunicadas y utilizadas.

**GRÁFICO NRO. 42**

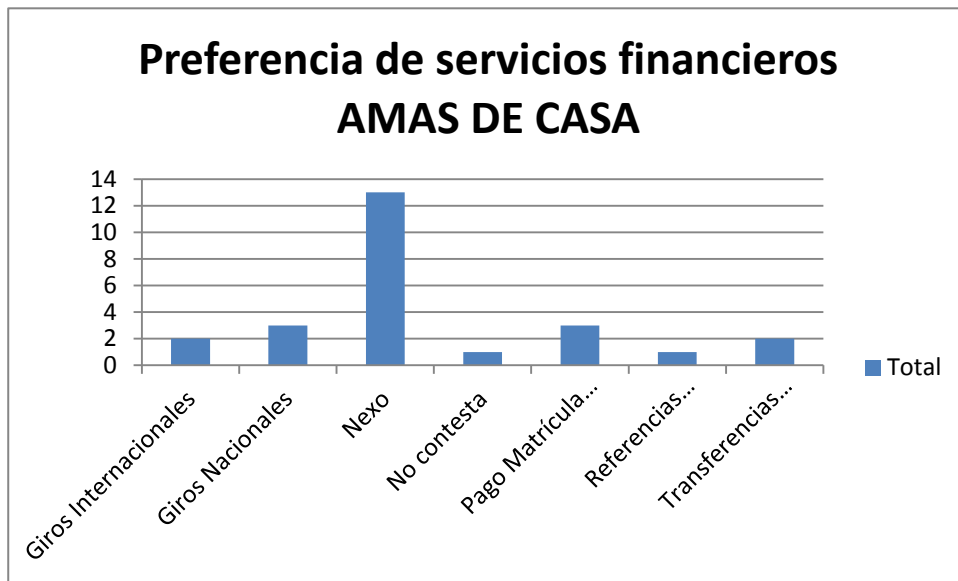


Si realizamos una comparación de la utilización de los servicios financieros por situación laboral podemos identificar que la utilización de tarjetas de débito es prioritaria pero dependiendo del sector de análisis se suman diferentes servicios que son de utilidad para cada caso.

En el caso de las amas de casa el pago de la colegiatura de sus hijos es una necesidad indispensable, en lugar de acercarse a la unidad educativa a realizar el pago de pensión estudiantil o enviar dinero en efectivo o cheque con los hijos al colegio, la comodidad de poder realizar este pago desde su casa a través de una

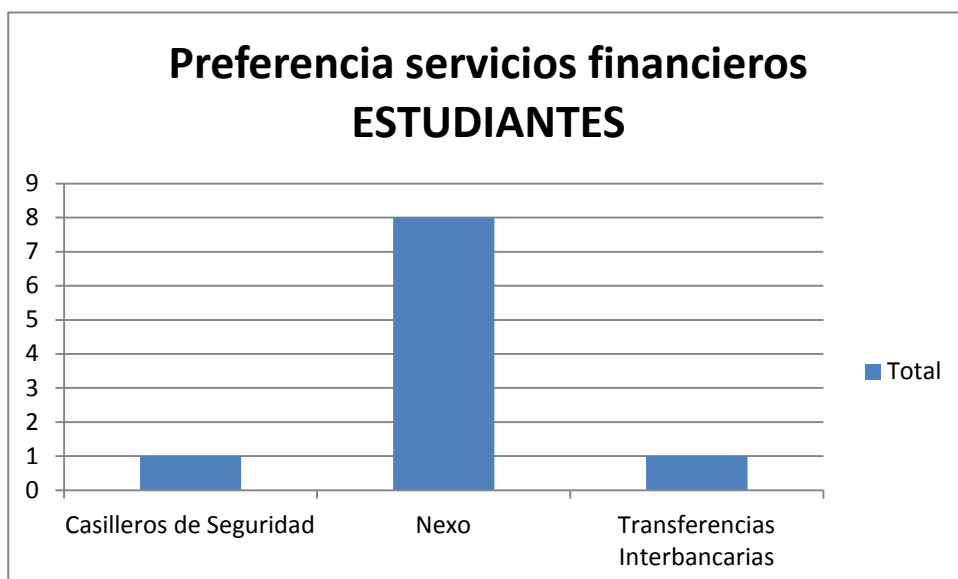
transacción virtual es un factor determinante ahorrando pérdidas de tiempo, incluso evitando poner en riesgo la seguridad de sus hijos o pérdida del dinero.

**GRÁFICO NRO. 43**



Para el caso de los estudiantes el uso de tarjeta de débito es primordial, mayormente no necesitan realizar transacciones bancarias diferentes a retirar el dinero del que disponen para sus gastos netamente personales relacionados con su actividad actual.

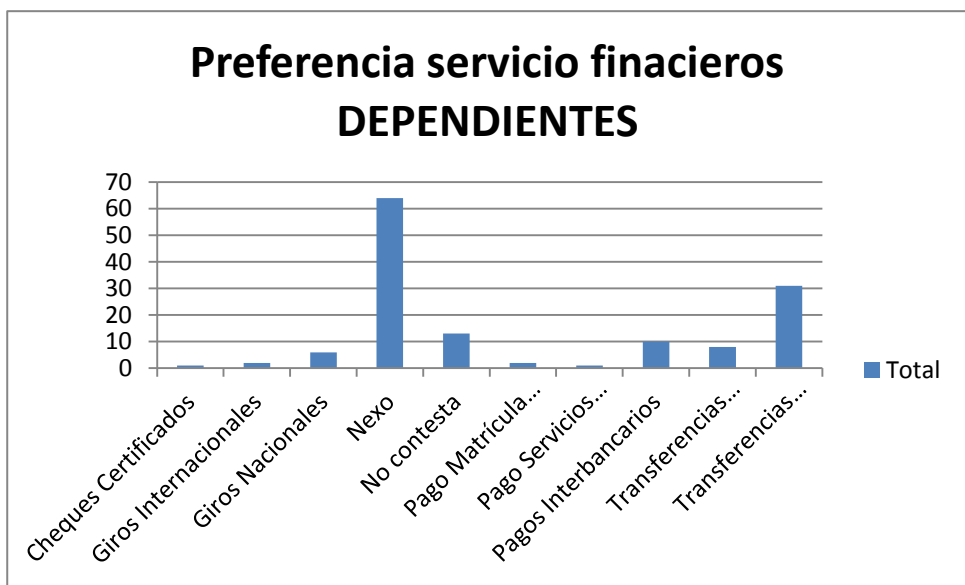
**GRÁFICO NRO. 44**



En las personas que mantiene relación de dependencia sean públicos o privados adicional al uso de tarjeta de débito, servicios como pagos interbancarios,

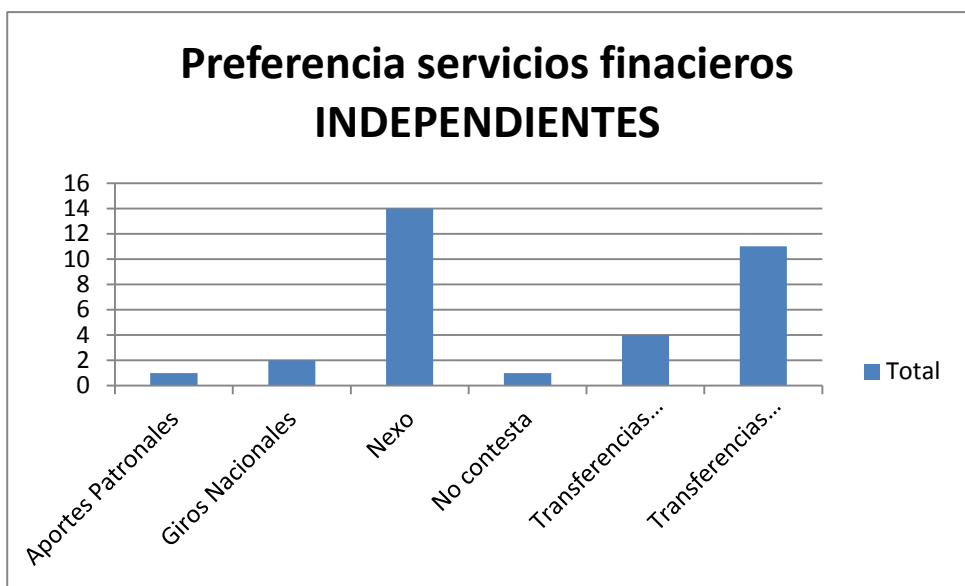
transferencias interbancarias y transferencias bancarias se vuelven necesarias, por el mismo hecho de ser personas dependientes de su trabajo se imposibilita la movilidad de acercarse a una oficina bancaria a realizar este tipo de transacciones y estos servicios en línea se convierten en el aliado ideal por la simplicidad en la forma de realizarlos.

**GRÁFICO NRO. 45**



En los clientes independientes las transferencias facilitan las transacciones de pagos a proveedores, cobros a clientes y manejo de nómina de su personal.

**GRÁFICO NRO. 46**



En clientes jubilados el uso de la tarjeta de débito está marcado básicamente para el cobro de su pensión jubilar, aunque en todos los casos encuestados manifestaron preferir acercarse al banco a retirar su dinero ya que esto les genera mayor seguridad al ser ellos quienes presencialmente realizan este tipo de transacción.

En cooperativas de ahorro y crédito reguladas y no reguladas para aquellas que prestan el servicio de tarjeta de débito, éste sigue manteniendo su prioridad en preferencia de uso.

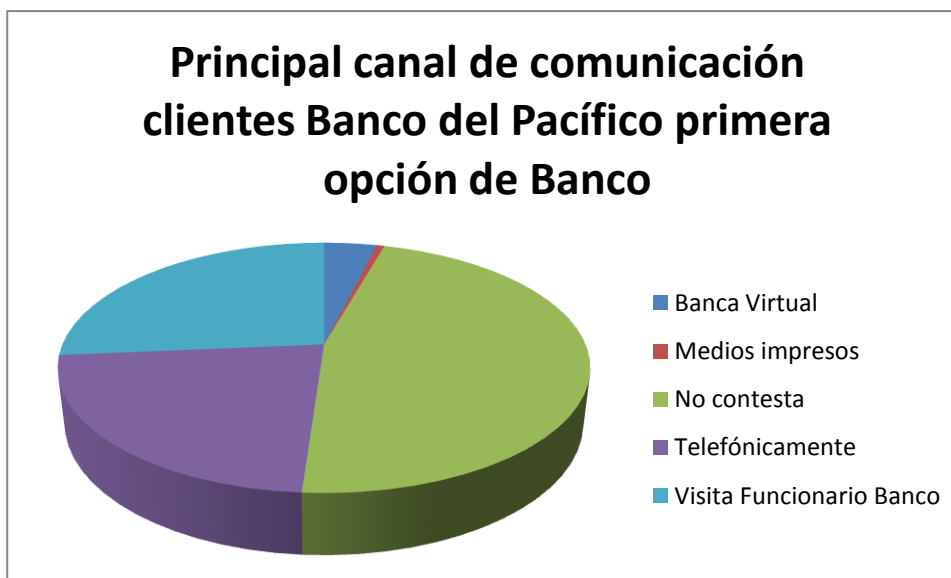
### **3.2 La comunicación con el cliente y servicio al cliente.**

La comunicación con el cliente es indispensable para el negocio financiero, debe llevarse a cabo sin la presencia de intermediarios, puede ser hecha personalmente, por teléfono, de manera escrita ya sea por correo o por medios escritos e incluso de manera virtual.

Las instituciones financieras actualmente mantienen más de un canal de comunicación, éstas deben evaluar la forma en la que están funcionando y si los utilizan aprovechando al máximo todas las ventajas de cada uno.

Dentro de las encuestas realizadas podemos identificar que el mayor canal de comunicación que mantienen los clientes del Banco del Pacífico cuya preferencia es esta institución como la principal es la visita de un funcionario bancario y el contacto telefónico.

**GRÁFICO NRO. 47**



Actualmente con las regulaciones bancarias en cuanto a tasa y costos de servicios, no existe una diferenciación de una institución financiera a otra. Las entidades bancarias están interesadas en captar y mantener clientes.

Para conseguirlo el mantener una comunicación directa con los clientes es vital; que un funcionario bancario se traslade desde su oficina al lugar donde el cliente se encuentra marca un factor diferenciador, al cliente le interesa sentirse atendido por su banco, que la información o situación actual de su relación comercial sea manejada de una manera personalizada genera una reacción de confianza.

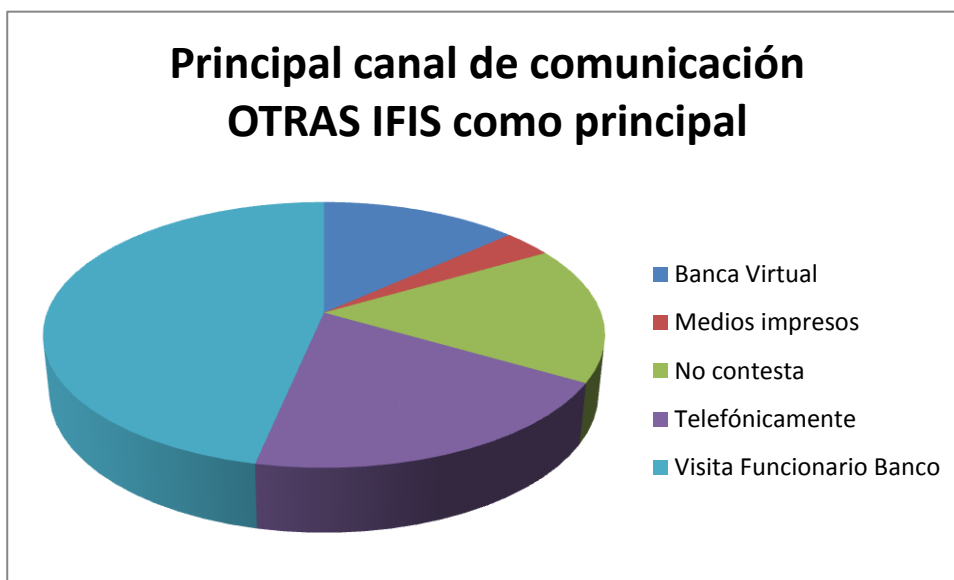
El acercarse a una institución financiera y saber quién es la persona que se encarga del manejo de todas sus cuentas o que el banco se traslade hacia el lugar de trabajo, domicilio de su cliente, genera relaciones de confianza en el plazo del tiempo, logrando así mantener o mejorar la rentabilidad que las IFIS esperan obtener de parte de sus clientes.

De los 228 clientes encuestados del Banco del Pacífico que su cuenta principal la manejan con otra institución bancaria, su principal canal de comunicación es la visita de un funcionario bancario seguido del contacto telefónico.

Entre una institución y otra el canal de comunicación es el mismo, no hay una tendencia marcada en preferir otro canal.

Anteriormente el contacto telefónico era uno de los principales medios de comunicación de la banca, en los últimos años ésta ha ido perdiendo importancia debido a los fraudes ocasionados a clientes de instituciones financieras que a través de una llamada de un funcionario bancario se obtuvieron datos importantes de su información bancaria que desataron en fraudes. Por esta razón la preferencia de necesitar o demandar la presencia física de un funcionario bancario para realizar todo tipo de transacción o consulta.

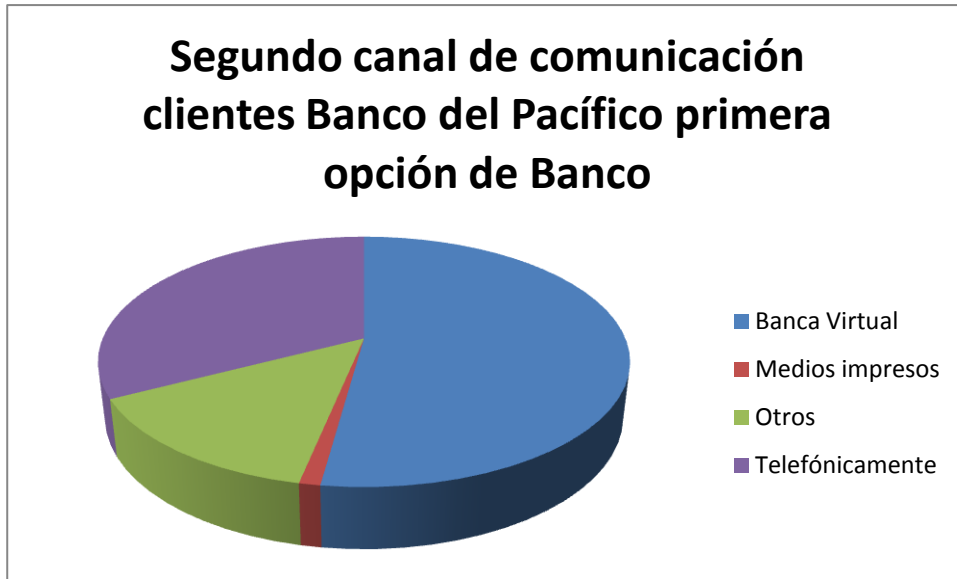
**GRÁFICO NRO. 48**



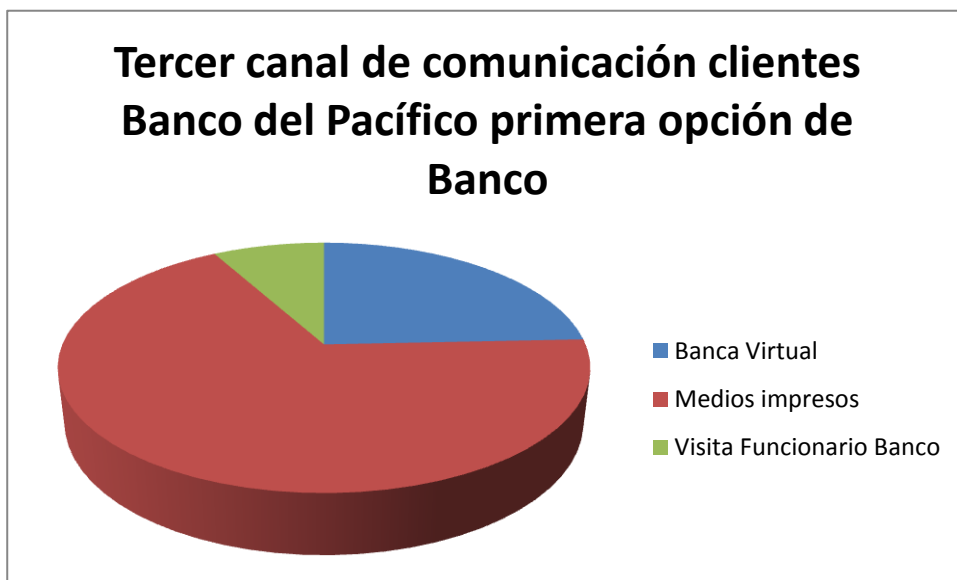
El uso de la banca electrónica y los medios escritos se ha convertido en un canal de comunicación efectivo de las instituciones financieras hacia los clientes, como una manera de dar a conocer productos o servicios en los que a la IFIS le interesa captar la atención de sus clientes.

La información se presenta de manera novedosa donde se desea despertar la atención de los clientes dependiendo del sector al cual la IFIS está interesado en atender.

**GRÁFICO NRO. 49**



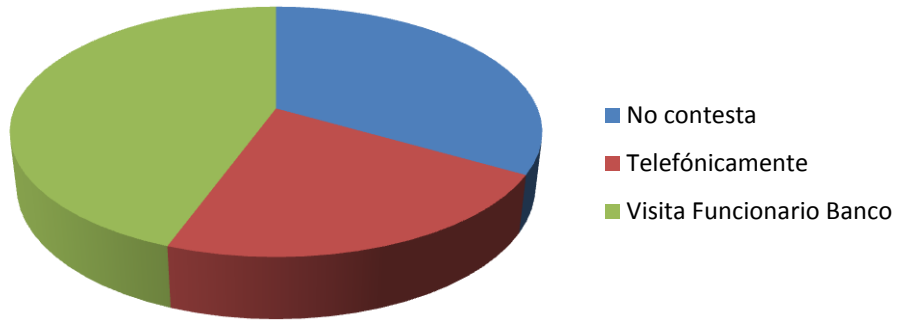
**GRÁFICO NRO. 50**



Esta misma tendencia se mantiene para clientes del Banco del Pacífico cuya relación comercial con esta IFIS no es la principal, visita de un funcionario bancario, contacto telefónico y medios escritos son los principales canales de comunicación.

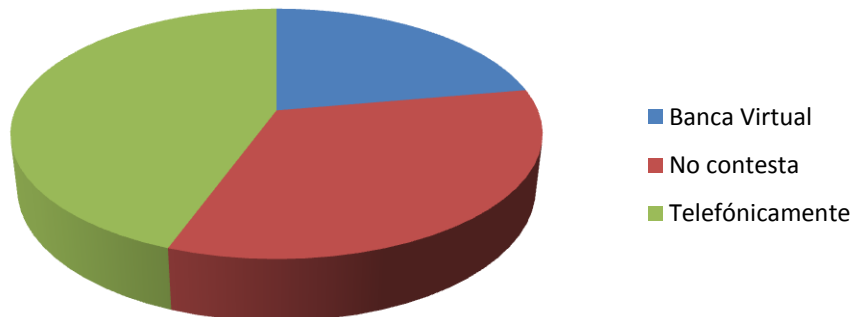
**GRÁFICO NRO. 51**

**Primer canal de comunicación  
clientes Banco del Pacífico Segunda  
opción de Banco**



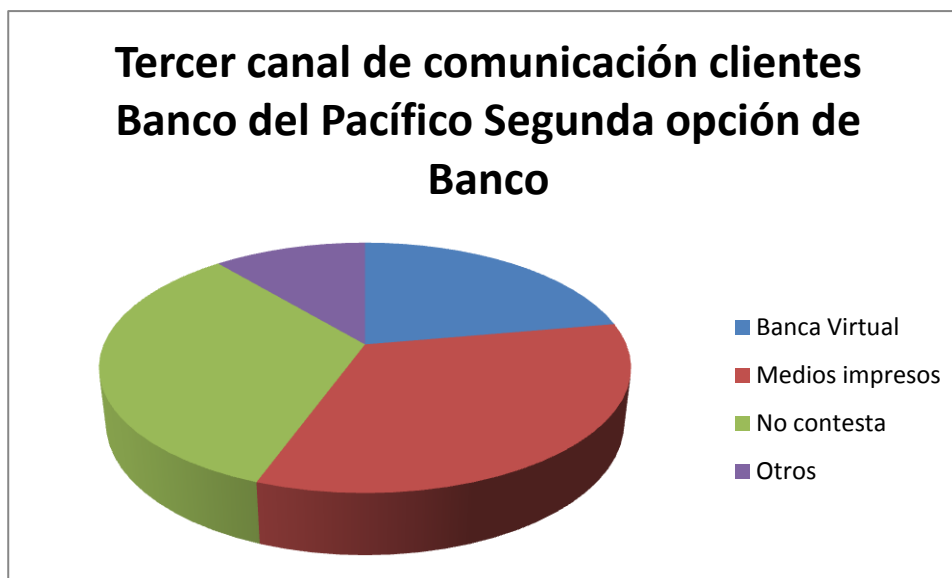
**GRÁFICO NRO. 52**

**Segundo canal de comunicación  
clientes Banco del Pacífico Segunda  
opción de Banco**





### GRÁFICO NRO. 53



Para el caso de clientes del Banco del Pacífico que mantienen cuenta en Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas o no, la comunicación parece no ser un factor determinante. En todos los casos encuestados no supieron dar la información que requerimos para poder determinar diferenciación en esta parte de la encuesta.

En temas de servicio al cliente el trabajo por hacer es arduo, un cliente bien atendido es un cliente satisfecho y que refiere a la institución un nuevo referido; un cliente mal atendido a 10 personas les cuenta el mal servicio recibido.

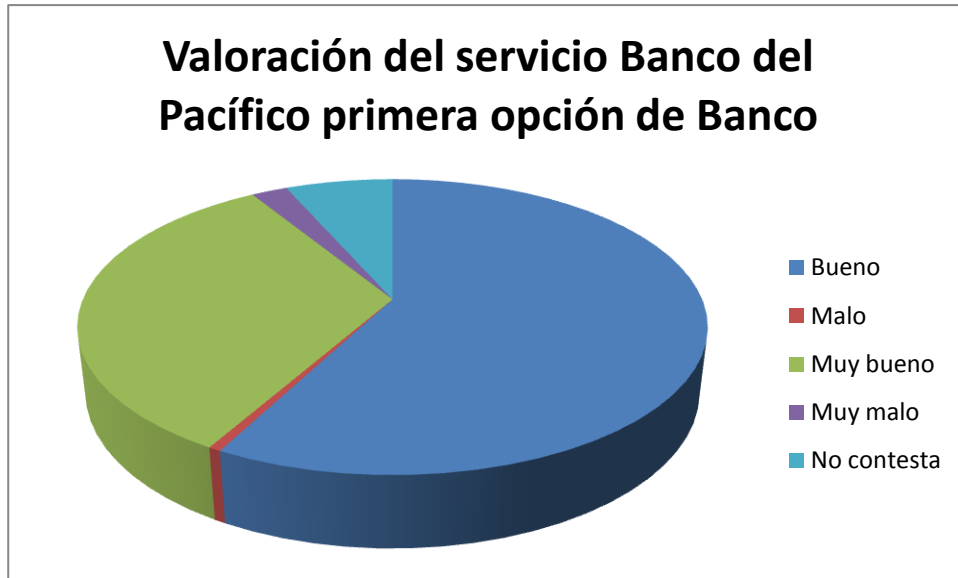
Entre las principales causas de calificación para considerar haber recibido un mal servicio de las encuestas realizadas tenemos:

- El servicio brindado fue muy poco profesional
- He sido tratado como un objeto, no como una persona
- El servicio no fue efectuado correctamente la primera vez que los solicité
- El servicio recibido fue prestado de una manera incompetente con pésimos resultados.
- He sido tratado con muy mala educación.
- El servicio no se prestó en el plazo acordado

- El precio pagado fue diferente al que se acordó al principio de la negociación.

De las encuestas realizadas a los 228 clientes la generalidad es recibir un buen servicio de parte de la IFIS sujeta del análisis.

**GRÁFICO NRO. 54**



Y de aquellos clientes cuya cuenta principal es manejada en otras IFIS califican el servicio en muy bueno y bueno.

**GRÁFICO NRO. 55**



Al realizar el análisis respectivo de todas las variables contempladas en la encuesta podemos observar que el consumidor de servicios y productos bancarios en el país debe ser catalogado por en varios tipos.

Estos tipos pueden clasificarse incluso en segmentos, ya que las preferencias y necesidades varían según el tipo de cliente, incluso ya exigencia y requerimiento de atención son tan diferentes entre por ejemplo, un profesional independiente y trabajador de una empresa privada.

Así también, las expectativas de servicio y solución de requerimientos es totalmente diferente entre una persona laboralmente activa y un jubilado.

Por un lado podemos percibir aquellos que demandan atención personalizada, seguridad, asesoría, profesionalismo, bajos costos y variedad de servicios, por otro lado hay aquellos que encuentran facilidad de ubicación y cercanía, teniendo una buena imagen y oferta de servicios rápidos, como por ejemplo aquellos que no requieran de mayores requisitos para bancarizar a los clientes.

Estas variables son las que tienen que trabajar los bancos en forma conjunta y dedicada para potenciar la demanda de clientes.

El consumo en el país se ha establecido incluso como forma de distracción, y relajamiento a pesar que después se deriven requerimientos de liquidez, y flujos totalmente destinados al pago de obligaciones, esto se puede reflejar en que muchos de los encuestados al manejar sus cuentas a la vista, son en su mayoría para manejo de sus nóminas, no existe aún la cultura de ahorro real, el que se establezca como una necesidad, una proyección, y una visión.

Sin embargo en muchas de las instituciones dentro de las cuales está la entidad encuestada por nosotros el Banco del Pacífico, cuenta con productos a la vista que pretenden incentivar a sus clientes para que ahorren con fines específicos, estos a nuestro criterio, al ver desde el negocio como Banco, esto les permite mantener una buena liquidez, y poder proveerse de recursos frescos y baratos para poder cumplir su objetivo que es el de colocar estos en el mercado.

Desde el punto de vista del cliente consideramos que esto es realmente necesario también, para abaratar costos en momentos de necesidades urgente, en las que en lugar de recurrir al endeudamiento, se puedan obtener recursos propios, producto de un ahorro constante.

Al analizar globalmente se aprecia que los 3 productos con mayor preferencia son: cuentas de ahorros, cuentas corrientes y préstamos. Siempre predominando las cuentas de ahorros.

Pero no podemos dejar de mencionar que cada uno de estos productos, ha evolucionado conjuntamente con el mercado, es por esto que cada uno de estos grandes grupos de productos, existes unos sub grupos que podemos mencionarlos a continuación.

Con respecto a las cuentas de ahorros, hoy los clientes pueden encontrar cuentas que están orientadas para finalidades específicas en el caso del banco en estudio, existen cuentas de ahorros programados y también para segmentos diferenciados como los niños.

En el grupo de las cuentas corriente, existen cuentas con sobregiros contratados desde el momento de su apertura, y aquellas que se entregarán con una tarjeta de crédito inmersa en el producto.

Todas las cuentas del grupo a la vista, son entregadas con tarjetas de débito, las cuales pretenden la educación del cliente, para la utilización de canales alternativos.

Dentro de la familia del crédito, existen varios tipos de finalidades a financiarse por parte del banco en estudio, pero su principal producto al momento es para compra de vivienda, quienes ofertan una tasa inferior al mercado, pero no es el único producto crediticio que este banco oferta, como se puede observar en el anexo de productos y servicios, se financian necesidades de consumo, vivienda, automotriz, tarjetas de crédito y especializados como leasing, factoring, comercio exterior, etc.

## CONCLUSIONES

La cartera de productos ofrecida por las instituciones coinciden entre si aunque cada institución adapta estos a sus estrategias pero esto no es lo único para lograr una diferenciación, las preferencias y expectativas de evolución que tienen los clientes frente a las IFIS, es lo que debe marcar la pauta para un desarrollo apropiado, con creatividad y orientado a la real necesidad del mercado.

Por medio de esta investigación se obtuvo información que nos permite conocer como se encuentra constituido en la actualidad este mercado, cuales son sus principales protagonistas, sus ventajas y oportunidades, y también sus desventajas etc.

Las estrategias y recursos que maneja cada entidad financiera, son decisivas a la hora de captar clientes potenciales, y conservar la fidelidad de los actuales.

Otro tema a considerar es la competencia entre marcas, más que de productos entre las instituciones, ya que se ofertan commodities, (Productos iguales).

Esto marca una competencia en el desarrollo por obtener una amplia gama de servicios, lo que obliga también a que existan inversiones extraordinarias en tecnología, y estructura física.

Esto ha implicado también que las IFIS enfoquen sus recursos hacia las áreas fundamentales o hacia los productos más rentables, más aún cuando sus ingresos por comisiones y servicios fueron disminuidos en una gran proporción, obligando a determinar segmentos, mercados objetivos y zonas de influencia, incluso por plaza.

Todo esto hay que relacionar con la conducta del cliente, quien tiene la última palabra al momento de decidir, ya que el usuario financiero, también ha ido evolucionando en el tiempo, determinando perfiles mucho más exigentes.

Al desarrollar nuevas tecnologías y servicios alternativos se han podido incrementar notablemente los índices de rendimiento, sin embargo aún falta difundir o adaptar estos canales a los clientes, esta es una banca diferente que tiene posibilidades de crecimiento, alternativa para aquellos clientes que tienen mayor afinidad a la tecnología, que no disponen de tiempo para acudir a las oficinas, y que sobre todo requieren optimizar tiempos y recursos.

El precio es un factor importante al momento de tomar una decisión, pero no es el que predomina, esto es regulado, y muy poca es la diferencia entre una institución y otra, no es esta variable la que marca la diferencia, el cliente busca en la actualidad, que sus necesidades sean cubiertas de una forma que genere, un valor agregado, se lo puede conocer como calidad, y esto es lo que determinará realmente la decisión a tomar.

## RECOMENDACIONES

Luego de analizar las diferentes variables y de mostrar sus resultados con sus debidas conclusiones es necesario plantear ciertas recomendaciones

Las Instituciones Financieras se pueden especializar en ofrecer diferentes tipos de servicios, y mejor aún ofrecer calidad en el servicio, esto para posicionarse, y ganar participación, ya que aunque cada se evidencia desarrollos de productos nuevos, estos deben ser manejados como una producción, esto es con un proceso de control de calidad totalmente estricto.

Al tener un mercado donde el usuario es más exigente, más preparado, y sobre todo que tenga varias alternativas, es realmente necesario marcar pauta, e ir a la vanguardia.

Los productos y servicios deben ser diseñados, de tal forma que se adapten a los clientes y sus necesidades, con la suficiente flexibilidad para poder llegar a ellos, los segmentos de clientes deben ser definidos desde la creación del cliente en la punta de la captura de la información de la persona como tal, para que se desarrollo alternativas reales de familias de productos para cada tipo de cliente.

## ANEXOS

- ANEXO 1 EVOLUTIVO CAPTACIONES TOTALES 2008 – 2009 BANCA PRIVADA.
  - ANEXO 2 EVOLUTIVO CAPTACIONES TOTALES 2008 – 2009 MUTUALISTAS
  - ANEXO 3 EVOLUTIVO CARTERA COMERCIAL BANCA PRIVADA AÑO 2008
  - ANEXO 4 EVOLUTIVO CARTERA COMERCIAL BANCA PRIVADA AÑO 2009
  - ANEXO 5 EVOLUTIVO CARTERA COMERCIAL BANCA PRIVADA AÑO 2010
  - ANEXO 6 EVOLUTIVO CARTERA CONSUMO BANCA PRIVADA AÑO 2008
  - ANEXO 7 EVOLUTIVO CARTERA CONSUMO BANCA PRIVADA AÑO 2009
  - ANEXO 8 EVOLUTIVO CARTERA CONSUMO BANCA PRIVADA AÑO 2010
  - ANEXO 9 EVOLUTIVO CARTERA VIVIENDA BANCA PRIVADA AÑO 2008
  - ANEXO 10 EVOLUTIVO CARTERA VIVIENDA BANCA PRIVADA AÑO 2009
  - ANEXO 11 EVOLUTIVO CARTERA VIVIENDA BANCA PRIVADA AÑO 2010
  - ANEXO 12 EVOLUTIVO CARTERA MICROCREDITO BANCA PRIVADA AÑO 2008
  - ANEXO 13 EVOLUTIVO CARTERA MICROCREDITO BANCA PRIVADA AÑO 2009
  - ANEXO 14 EVOLUTIVO CARTERA MICROCREDITO BANCA PRIVADA AÑO 2010
  - ANEXO 15 TASAS MAXIMAS ACTIVAS POR AÑO
  - ANEXO 16 TASAS DE INTERES PASIVAS PROMEDIO POR AÑO
- ANEXOS EN EXCEL
- PLANTILLA ENCUESTA
- PRODUCTOS Y SERVICIOS
- TARIFARIOS PROMEDIOS SERVICIOS
- TASAS ACTIVAS Y PASIVAS



