



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN BANCA Y FINANZAS

Modalidad abierta y a distancia

“Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del sistema financiero regulado ecuatoriano. Año 2010” Plaza Zamora.

Trabajo de Fin de Carrera previa a la obtención del Título de Ingeniero en Administración en Banca y Finanzas.

Autoras:

Ligia Beatriz Aguirre Lapo

Lady Diana Guamán Gómez

Directora:

Ing. Mireya del Cisne Landacay Torres

ZAMORA - ECUADOR

2011

Ing. Mireya del Cisne Landacay Torres

DOCENTE DE LA ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS

CERTIFICA:

Que la presente tesis previa a la obtención del título de Ingeniero en Administración en Banca y Finanzas, titulada “**Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del sistema financiero regulado ecuatoriano. Año 2010**” Plaza Zamora, realizada por las egresadas Ligia Beatriz Aguirre Lapo y Lady Diana Guamán Gómez, ha sido orientada y revisada durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

.....

Ing. Mireya Del Cisne Landacay

DIRECTORA

CESIÓN DE DERECHOS

Ligia Beatriz Aguirre Lapo y Lady Diana Guamán Gómez declaramos ser autoras del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaramos conocer y aceptamos 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”.

.....

Ligia Beatriz Aguirre Lapo

.....

Lady Diana Guamán Gómez

AUTORÍA

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

.....

Ligia Beatriz Aguirre Lapo

.....

Lady Diana Guamán Gómez

DEDICATORIAS:

Con profundo afecto, dedico el presente trabajo a mis padres, por su apoyo incondicional aunque a la distancia siempre han estado a mi lado, por el cariño y amor que me ha brindado. A mi esposo a mis dos hijos que han sido el pilar fundamental para poder desarrollar y culminar el presente trabajo.

Ligia Beatriz

A Dios por su infinita sabiduría y por darme las fuerzas necesarias para culminar este proyecto. A mi Padre que desde la distancia ha sabido guiarme, aconsejarme y apoyarme incondicionalmente. A mi querida hija, que representa toda mi vida.

Lady Diana

AGRADECIMIENTO

Agradecemos en primer lugar a Dios, por ser nuestro guía en los momentos más difíciles y por permitirnos caminar a su lado durante nuestra vida.

A nuestros padres por todo el apoyo que nos han brindado y especialmente por sus sabios consejos y por estar a nuestro lado siempre; a nuestros hermanos, a nuestros esposos e hijos quienes nos han acompañado en silencio cada momento con una comprensión a prueba de todo, y así forman parte de este logro que nos abre puertas inimaginables en nuestro desarrollo profesional.

A la Universidad Técnica Particular de Loja por permitirnos realizar nuestros estudios profesionales, a través de la Educación a Distancia.

Queremos agradecer al Lcdo. Leonardo Cruz, por todo su conocimiento que compartió y por su valioso tiempo dedicado a este trabajo de tesis.

Finalmente agradecemos de manera especial a la Ing. Mireya del Cisne Landacay Torres por su asesoría en la elaboración del presente trabajo, así mismo a todas las personas que de una u otra manera colaboraron en la realización del mismo.

Las autoras

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo conocer el grado de preferencia en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las entidades financieras reguladas de la ciudad de Zamora. Para tal efecto, aplicamos las encuestas a los clientes de los tres subsistemas regulados: Banca Privada, Banca Pública y Cooperativas de Ahorro y Crédito.

En cuanto a las colocaciones, el segmento de crédito al cual se han destinado la mayoría de recursos, ha sido el Productivo, liderado por el Banco Nacional de Fomento, con una colocación de \$ 9'547.220,00 que representa una participación del 89%. El crédito destinado al Consumo se ubica en segundo lugar, con una erogación de \$ 6'757.000,00 de los cuales la Coop. Mego tiene la mayor participación con el 64%.

Las encuestas revelaron que el 100% de los clientes de los tres subsistemas regulados, utilizan como primer canal de comunicación su presencia física en la entidad. Paralelamente, los tres aspectos mencionados como dignos de mejora son: Productos y servicios, servicio al cliente e imagen institucional.

Las conclusiones y recomendaciones finalizan el presente trabajo investigativo.

ESQUEMA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I

EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

INTRODUCCIÓN

1.1.	Ley general de instituciones financieras.....	2
1.1.1.	Definición.....	2
1.1.2.	Órganos rectores del sistema financiero	3
1.1.3.	Alcance y regulaciones.....	3
1.2.	Estructura sistema financiero ecuatoriano.....	4
1.2.1.	Banca privada.....	5
1.2.1.1.	Definiciones básicas.....	5
1.2.1.2.	Caracterización de la banca ecuatoriana	5
1.2.1.3.	Productos y servicios financieros	6
1.2.2.	Cooperativismo.....	7
1.2.2.1.	Definiciones básicas.....	7
1.2.2.2.	Cooperativismo en el Ecuador.....	7
1.2.2.3.	Productos y servicios.....	8
1.2.3.	El mutualismo	9
1.2.3.1.	Definiciones básicas.....	9
1.2.3.2.	El Mutualismo en el Ecuador	9
1.2.3.3.	Productos y servicios.....	10
1.2.4.	La banca pública	10
1.2.4.1.	Definiciones básicas.....	10
1.2.4.2.	La banca publica en el Ecuador	11
1.2.4.3.	Productos y servicios.....	12
1.3.	Tendencias actuales de productos y servicios financieros.....	12
1.3.1.	La importancia de la web 2.0 y la tecnología en los productos y servicios financieros	13
1.3.2.	Canales de provisión de servicios financieros.....	14
1.3.3.	Los retos futuros de los productos y servicios financieros en el Ecuador.	15

CAPÍTULO II

ANÁLISIS SITUACIONAL DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO. UNA PERSPECTIVA DE LA OFERTA POR PLAZA.

INTRODUCCIÓN

2.1.	El sistema financiero local (Análisis por plaza y por subsistema)	18
2.1.	Evolutivo de captaciones	21
2..1.	Por tipo de depósito.....	21
2..2.	Por subsistema.....	22
2.1.	Evolutivo de colocaciones	27
2..1.	Por tipo de cartera.....	27
2..2.	Por subsistema.....	29
2.1.	Productos y servicios financieros. Tipos y costos	37
2..1.	Por institución financiera	38
2..2.	Por subsistema.....	39

CAPÍTULO III

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

INTRODUCCIÓN

3.1	Factores que influyen en la preferencia de productos y servicios financieros	43
3.1.1	Estudio comparativo entre tipos de IFIS.....	47
3.1.2	Estudio comparativo entre productos y servicios.....	54
3.2	La comunicación con el cliente y servicio al cliente.....	60
3.2.1	Comunicación con el cliente.....	60
3.2.2	Servicio al cliente.....	64
	CONCLUSIONES.....	80
	RECOMENDACIONES	82

BIBLIOGRAFÍA	83
ANEXOS	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1	Población bancarizada en el cantón Zamora	20
Tabla 2	Evolutivo de captaciones por tipo de depósito del sistema financiero del cantón Zamora.....	21
Tabla 3	Evolutivo de captaciones por tipo de depósito de la Banca Privada	22
Tabla 4	Evolutivo de captaciones por tipo de depósito de la Banca Pública.....	23
Tabla 5	Evolutivo de captaciones por tipo de depósito de las Cooperativas.....	24
Tabla 6	Evolutivo de colocaciones por tipo de cartera del sistema financiero del cantón Zamora.....	28
Tabla 7	Productos y servicios por institución financiera	38
Tabla 8	Costo de los productos y servicios financieros por subsistema.....	39
Tabla 9	Porcentaje de clientes de las IFI's reguladas que hacen uso de los productos y servicios de otras IFI's reguladas o no.....	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráf. 1	Índice de bancarizados en el cantón Zamora.....	20
Gráf. 2	Distribución porcentual de depósitos en cuentas corrientes por subsistemas año 2010	25
Gráf. 3	Distribución porcentual de depósitos en cuentas de ahorro por subsistemas año 2010	26
Gráf. 4	Distribución porcentual de depósitos a plazo fijo por subsistemas año 2010	27
Gráf. 5	Evolutivo de colocaciones por tipo de cartera	28
Gráf. 6	Evolutivo de cartera comercial Banca Privada	29
Gráf. 7	Evolutivo de cartera de consumo Banca Privada	30
Gráf. 8	Evolutivo de cartera de microcrédito Banca Privada	31
Gráf. 9	Evolutivo de cartera de vivienda Banca Privada	31
Gráf. 10	Evolutivo de cartera comercial Banca Pública.....	32
Gráf. 11	Evolutivo de cartera de consumo Banca Pública	32
Gráf. 12	Evolutivo de cartera de microcrédito Banca Pública.....	33

Gráf. 13	Evolutivo de cartera comercial Cooperativas	34
Gráf. 14	Evolutivo de cartera de consumo Cooperativas	35
Gráf. 15	Evolutivo de cartera de microcrédito Cooperativas	36
Gráf. 16	Evolutivo de cartera de vivienda Cooperativas.....	36
Gráf. 17	Distribución porcentual por edad de los clientes de las IFI's reguladas de la ciudad de Zamora	44
Gráf. 18	Distribución porcentual por sexo de los clientes de las IFI's reguladas de la ciudad de Zamora	44
Gráf. 19	Distribución porcentual por nivel de instrucción de los clientes de las IFI's reguladas de la ciudad de Zamora	45
Gráf. 20	Distribución porcentual por actividad económica de los clientes de las IFI's reguladas de la ciudad de Zamora.....	46
Gráf. 21	% de clientes de las IFI's reguladas de la ciudad de Zamora que disponen de cuentas de correo electrónico	46
Gráf. 22	Distribución porcentual de los clientes en las IFI's reguladas de la ciudad de Zamora	47
Gráf. 23	Razones de los clientes para ser usuarios de la Banca Privada	48
Gráf. 24	Tiempo de permanencia como clientes en la Banca Privada	49
Gráf. 25	Razones de los clientes para ser usuarios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito	49
Gráf. 26	Tiempo de permanencia como clientes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito	50
Gráf. 27	Razones de los clientes para ser usuarios de la Banca Pública	51
Gráf. 28	Tiempo de permanencia como clientes de la Banca Pública	52
Gráf. 29	Distribución por tipo de producto que mantienen los clientes en el sistema financiero regulado de Zamora.....	54
Gráf. 30	Otros productos financieros a los que acceden los clientes del subsistema de Banca Privada de Zamora	55
Gráf. 31	Otros productos financieros a los que acceden los clientes del subsistema de Coop. de Ahorro y Crédito de Zamora.....	56
Gráf. 32	Otros productos financieros a los que acceden los clientes del subsistema de Banca Pública de Zamora	56
Gráf. 33	Distribución porcentual del uso de los servicios en la Banca Privada de Zamora	57
Gráf. 34	Distribución porcentual del uso de los servicios en las Coop.	

	de Ahorro y Crédito de Zamora	58
Gráf. 35	Distribución porcentual del uso de los servicios en la Banca Pública de Zamora	59
Gráf. 36	% de utilización de los servicios financieros de las IFI's reguladas de la ciudad de Zamora	60
Gráf. 37	Canales de comunicación que utilizan los clientes del Banco de Loja.....	61
Gráf. 38	Canales de comunicación que utilizan los clientes dela Coop. Mego.....	62
Gráf. 39	Canales de comunicación que utilizan los clientes del Banco Nacional de Fomento	63
Gráf. 40	Canales de comunicación que emplean los clientes delas IFI's reguladas de la ciudad de Zamora	64
Gráf. 41	Valoración del servicio de los clientes del Banco de Loja	65
Gráf. 42	Valoración del servicio de los clientes de la Coop. Mego.....	65
Gráf. 43	Valoración del servicio de los clientes del Banco de Fomento	66
Gráf. 44	Comparativo de la valoración del servicio al cliente en las IFI's reguladas de la ciudad de Zamora	67
Gráf. 45	Primera mejora que solicitan los clientes del Banco de Loja	68
Gráf. 46	Segunda mejora que solicitan los clientes del Banco de Loja	68
Gráf. 47	Tercera mejora que solicitan los clientes del Banco de Loja	69
Gráf. 48	Primera mejora que solicitan los clientes dela Coop. Mego	70
Gráf. 49	Segunda mejora que solicitan los clientes de la Coop. Mego	71
Gráf. 50	Tercera mejora que solicitan los clientes de la Coop. Mego	71
Gráf. 51	Primera mejora que solicitan los clientes del Banco de Fomento	72
Gráf. 52	Segunda mejora que solicitan los clientes del Banco de Fomento.....	73
Gráf. 53	Tercera mejora que solicitan los clientes del Banco de Fomento.....	73
Gráf. 54	Comparativo de la primera mejora que solicitan los clientes de las IFI's reguladas de la ciudad de Zamora	74
Gráf. 55	Comparativo de la segunda mejora que solicitan los clientes de las IFI's reguladas de la ciudad de Zamora	76
Gráf. 56	Comparativo de la tercera mejora que solicitan los clientes de las IFI's reguladas de la ciudad de Zamora	77

INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de conocer y generar propuestas que mejoren el acceso de la población a los productos y servicios financieros, presentamos el proyecto de tesis: **“Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del sistema financiero regulado ecuatoriano” año 2010**, el mismo que está enfocado a la plaza del cantón Zamora.

El capítulo I inicia con una descripción del sistema financiero ecuatoriano. Se analiza su estructura, estableciendo para cada subsistema, definiciones básicas y una descripción de sus productos y servicios, así como las actuales tendencias en la provisión de los mismos, enfatizando la importancia de la web 2.0 y los retos futuros que imponen las denominadas TIC´s.

El capítulo II se enfoca en un análisis respecto del evolutivo de captaciones y colocaciones de cada uno de los subsistemas, y los productos y servicios financieros que ofrecen.

Los criterios de los clientes para escoger una determinada institución financiera y el grado de preferencia de los productos y servicios que ofertan, se analizan en el capítulo III, con base en las encuestas que se aplicaron a los clientes de las IFI´s.

Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones derivadas de este trabajo investigativo.

CAPÍTULO I

EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

Introducción

El sistema financiero es considerado como uno de los factores mas importantes dentro de la economía, el mismo permite canalizar el ahorro hacia la inversión por este motivo el sistema financiero de un país juega un papel trascendental en la vida económica y productiva del mismo, ya que se ha convertido el pilar fundamental para la generación de riqueza, razón por la cual los entes económicos se han apoyado en las diversas instituciones financieras para la obtención de capital de trabajo, expansión productiva e infraestructura.

El sistema financiero ecuatoriano es aquel que esta constituido por un conjunto de principios y normas jurídicas que se basan en un instrumento y documentos especiales que nos permiten canalizar el ahorro y la inversión de los diferentes sectores hacia otros que los necesitan y esto conlleva al apoyo y desarrollo de la economía.

El sistema financiero ecuatoriano se encuentra compuesto por instituciones financieras privadas (bancos, sociedades financieras, cooperativas y mutualistas); instituciones financieras públicas, instituciones de servicios financieros, compañías de seguros y compañías auxiliares del sistema financiero, entidades que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos, constituyéndose los bancos en el eje central, ya que cubren con más del 90% de las operaciones del total del sistema.

1.1. Ley general de Instituciones Financieras

1.1.1. Definición

La Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (2008), en su Art. 1 establece que:

Esta ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema

financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público.

1.1.2. Órganos rectores del sistema financiero

La estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano se basa en el régimen designado por el Banco Central, en donde intervienen varios organismos autónomos reguladores, como el Directorio del Banco Central, organismo autónomo y supervisado por el Estado Ecuatoriano, también se encuentra la Superintendencia 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 y todas aquellas que se encuentran determinadas en la Constitución y en la Ley.

La Junta Bancaria que es la encargada de dictar las Leyes, Resoluciones y Regulaciones que permitan un correcto funcionamiento y desarrollo de este sistema tan importante de la economía.

1.1.3. Alcance y regulaciones

La Ley General de Instituciones del Sistema Financiero regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización 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. En el texto de esta Ley la Superintendencia de Bancos se llamará abreviadamente "la Superintendencia".

Las instituciones financieras públicas, las compañías de seguros y de reaseguros se rigen por sus propias leyes en lo relativo a su creación, actividades, funcionamiento y organización. Se someterán a esta Ley en lo relacionado a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control y vigilancia que realizará la Superintendencia dentro del marco legal que regula a estas instituciones en todo

cuanto fuere aplicable según su naturaleza jurídica. La Superintendencia aplicará las normas que esta Ley contiene sobre liquidación forzosa, cuando existan causales que así lo ameriten.¹

1.2. Estructura sistema financiero ecuatoriano

Autoridades Monetarias

Banco Central del Ecuador
Superintendencia de Bancos
Junta Bancaria

Instituciones Financieras Públicas

Corporación Financiera Nacional
Banco Ecuatoriano de la Vivienda
Banco Nacional de Fomento
Banco del estado
Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas

Instituciones Financieras Privadas

Bancos Privados
Sociedades Financieras
Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la vivienda
Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación Financiera con el público.

Instituciones de Servicios Financieros

Almacenes Generales de Depósitos
Compañías de Arrendamiento Mercantil
Compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito

¹ Legislación Monetaria, Bancaria y Cheques. (2008). *Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero*. Sección I: Doc. 2. Pág. 1-2

Casas de cambio
Corporaciones de Garantía y Retro garantía
Compañías de Titularización

Instituciones de Servicios Auxiliares del Sistema Financiero

Transporte de especies monetarias y valores
Servicios de Cobranza
Cajeros

1.2.1. Banca privada

1.2.1.1. Definiciones básicas

Son instituciones financieras de propiedad particular que realizan funciones de captación y financiamiento de recursos, persiguiendo con ello una utilidad o beneficio como resultados del diferencial entre las tasas de interés activas y pasivas.

De acuerdo con el Boletín No. 3 (octubre del 2010) de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador,

La función principal de un banco especializado en banca privada es el de asesorar en cualquier momento sobre asuntos bancarios y de inversiones. Un buen banco privado también debe ser capaz de asesorar sobre impuestos, sucesiones, inmuebles y otros asuntos de importancia para la mejor planificación de sus clientes.

1.2.1.2. Caracterización de la Banca Ecuatoriana

En el Ecuador, la banca ecuatoriana tiene alrededor de 151 años de vida. Los primeros años de la banca ecuatoriana fueron muy confusos. No hay certeza respecto a cuál de los bancos fue el primero en operar. Lamentablemente ninguno de los primeros bancos que se constituyeron en Ecuador logró sobrevivir. Por la fragilidad de nuestro sistema económico político, el 80% de las instituciones que se

fundaron en el siglo pasado desaparecieron y fueron olvidadas. Sólo sobrevivieron, dos banco del siglo XIX: el Territorial y el de Crédito.

El sistema bancario ecuatoriano a diciembre del año 2010, terminó sólido, solvente y liquido. Ya no tanto para beneficio de los propietarios de los bancos, sino fundamentalmente para beneficio de los clientes, este es uno de los resultados de las decisiones tomadas por el gobierno como la obligatoriedad de que una parte de los recursos que tiene la banca, depositados en el exterior se quede en el país con el fin de generar liquidez crediticia.

1.2.1.3. Productos y servicios financieros

El desarrollo de la economía mundial se refleja en el crecimiento de la actividad financiera es decir, en el aumento del uso de los productos y servicios financieros en la sociedad. Bajo esta consiga la Banca ecuatoriana ha volcado su esfuerzo hacia la masificación y modernización del uso de los productos y servicios financieros, que permitan la inclusión de un mayor número de ecuatorianos en el sistema. Los servicios y productos financieros más utilizados que ofrecen la banca privada tenemos:

Servicios

- ✓ Cheques de gerencia.
- ✓ Aperturas de cuentas de ahorro y corriente.
- ✓ Pago de haberes.
- ✓ Compra-venta moneda extranjera.
- ✓ Custodia de valores.
- ✓ Cajas de seguridad.
- ✓ Pago de servicios.
- ✓ Recaudación de impuestos.
- ✓ Depósitos a plazo fijo.
- ✓ Tarjeta de débito.

Productos

- ✓ Operaciones Activas.
- ✓ Créditos hipotecarios.
- ✓ Créditos personales.
- ✓ Créditos a microempresas.
- ✓ Tarjeta de crédito.

1.2.2. Cooperativismo

1.2.2.1. Definiciones Básicas

Según la Alianza Cooperativa Internacional, ACI, “una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada”.²

1.2.2.2. Cooperativismo en el Ecuador

La fuerte presencia y el eminente crecimiento que han tenido las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) en el esquema financiero de nuestro país están a la vista.

Su actividad no es nueva en el Ecuador ya que están desde hace varias décadas, pero el aumento en el número de instituciones y en los montos financieros que manejan es reciente, reemplazado en algunos casos la acción de la banca privada.

La actividad que desarrollan abarca a diversas zonas geográficas, urbanas y rurales, e incluye a muchos grupos sociales que tenían un limitado acceso al sistema financiero tradicional.

En el Registro Oficial No. 444 del 10 de Mayo de 2011, se publicó la Ley de Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario. Esta normativa regirá a todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito, ordenando su funcionamiento en todos los niveles, con la finalidad de garantizar el crecimiento

² Disponible en <http://www.aciamericas.coop/Definicion-de-Cooperativa>. [Consulta 21-julio-2011, 18:00]

sostenible del sistema y lo que es más importante, proporcionará seguridad a los depósitos de los socios de estas Cooperativas.

El subsistema cooperativo de ahorro y crédito es el segundo más importante en el sistema financiero privado ecuatoriano. Así consta en el último informe de la SB, según el cual este sector representa el 7,45% de los activos de todas las entidades financieras, los activos de las 37 cooperativas, que hoy están controladas por la SB, se han recuperado hasta alcanzar un monto de \$1. 070 millones, con un incremento anual del 45,8%, según el órgano de control bancario.

1.2.2.3. Productos y servicios

Entre los más utilizados tenemos:

Ahorro

- ✓ Ahorro Planificado
- ✓ Cta. Ahorros a la Vista
- ✓ Inversiones a Plazo Fijo
- ✓ Mi Cuenta Mágica
- ✓ Ahorro infantil.

Crédito

- ✓ Consumo
- ✓ Microcrédito
- ✓ Oportuno
- ✓ Emprendedores Solidarios
- ✓ Credigroup
- ✓ Comercial
- ✓ Vivienda

Servicios

- ✓ Tarjeta de Débito
- ✓ Transferencias de Dinero
- ✓ Manejo de Nómina
- ✓ Pago de Pensiones

1.2.3. El Mutualismo

1.2.3.1. Definiciones Básicas

Una mutualidad, mutua o mutual es una entidad sin ánimo de lucro constituida bajo los principios de la solidaridad y la ayuda mutua en las que unas personas se unen voluntariamente para tener acceso a unos servicios basados en la confianza y la reciprocidad.

Mutualistas:

Es la unión de personas que tienen como fin el de apoyarse los unos a los otros para solventar las necesidades financieras. Generalmente las mutualistas invierten en el mercado inmobiliario. Al igual que las cooperativas de ahorro y crédito estas están formadas por socios.³

1.2.3.2. El Mutualismo en el Ecuador (breve descripción, estadísticas y cobertura)

Las Mutualistas se crearon por Decreto Ejecutivo publicado en Registro oficial No. 223 del 26 de mayo de 1961, considerando para su constitución el elevado déficit habitacional existente en el Ecuador y la imposibilidad de que el Banco Ecuatoriano de la Vivienda como entidad estatal pueda satisfacer dichas necesidades.

Es así que a pesar de las graves dificultades económicas que viene arrastrando el país desde años anteriores las principales mutualistas: Benalcázar, Pichincha, Azuay, Ambato han cumplido con su objetivo primordial de solventar en gran parte del déficit habitacional, creando a la vez importantes fuentes de trabajo para miles de ecuatorianos. El Sistema de Mutualistas dispone de los menores niveles de coberturas, los más bajos indicadores patrimoniales y capital libre negativo. Dicha situación se origina en el peso que les representa el mantenimiento de un fuerte porcentaje de activos improductivos en el tiempo, durante el proceso de construcción de proyectos inmobiliarios.

³ Disponible en <http://www.wordreference.com/definicion/mutualista>. [Consulta 21-julio-2011, 19:00]

Las Mutualistas mantienen una cartera prioritariamente de vivienda (50%), pero también colocan de manera importante en las líneas de consumo (31.7%) y comercial (15.5%).

Productos y servicios

- ✓ Ahorro Tradicional
- ✓ Ahorro Programado
- ✓ Cuenta Constructiva
- ✓ Inversiones
- ✓ Crédito Hipotecario
- ✓ Crédito Hipotecario Flexible
- ✓ Crédito Oportuno
- ✓ Crédito Autolista
- ✓ Tarjeta de Crédito
- ✓ Seguros
- ✓ Vivienda de Interés Social
- ✓ Casa Lista
- ✓ Transacciones vía Celular
- ✓ Transacciones Call center

1.2.4. La Banca pública

1.2.4.1. Definiciones básicas

Conjunto de entidades financieras en las que el Estado u otra administración pública tienen el control político y accionarial.

Son organismos creados por el gobierno con el objetivo de atender las necesidades de crédito de algunas actividades que se consideren básicas para el desarrollo de la economía de un país.

1.2.4.2. La Banca Pública en el Ecuador

En el Ecuador, la Banca Pública de Desarrollo empezó a mediados del siglo XX con la creación de entidades que serían modificadas a lo largo de los años adaptándose a nuevos modelos económicos, sectores y productos específicos y la coyuntura por la que atravesaba el país.

Los bancos públicos en el Ecuador están enfocados a la cobertura de sectores estratégicos como el productivo, infraestructura, pequeños y micro empresarios.

A pesar de que estas instituciones tienen un rol definido dentro de la economía y el sector público, no basan su gestión en modelos de desarrollo específicos ni cumplen la función de corregir fallas de mercado, sino en planes de gobiernos de turno que por factores políticos suelen modificar la dirección de estas instituciones.

En los primeros tres meses de 2011, la banca pública ecuatoriana colocó 412,8 millones de dólares en créditos tanto para obras de infraestructura local, como para proyectos productivos y habitacionales.

De este monto, según cifras oficiales, la Corporación Financiera Nacional (CFN) entregó 120 millones en créditos a favor de 4.663 beneficiarios; el Banco Nacional de Fomento, 108,7 millones; Banco del Estado, 91,4 millones dólares; y el Banco Ecuatoriano de la Vivienda (BEV), 92,7 millones (no se incluye el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ni al Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas).

En 2010, una cifra similar se alcanzó en los cinco primeros meses del año (430,9 millones de dólares), lo que muestra que año a año mejora el rendimiento de los recursos que manejan los bancos públicos del país.

La banca pública tiene una participación del 10,8% en los activos y del 12,4% de las colocaciones del sistema financiero nacional.

1.2.4.3. Productos y servicios

- Aperturas de Cuentas Corrientes, Cuentas de Ahorros
- Microcréditos
- Certificados de Inversión
- Cajeros Automáticos
- Banca Virtual
- Créditos de Desarrollo
- Depósitos de Cuentas Corrientes y Ahorros
- Envío y pago de giros
- Pago a jubilados del IESS
- Pago y recepción de cuentas judiciales
- Recaudación de Impuestos
- Solicitud de chequeras
- Solicitud de Tarjeta de Débito y Tarjeta de Débito Adicional

1.3. Tendencias actuales de productos y servicios financieros

Los avances tecnológicos han reducido las distancias económicas y posibilitado una mejor coordinación de los asuntos financieros y comerciales en el mercado mundial.

La influencia que ejercen las innovaciones tecnológicas para que se eliminen las barreras naturales de espacio y tiempo que separan a los mercados domésticos ha sido más evidente en el caso de los mercados financieros, donde el uso de la informática y telecomunicaciones revolucionó su eficiencia, reduciendo sustancialmente sus costos de operaciones.⁴

⁴ Disponible en <http://fabiola-arancibia-cmf18b.nireblog.com/post/2008/07/09/marketing-productos-y-servicios-financieros>. [Consulta 23-julio-2011, 10:00]

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

Las herramientas Web 2.0 son aquellas que nos permiten dejar de ser un simple receptor de comunicación y pasar a tener la oportunidad de crear y compartir información y opiniones con los demás usuarios de internet.

La web 2.0 permite establecer nuevas posibilidades para relacionarse, trabajar, participar, hacer negocios.

Estas herramientas se emplean para mejorar la comunicación de la compañía con sus clientes y socios empresariales y fomentar la colaboración dentro de la empresa.

Esta tecnología ayuda a las empresas a ser más competitivas y posicionarse en el mercado a través de varias vertientes.

La incorporación de las TIC's a la gestión empresarial mejora la competitividad y consigue una imagen mucho más sólida e innovadora de cara al exterior. La apuesta consiste en saber adoptar una nueva cultura empresarial, coherente, por supuesto, con la era de Internet y con las nuevas tecnologías que facilitan el posicionamiento en el mercado de distintas empresas.⁵

Los bancos ya no actúan a la manera tradicional, sino que para seguir siendo competitivos frente a otras entidades están creando estructuras, productos y estrategias con el objetivo de controlar las llamadas Redes de Valor. Estas se crean cuando los bancos y otras entidades financieras colaboran para ofrecer a sus clientes paquetes de servicios financieros completos, y la única forma de ofrecerlos de manera competitiva es confiar en las Tecnologías de la Información.

Los cambios profundos que está sufriendo el sector financiero se acelerarán por tres factores: los externos (euro, globalización, las demandas de los clientes y el

⁵ Disponible en: <http://www.ricardoroman.cl/content/view/186568/Los-Bancos-y-la-Web-2-0.html>. [Consulta 23-julio-2011, 15:00]

“acelerón tecnológico”). La Banca del futuro estará en dos grandes procesos de intermediación: la financiera y la de información.

El acelerón tecnológico forzará al sector financiero a tres grandes orientaciones: una Banca de Gestión Multicanal, una Banca de Información (personalización masiva) y una Banca participando en la nueva cultura “on-line” que se avecina. Como en otras muchas ocasiones, esto es un reto y una oportunidad, y somos optimistas acerca del posicionamiento futuro del sector.⁶

1.3.2. Canales de provisión de servicios financieros

No obstante, dado el desarrollo tecnológico y la globalización a nivel mundial, y el cada vez mayor uso de tecnología bancaria, el acceso a canales de provisión de servicios financieros (POS), aún no está al alcance de la mayoría de la población adulta que lo usa con el fin de facilitar sus transacciones diarias mediante Internet.⁷

Los bancos proveen servicios financieros mediante una variedad de mecanismos, incluyendo sucursales bancarias, ATM's, puntos de venta (POS), banca por Internet, banca telefónica, banca celular y correspondientes no bancarios. Aunque la gran mayoría de los países aún no cuentan con información agregada sobre la cobertura bancaria mediante la utilización de banca por Internet, telefónica y celular, existe información sobre sucursales, ATMs y, en algunos casos, POS.

COBIS™ CANALES, potencia la provisión de servicios financieros a los clientes de las Instituciones financieras a través de diferentes medios de acceso en todo tipos de ambientes, inclusive aquellos de baja infraestructura tecnológica, favoreciendo las posibilidades de penetración de las instituciones en nuevos mercados con alto potencial de crecimiento, facilitando el manejo de dinero físico y electrónico; permiten la multiplicación de los puntos de atención a clientes, con el uso de dispositivos de bajo costo.

⁶ Disponible en <http://www.qweb.es/empresas-de-servicios-financieros.html>. [Consulta 24-julio-2011, 20:00]

⁷ Profundización Servicios Financieros. Disponible en: www.superban.gov.ec/...financieros/.../AT_influencia_profundizacion_servicios_financieros. [Consulta 24-julio del 2011, 2200]

Permite el manejo de canales de atención tanto en oficina como a través de canales virtuales (dispositivos de atención móviles y de autoservicio), aprovechando los recursos que provee la tecnología mas actualizada.⁸

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

La evolución tecnológica de los últimos años ha dado lugar a una nueva generación de Internet: Internet móvil, social y colaborativo. La universalidad de Internet se ha convertido en una realidad que ha dado paso a un proceso acelerado de innovación tecnológica en lo que respecta a la aparición de nuevos dispositivos con mayor capacidad de computación, acceso a internet de banda ancha, geolocalización, interfaces humanos de última generación, etc. Este nuevo contexto puede ser utilizado como palanca para el perfeccionamiento de nuevas oportunidades de negocio, en especial el Sector Financiero.

El desarrollo tecnológico y la constante innovación del Sistema Bancario ecuatoriano mediante la fusión de servicios independientes a la intermediación financiera, como el internet y el celular, ha sido importante. En este sentido, la Banca se encuentra permanentemente desarrollando nuevos productos y servicios de alta calidad, que antes eran inexistentes en el país, como la banca electrónica. En estos días es común que miles de ecuatorianos realicen transacciones bancarias vía celular e internet, extendiendo y agilitando el acceso a la actividad financiera en el país.

Los desafíos futuros de los productos y servicios financieros en el Ecuador son la globalización que ha demandado gran cantidad de nuevos servicios, y el analfabetismo de la tecnología hace que gran parte de la población este fuera del alcance de estos productos y servicios.

Banca virtual, oficina electrónica, reingeniería, outsourcing, los grandes retos de la banca para el siglo XXI dependen del buen uso de las Tecnologías de la Información.⁹

⁸ Disponible en <http://ecuador-it.gob.ec/productos/cobis%E2%84%A2-canales-ventanilla-y-banca-virtual-3-0>. [Consulta 25-julio-2011, 20:00]

⁹ Disponible en <http://www.idg.es/computerworld/Nuevos-tiempos-para-el-sistema-financiero.Las-Tecn/seccion-/articulo-51471>. [Consulta 25-julio-2011, 21:30].

CAPÍTULO II

ANÁLISIS SITUACIONAL DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO UNA PERSPECTIVA DESDE LA OFERTA POR PLAZA

ANÁLISIS SITUACIONAL DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO. UNA PERSPECTIVA DESDE LA OFERTA POR PLAZA.

Introducción

Dentro del Sector Financiero Ecuatoriano se incluyen todas las instituciones de intermediación financiera que legalmente operan en el país, en la realización de dos actividades principales: la captación de recursos del público y la canalización de los fondos recibidos hacia el mismo público, básicamente a través de la concesión de créditos.

Las Instituciones que conforman el Sistema Financiero Nacional son las siguientes:

- Instituciones Financieras Privadas bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros
 - Bancos Privados
 - Cooperativas de Ahorro y Crédito (Controladas por la SBS)
 - Sociedades Financieras
 - Mutualistas
- Instituciones financieras Privadas bajo el control del MIES
- Cooperativas de Ahorro y Crédito bajo el control del MIES
- ONG´s que realizan actividades de microcrédito.
- Instituciones Financieras Públicas
 - Corporación Financiera Nacional CFN
 - Banco Nacional de Fomento BNF
 - Banco del Estado BEDE
 - Banco Ecuatoriano de la Vivienda BEV

Existen algunas otras instituciones que ocasionalmente son incluidas dentro del Sistema Financiero Nacional y que son controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, como el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas y las Compañías de Seguros; sin embargo no está muy clara su actividad de intermediación financiera o su rol fundamental está en otras actividades.

Con la intervención de todos estos subsistemas, el año 2010 para la economía ecuatoriana, al igual que ha ocurrido con la economía mundial, ha sido un año de recuperación en comparación a los vividos en años anteriores, en donde la economía ecuatoriana vio disminuir su crecimiento a consecuencia de la crisis económica internacional, que evidenció sus efectos en el sector financiero como en el sector real. La crisis económica iniciada en los sectores financieros incidió en el sector real de la economía, al crear un clima de incertidumbre que afectó variables reales, provocando una contracción en la demanda de bienes y servicios que repercutió en menores niveles de producción.

La actividad financiera y sus necesidades han ido en franco crecimiento en el país; así, los niveles de cobertura bancarias se han extendido significativamente en los 5 últimos años. Hoy existen agencias, sucursales y corresponsales no bancarios en todo el Ecuador. Paralelamente, el desarrollo tecnológico y la constante innovación del Sistema Bancario Ecuatoriano mediante la fusión de servicios independientes a la intermediación financiera, como el internet y el celular, ha sido importante. En este sentido la Banca se encuentra permanentemente desarrollando nuevos productos y servicios de alta calidad que antes eran inexistentes en el país, como la Banca Electrónica.

En estos días es común que miles de ecuatorianos realicen transacciones vía celular e internet, extendiendo y agilitando el acceso a la actividad financiera en el país.

2.1. El Sistema Financiero Local (Análisis por plaza y por subsistemas)

En el entorno geográfico de la provincia de Zamora Chinchipe y concretamente en la ciudad de Zamora, a la fecha de nuestro estudio (31 de diciembre del 2010) el sistema financiero regulado está conformado por las siguientes instituciones financieras:

Bancos:

- Banco Nacional de Fomento Sucursal Zamora.
- Banco de Loja Sucursal Zamora.

Cooperativas de Ahorro y Crédito:

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Manuel Esteban Godoy Ortega COOP. MEGO

Para el presente trabajo investigativo se tomará en cuenta los subsistemas existentes en el Cantón Zamora:

- Banca Pública, conformada por la Sucursal del Banco Nacional de Fomento en Zamora.
- Banca Privada, conformada por las Agencia que mantiene el Banco de Loja.
- Cooperativas de Ahorro y Crédito, representadas por la Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manuel Estaban Godoy Ortega, COOPMEGO.

Bancarización

Es importante la bancarización porque además de ser un mecanismo de inclusión social y que se debe hacer por justicia, en la medida en que el acceso a servicios financieros incrementa el bienestar de las personas; hay efectos colaterales importantes: potencia el crecimiento económico; impulsa la formalización de la economía y, a través de ello, amplía la base tributaria; ayuda a reducir la evasión y mejora la eficiencia.¹⁰

Un aspecto importante para ampliar la bancarización en el país es hacer que las personas pierdan el miedo al sistema financiero. Otro obstáculo a superar es la arraigada costumbre en algunos sectores de los ahorros "bajo el colchón".

Para solucionar estos problemas los bancos están adoptando procedimientos rápidos y sin muchos requisitos, más que los indispensables para aperturar cuentas y dar préstamos.

A Diciembre del año 2010, la tendencia de la población a acceder a los servicios financieros y no financieros que ofrece el Sistema Financiero Nacional fue positiva en nuestro Cantón.

¹⁰ Disponible en <http://irvinllanos.blogspot.com/2011/05/el-reto-de-bancarizar.html>. [Consulta 06-agosto-2011, 09h00]

Tabla 1

POBLACIÓN BANCARIZADA EN EL CANTÓN ZAMORA

SUBSISTEMAS	DIC_08		DIC_09		DIC_10	
Banca Privada	6.080		6.683		7.488	
Banca Pública	2.756		2.381		2.572	
Cooperativas	4.804		5.019		5.360	
TOTAL BANCARIZADOS	13.640	55,37%	14.083	56,47%	15.420	61,06%

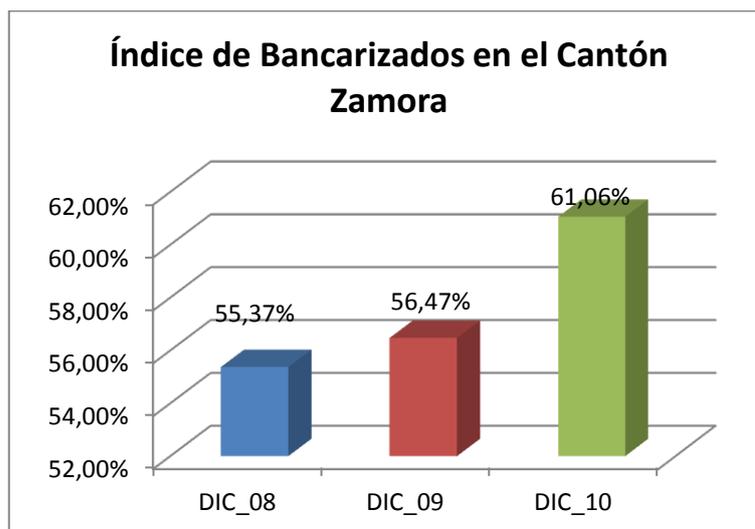
Fuentes: Superintendencia de Bancos y Seguros e Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

Del cuadro precedente se deduce que el porcentaje de la población bancarizada del cantón Zamora a diciembre/2010 alcanzó el 61.06%, los mismos que se reflejan por el aporte tanto de la Banca Pública y Privada y de las Cooperativas; mientras que a diciembre/2008 la población bancarizada se ubicó en el 55,37%, y a diciembre/2009 este índice fue del 56,47%, lo que significa que desde Dic/2008 a Dic/2010 hubo un incremento en la población bancarizada de 5,69 puntos porcentuales.

Estos índices, muy por encima del crecimiento de la economía, confirman la confianza de los clientes, depositantes y el apoyo de la banca a todos los sectores productivos del cantón.

Gráfico 1



Fuentes: Superintendencia de Bancos y Seguros e Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (Fecha de consulta: 05 Agosto/2011)

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

2.2. Evolutivo de captaciones

2.2.1. Por tipo de depósito

En el sistema financiero de nuestro país, el aumento de las captaciones y colocaciones permiten dinamizar la intermediación financiera. La alta liquidez, el gasto público y el consumo en los hogares fueron factores sustanciales en dicho crecimiento.

Además, el desarrollo financiero de un país se mide por el comportamiento de magnitudes fundamentales como la Bancarización, Profundización Financiera, tanto de la cartera de crédito como de los depósitos; y, Densidad Financiera.

Las entidades financieras han desarrollado sus servicios de captaciones, especialmente en cuatro tipos de depósito:

- CuentasCorrientes
- Cuentas de Ahorro
- Depósitos a plazo fijo
- Otros, en los que se incluyen: depósitos de garantía, depósitos por confirmar, depósitos restringidos y operaciones de reporto.

Tabla 2

Evolutivo de Captaciones por tipo de depósitos del sistema financiero del cantón Zamora

Tipo de producto	Dic_08	Dic_09	Dic_10	Var. % 2008-2009	Var. % 2009-2010
Corriente	2.155.380,00	2.212.133,00	2.537.885,09	2,63	14,73
Ahorros	8.626.820,00	10.282.073,00	10.029.352,75	19,19	-2,46
Plazo	846.140,00	1.274.365,00	1.111.613,62	50,61	-12,77
Otros	71.600,00	236.668,00	127.912,84	230,54	-45,95

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

De la tabla precedente se puede establecer que los ahorros corrientes entre 2008 y 2009 se aumentaron en un 2.63% al pasar de 2´155.380 en el 2008 a 2´212.133 en el 2009. Entre el 2009y el 2010se registra un incremento del 14.73% al pasar este tipo de captación de \$ 2´212.133 en el año 2009 a 2´537.885,09 en el año 2010, con lo cual se determina un crecimiento constante y positivo.

Los depósitos en ahorros son el tipo de ahorro que más utiliza la ciudadanía y que reflejan la liquidez doméstica. En el año 2009 se registra un incremento del 19,19% con relación al año 2008. En el año 2010 se registra una baja en los depósitos en cuentas de ahorro del orden del 2.46% con respecto al año 2009, al pasar estos depósitos de 10´282.073 en el 2009 a 10´029.352,75 en el año 2010.

En cuanto a los depósitos a plazo fijo, estos experimentan un notable crecimiento en el año 2009 del orden del 50,61% con relación al año 2008, al pasar de \$ 846.140 en el 2008 a \$ 1´274.365 en el año 2009. Contrariamente, en el año 2010 con respecto al año 2009 se verifica un notable descenso en este tipo de ahorro del 12.77% al caer de \$ 1´274.365 en el 2009 a \$ 1´111.613,62 en el 2010.

Del total de captaciones que refleja el sistema financiero del cantón Zamora al 31 de diciembre del 2010, el 72,64% está colocado en cuentas de ahorro; el 18,38% en cuentas corrientes; el 8,05% se mantiene como depósitos a plazo fijo y un 0,93% en otros depósitos.

2.2.2. Por Subsistemas

Tabla 3

Evolutivo de Captaciones por tipo de depósito Banca Privada

	Dic_08	Dic_09	Dic_10	Var. % 2008-2009	Var. % 2009-2010
Corriente	1,946,000.00	1,912,730.00	2,341,446.00	-1.71	22.41
Ahorro	4,266,580.00	4,344,708.00	4,408,035.00	1.83	1.46
Plazo	309,110.00	601,181.00	338,335.00	94.49	-43.72
Otros	8,280.00	10,412.00	10,363.00	25.75	-0.47

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado: Ligia Beatriz Aguirre Lapo y Lady Diana Guamán Gómez

La banca privada mantiene notoria presencia en la estructura financiera de captaciones del cantón Zamora, los índices evidencian que la mayor participación del mercado esta capturada por este subsistema.

Los depósitos en Cuentas Corrientes tuvieron un declive entre el 2008 y el 2009 del 1.71%; evidenciándose una reactivación para el año 2010 con respecto al 2009 del 22,41%.

Inicialmente fue el Banco de Loja, el que puso sus oficinas en el cantón y por su convenio interinstitucional con el Banco del Pichincha y a través de él con el Banco Rumiñahui, captaron la mayor parte de recursos en cuentas corrientes por la facilidad de serviciosy acceso a estos dineros a través de la emisión de cheques.

En el año 2010 se aumenta la presencia de la banca privada con la apertura de agencias del Banco del Austro y del Banco Pichincha, quienes ya tenían su participación en el mercado local a través de las ventanillas compartidas con el Banco de Loja.

En lo tocante a los depósitos en cuentas de ahorro, se evidencia un crecimiento sostenido pero poco significativo durante los tres años de análisis, del 1,83% y del 1,46% en el 2009 y 2010 respectivamente

La preferencia del público por mantener sus depósitos en la banca privada se debe a los servicios que presta para tener acceso a los mismos y a que los bancos privados que tienen presencia en Zamora, la tienen también en la mayoría de ciudades del país, como es el caso del Banco del Pichincha que se encuentra entre los más grandes del país.

Los depósitos a plazo fijo en el año 2009 registran un aumento considerable en niveles del 94% con respecto al año anterior. Sin embargo, para el año 2010 se evidencia un decremento sustancial en este tipo de depósitos con respecto al 2009 del 43,72%

Tabla 4

Evolutivo de Captaciones por tipo de depósito Banca Pública

	Dic_08	Dic_09	Dic_10	Var. % 2008-2009	Var. % 2009-2010
Corriente	209,380.00	299,403.00	196,439.09	43.00	-34.39
Ahorro	2,290,250.00	2,972,872.00	2,622,360.16	29.81	-11.79
Plazo	0.00	33,000.00	185,175.00	-	461.14
Otros	820.00	185,175.00	73,568.25	22482.32	-60.27

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

La Banca Pública hace presencia en nuestro cantón a través de la Sucursal del Banco Nacional de Fomento, que fue el primer Banco que apertura sus oficinas en Zamora, con la finalidad de impulsar los proyectos agrícolas y ganaderos propios de nuestra región.

En lo concerniente a los depósitos en cuentas corrientes se aprecia un incremento del 43,00% en el año 2009 respecto del año anterior; y para el año 2010 este tipo de captaciones registra un decremento del 34,39% con respecto al año 2009.

Una evolución idéntica al compartimiento de los depósitos en cuentas corrientes sufren los depósitos de ahorros, que evolucionan significativamente en el 2009 con un incremento del 29,81% con relación al 2008 para caer en el año 2010 en un 11,79% respecto de las cifras registradas en el 2009.

En lo referente a los depósitos a plazo fijo, se nota una tendencia positiva muy marcada en los años de análisis; pues de no tener depósitos a plazo fijo en el 2008, para el 2009 estos se incrementan en valores absolutos en \$ 33.000,00; en tanto que para el 2010 con relación al año inmediato anterior, igualmente se evidencia un incremento porcentual del 461,14% al pasar de \$ 33.000,00 en el 2009 a \$ 185.175,00 en el 2010; esto demuestra el creciente interés que ha manifestado la ciudadanía de nuestro cantón Zamora por ocupar este servicio en la banca pública.

Tabla 5

Evolutivo de Captaciones por tipo de depósito Cooperativas

	Dic_08	Dic_09	Dic_10	Var. % 2008-2009	Var. % 2009-2010
Ahorro	2,069,990.00	2,964,493.00	2,998,957.59	43.21	1.16
Plazo	537,030.00	640,184.00	588,103.62	19.21	-8.14
Otros	62,500.00	41,081.00	43,981.59	-34.27	7.06

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

El subsistema cooperativo en el cantón Zamora es aceptado y utilizado por la ciudadanía. Sin embargo, para el análisis tomamos la información financiera que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manuel Esteban Godoy Ortega, Coop.MEGO, que es la única Cooperativa regulada por la Superintendencia de Bancos y Seguros y que mantiene aperturada una agencia en este cantón.

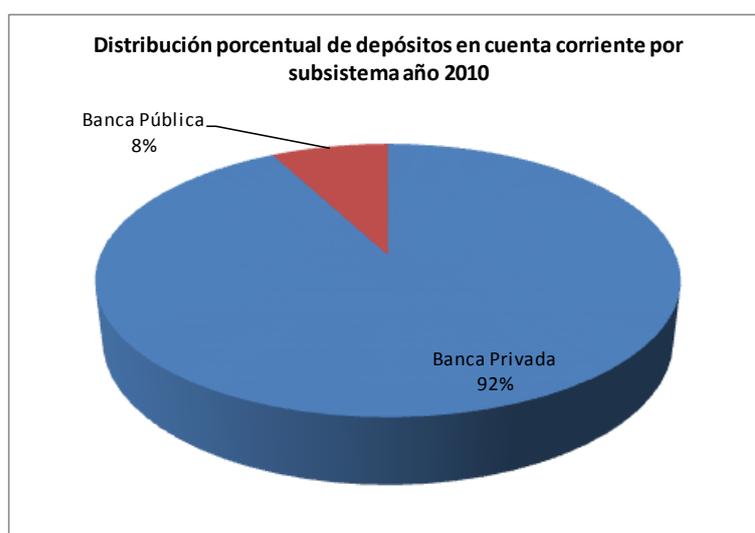
Este subsistema no administra recursos del público en depósitos en cuentas corrientes por impedimento de su propia legislación, siendo su principal fuente de fondeo los ahorros a la vista.

Los depósitos de ahorro crecen entre el 2008 y el 2009 en un significativo índice del 43,21%; registrando un leve incremento para el 2010 del 1,16% con respecto al 2009. Este significativo crecimiento, obedece al auge que vienen teniendo las cooperativas como las principales instituciones financieras encargadas de llegar a segmentos de la población tradicionalmente segregados.

Otra importante fuente de fondeo que manejan las cooperativas son los depósitos a plazo fijo que le han permitido mantener excelentes niveles de liquidez durante todo el periodo analizado. Durante el período de análisis, se observa un crecimiento en el 2009 del 19,21% con respecto al año inmediato anterior; sin embargo esta tendencia se revierte en el 2010, al pasar de \$ 640.184,00 en el 2009 a \$ 588.103,62, lo que representa un decremento del 8,14%.

Finalmente, presentamos un compendio por tipo de captación para cada subsistema con los datos del año 2010, en el que se evidencia la participación de cada subsistema en las diferentes captaciones:

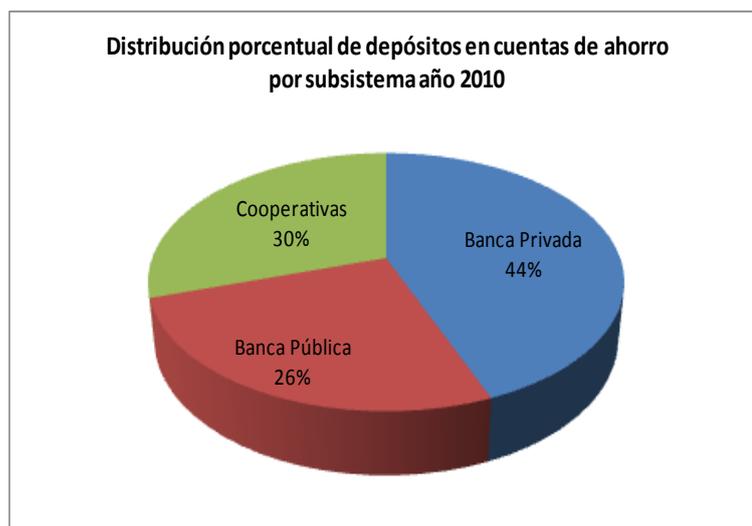
Gráfico 2



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

Del gráfico precedente se evidencia que es la Banca Privada quien tiene la mayor participación en cuanto a depósitos en cuentas corrientes se refiere en el año 2010, la cual se ubica en el 92%; dejando a la banca pública con una contribución de tan solo el 8%.

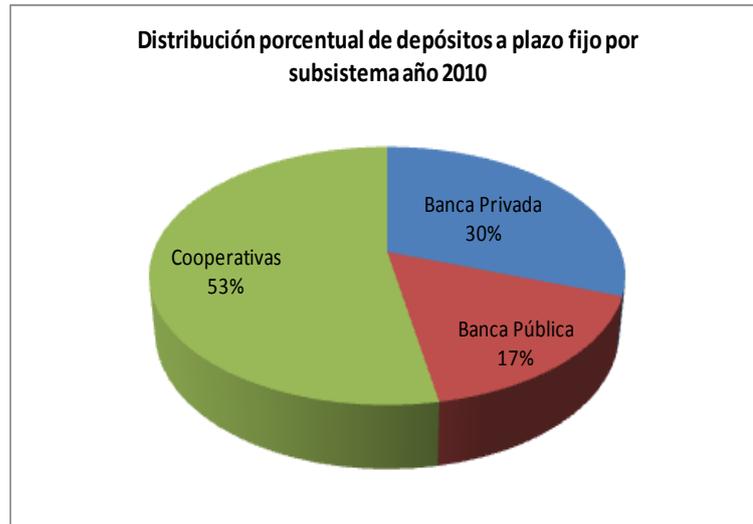
Gráfico 3



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

En cuanto a los depósitos en cuentas de ahorros, la mayor participación en el año 2010 la tiene la Banca Privada con un 44%, seguida de las Cooperativas con un 30% y un 26% que corresponde a la Banca Pública. La mayor participación que refleja la banca privada en este tipo de depósitos, está íntimamente ligada a la mayor cobertura de servicio que ofrece en nuestro caso el Banco de Loja, por su convenio con el Banco Pichincha, que permite a los usuarios efectuar transacciones en casi toda la geografía nacional.

Gráfico 4



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

Más de la mitad de los depósitos a plazo están colocados en las Cooperativas, seguida por la Banca Privada con un 30% de participación y apenas un 17% que alcanza en este tipo de depósitos la Banca Pública. Esta alta participación que tienen las Cooperativas, se explica por la mejor tasa de interés que oferta al público, en nuestro caso, la Coop. MEGO, lo que hace de este tipo de depósito un instrumento más atractivo para quienes buscan una mayor rentabilidad para su inversión.

2.3. Evolutivo de colocaciones

2.3.1. Por tipo de cartera

El crédito es un préstamo en dinero donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere.

La cartera total es el principal rubro del activo de todas las Entidades Financieras, la estructura de este rubro busca una mayor diversificación del portafolio y una mayor rotación del capital.

Los tipos de créditos que se manejan en el sistema Financiero Nacional, están representados por los segmentos: Comercial, Consumo, Microcrédito y Vivienda.

Tabla 6

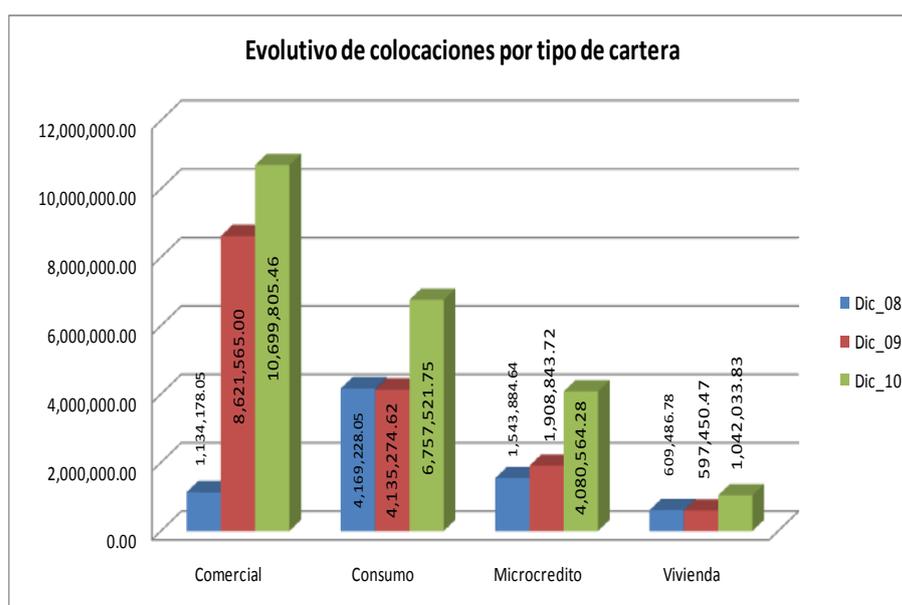
Evolutivo de colocaciones por tipo de cartera del sistema financiero de Zamora

	Dic_08	Dic_09	Dic_10
Comercial	1.134.178,05	8.621.565,00	10.699.805,46
Consumo	4.169.228,05	4.135.274,62	6.757.521,75
Microcrédito	1.543.884,64	1.908.843,72	4.080.564,28
Vivienda	609.486,78	597.450,47	1.042.033,83

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

Gráfico 5



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

La evolución de las colocaciones en el periodo analizado está caracterizado por su desempeño a lo largo del 2010, en que el crédito mostro una recuperación sostenida luego de su desaceleración e inclusive contracción para algunos segmentos experimentada en el 2009, fruto de la crisis financiera global.

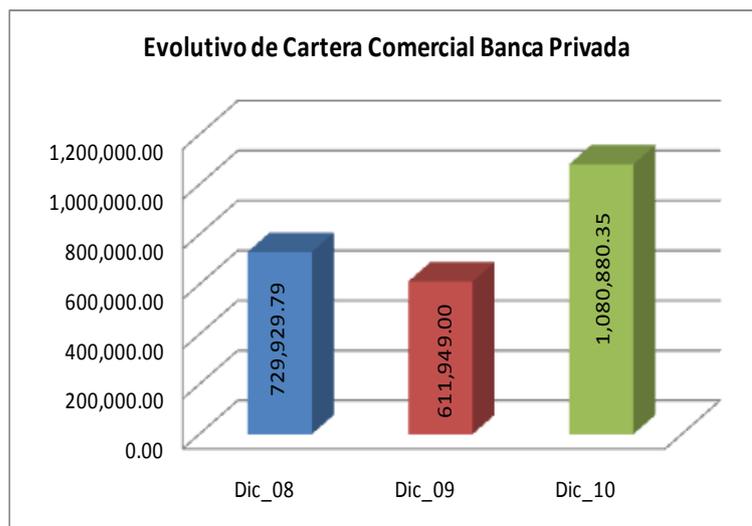
No obstante, es importante mencionar que aún son los créditos para actividades empresariales los que absorben la mayor cantidad de recursos, con más de la mitad

de participación del total de crédito, dinamizando la economía en el periodo analizado.

2.3.2. Por Subsistema

Banca Privada

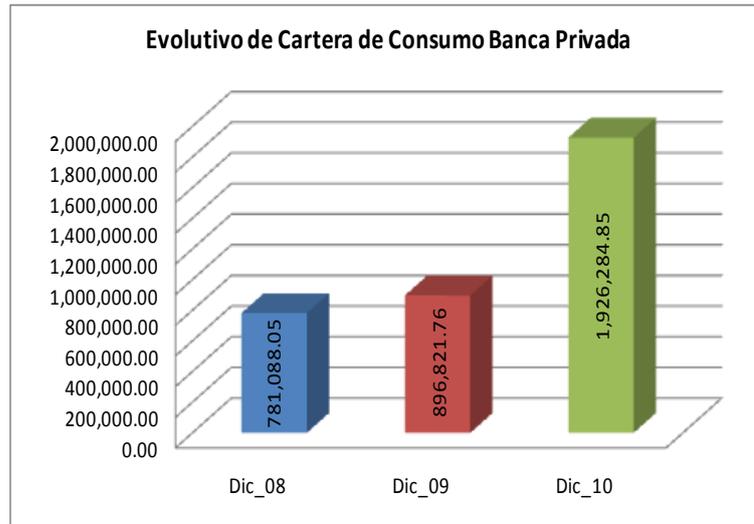
Gráfico 6



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

Los valores colocados en cartera comercial a través de la banca privada en el periodo analizado tienen una contracción durante el año 2009 del 16,16% con relación al año 2008 debido a la falta de circulante y liquidez en las manos del sector bancarizado por la crisis que afectó al mundo, y se expande notablemente para el año 2010, registrando un incremento con respecto al año 2009 del orden del 76,62% al pasar de \$ 611.949,00 en el 2009 a 1´080.880,35 en el 2010; constituyéndose en un producto importante para la banca privada que poco a poco va obteniendo mayor nivel del mercado, pues el gran sector destinado a este tipode créditos es la banca pública.

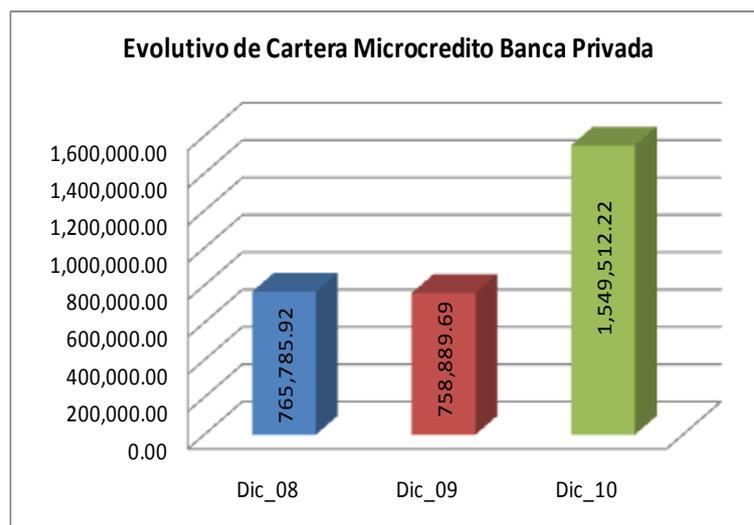
Gráfico 7



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

De gráfico anterior se puede apreciar que en el período 2008-2009 se registró un crecimiento del 14,81% en los créditos de consumo, al pasar de \$ 781.088,05 en el 2008 a \$ 896.821,76 en el 2009; para en el 2010 repuntar con un significativo crecimiento respecto al año 2009 del 114,79% al pasar de \$ 898.821,76 en el 2009 a \$ 1'926.284,85 en el 2010.

Gráfico 8



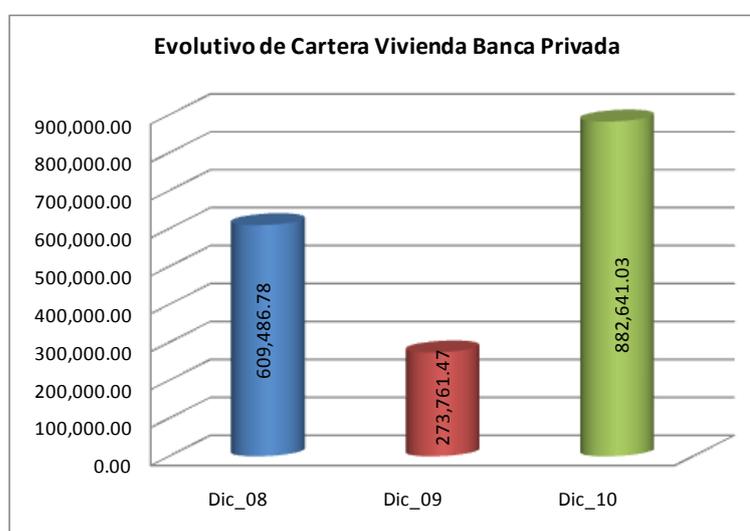
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

En el período de análisis, la banca privada ha logrado una alta colocación de recursos para el microcrédito, creando inclusive departamentos especializados en

este segmento. Sin embargo, no alcanza los niveles de posicionamiento de la banca pública debido al apoyo gubernamental para la creación de la microempresa, y que lo tiene que compartir con el sistema cooperativo que incursiona también en este tipo de créditos.

Para el 2009 hubo un descenso del 0,90% con respecto al 2008, en que se pasó de \$ 765.785,92 en el 2008 a \$ 758.889,69 en el 2009. Sin embargo, para el 2010 se registra una recuperación significativa del orden del 104,18% pasando este tipo de créditos de \$ 758.889,69 a 1'549.512,22 entre el 2009 y el 2010.

Gráfico 9

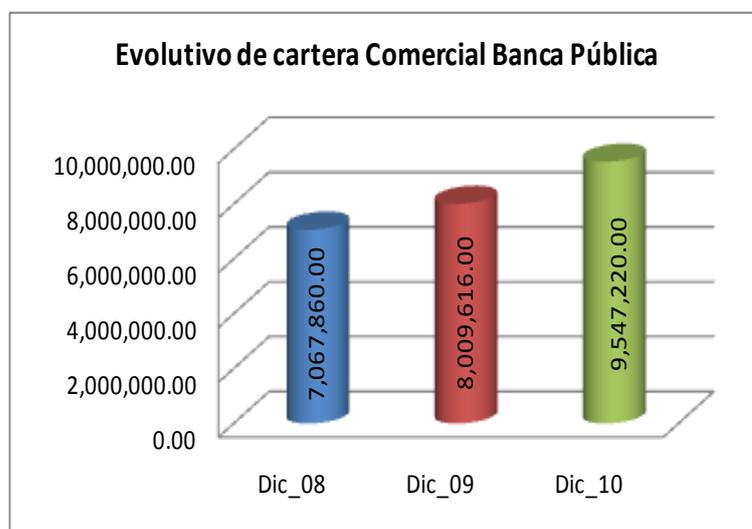


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

En nuestro cantón Zamora, la inversión en el sector de la vivienda se frenó debido a la inseguridad que ofrecía el panorama económico exterior y el segmento de crédito para la vivienda se contrajo en un 55% en el 2009 para repuntar en el 2010 con un crecimiento del 222,41% al pasar de \$ 273.761,47 a \$ 882.641,03 en el período 2009-2010, siendo la banca privada la que tiene más participación en la localidad debido a que no existe otra institución financiera que coloque créditos para la vivienda como mutualistas o el Banco de la Vivienda, a excepción de los últimos tiempos en que está haciendo presencia el IESS con créditos destinados para vivienda a sus afiliados.

Banca Pública:

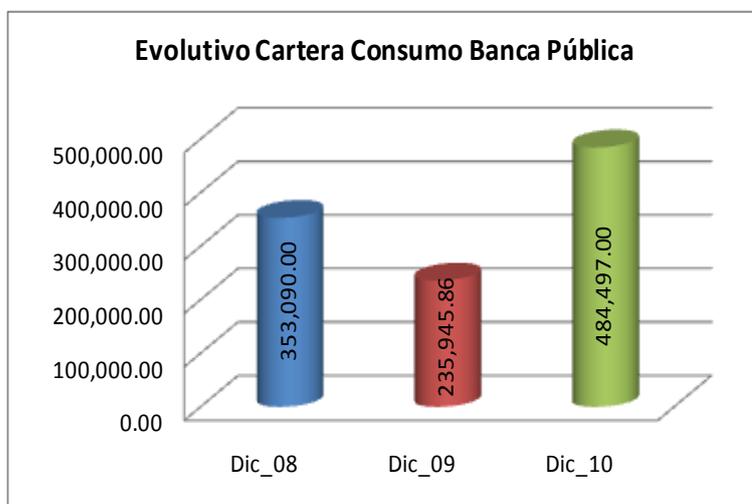
Gráfico 10



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

Se aprecia que la cartera comercial para el subsistema de Banca Pública tiene un crecimiento sostenido entre el 2008 y el 2010. Este tipo de cartera pasó de \$ 7'067.860 en el 2008 a \$ 8'009.616,00 en el 2009 lo que representa un crecimiento del \$ 13,32%. Para el período 2009-2010 se registra igualmente un crecimiento del 19,19% llegando a ubicarse en \$ 9'547.220,00 en el 2010 frente a los \$ 8'009.616,00 que registró el 2009.

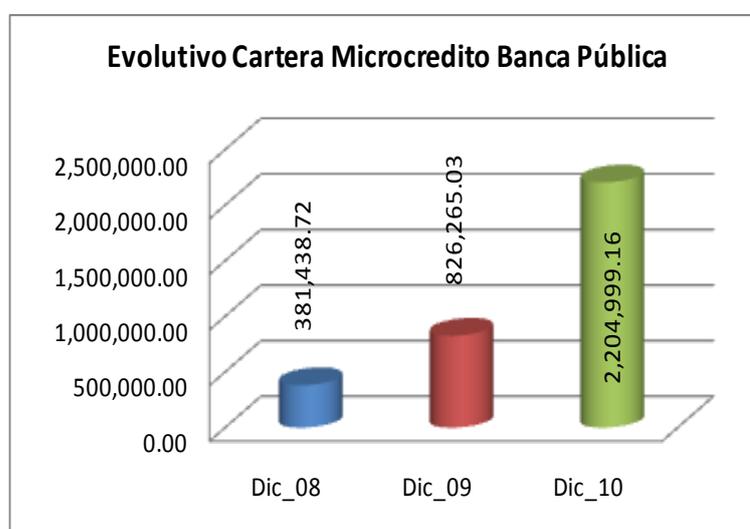
Gráfico 11



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

En este tipo de cartera durante el año 2009 hay una notoria contracción en el crédito, puesto que las personas no estuvieron decididas a endeudarse en un ambiente de incertidumbre por la crisis de la economía internacional. En el grafico se evidencia claramente el comportamiento de este segmento, que en el 2009 tuvo un decremento del 33,18% al ubicarse en \$ 235.945,86 en el 2009 frente a los \$ 353.090,00 que registró el 2008. Se aprecia una significativa recuperación para el año 2010 en que comparativamente con el año 2009, creció en el 105,34% al pasar de \$ 235.945,86 a \$ 484.497,00 en el 2009 y el 2010 en su orden.

Gráfico 12



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
 Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

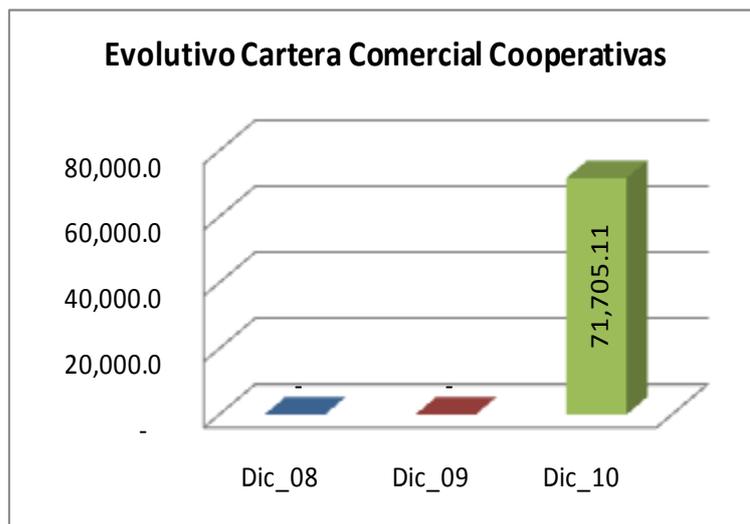
El gran factor de la colocación de recursos para el microcrédito en el país y por ende en nuestro cantón, es la Banca Pública debido a que el Gobierno impulsó la creación de préstamos destinados a este segmento y a bajas tasa de interés, como es el caso de los créditos del Bono de Desarrollo Humano, los créditos del 555, y la creación de la Banca de segundo piso a través de programas como el Nacional de Microfinanzas, logrando duplicar la participación que tienen los otros subsistemas en dineros colocados a este segmento.

Del cuadro precedente, se deduce que en el 2009 hubo un incremento del 116,60% frente al 2008 en el segmento del Microcrédito. Para el 2010 se observa un crecimiento aún mayor del orden del 166,86% frente al 2009, ubicándose en valores

absolutos en \$ 2'204.999,16 en el 2010 frente a los \$ 826.265,03 que se registró en el 2009.

Cooperativas de Ahorro y Crédito

Gráfico 13

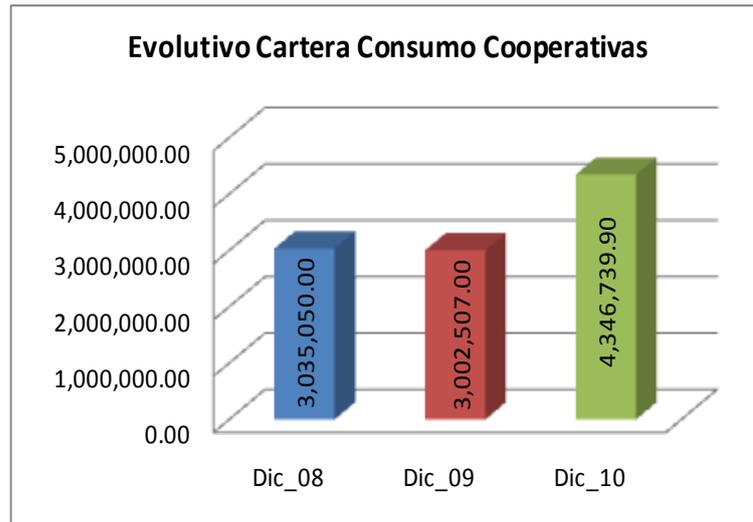


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

En la ciudad de Zamora, el segmento comercial es una incursión nueva para el Sistema Cooperativo que solamente en el año 2010 inicia sus operaciones en este tipo de créditos, especialmente a través de los dineros que ha alcanzado mediante gestiones ante la Corporación Financiera Nacional y sus programas de Fideicomiso.

Como se aprecia en el gráfico anterior, se puede observar que la cartera comercial del subsistema de Cooperativas para el año 2010 en el cantón Zamora, registra en valores absolutos una colocación de \$ 71.705,11. Como ya lo mencionamos en el párrafo anterior, en los años 2008 y 2009 no se registra colocaciones en este segmento de crédito.

Gráfico 14

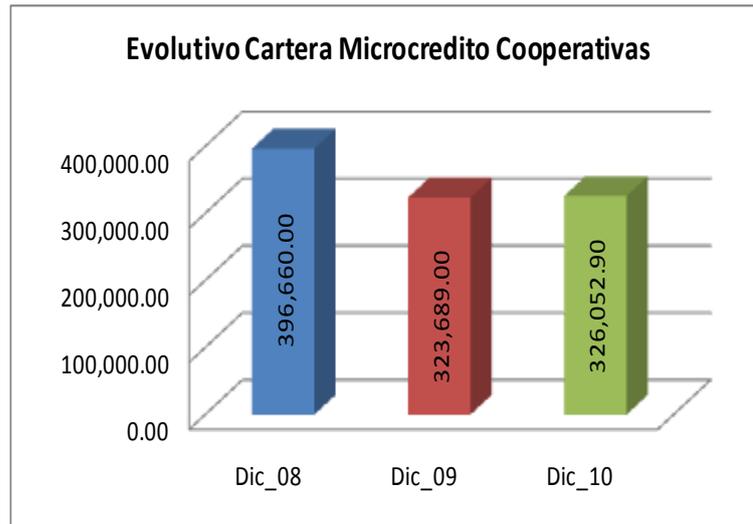


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

En el sector cooperativo como en todos los subsistemas la cartera dedicada al consumo que se financia mediante el pago a través de sueldos o rentas fijas, también tuvo contracción durante el año 2009, habiendo evidenciado el repunte para el año 2010, en que se mejora las economías familiares y las personas vuelven a incursionar en créditos de consumo, haciendo de las cooperativas un ente generador de este segmento.

En el año 2009 la reducción en este segmento fue del 1,07% con respecto al 2008, al pasar en valores absolutos de \$ 3'035.050,00 en el 2008 a \$ 3'002.507,00 en el 2009; mientras que para el 2010 se registra una significativa recuperación del orden del 44,77% al registrar en valores absolutos en el 2009 \$ 3'002.507,00 y en el 2010 \$ 4'346.739,90.

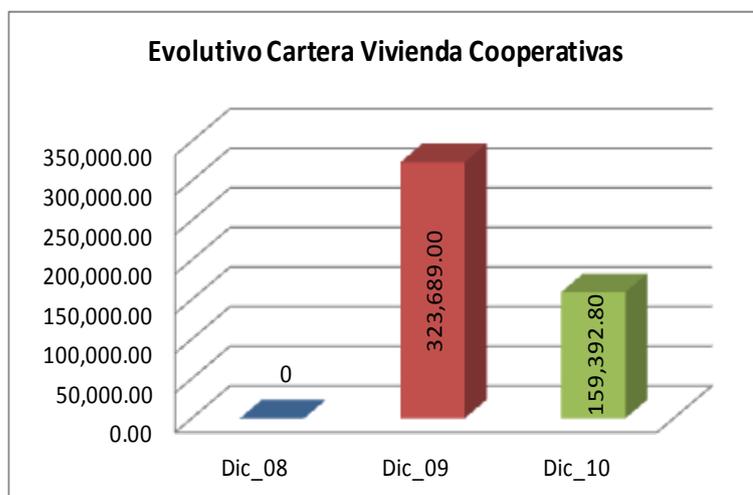
Gráfico 15



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

Lo que muestra la gráfica es una contracción del crédito entre el 2009 con respecto al 2008, situación que se mantiene hasta el 2010. Esto obedece a la preferencia de los prestatarios por los servicios de crédito que para este segmento ofrece principalmente la banca pública por las bajas tasas de interés que cobra como política gubernamental. Así, para el año 2009 se verifica una reducción del 18,39% con respecto al 2008, teniendo una ligera alza para el 2010 del 0,73% con respecto al 2009 en que se registró en valores absolutos \$ 323.689,00 frente a los \$ 326.052,90 obtenidos a finales del 2010.

Gráfico 16



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

En el año 2008 el sector cooperativo regulado de Zamora no tenía como política destinar sus recursos a la vivienda; sin embargo para el 2009 incursiona en este tipo de crédito, alcanzando un nivel más o menos considerable que supera los \$ 300.000,00 apalancado en los montos que mantiene como depósitos a plazo fijo; pero para el año 2010, se observa una contracción del crédito del orden del 51% al pasar la cartera de \$ 323.689,00 a 159.392,80 entre los años 2009 y 2010, con lo cual se deduce que los recursos se destinan a otros segmentos de crédito más redituables como el consumo y el microcrédito, además de que en este segmento ya están en el mercado financiero instituciones financieras especializadas como las mutualistas, el Banco Ecuatoriano de la Vivienda y el IESS.

2.4. Productos y servicios financieros: Tipos y costos

Los productos y los servicios financieros conforman en gran parte la cartera de actividades que los bancos e intermediarios financieros ofrecen a sus clientes.

El acceso a los servicios financieros tiene relevancia en especial para la mayoría de clientes que tienen actividades con ingresos variables, caso de los comerciantes, artesanos, transportistas y microempresarios, cuyo nivel de ingresos está en función de las ventas y precios del mercado.

Entre los servicios financieros más utilizados por los clientes, está el ahorro que constituye la contraparte esencial del crédito, el 95% emplea estos servicios, destacándose que el 60% de las personas bancarizadas utilizan más el ahorro, por la seguridad que perciben por sus depósitos y las tasas de interés atractivas que ofrece el sistema.

En el posicionamiento de los productos y servicios, la calidad de la atención es importante, haciéndose indispensable que las instituciones financieras fortalezcan la fidelidad de sus usuarios.

2.4.1. Por Institución Financiera

Las instituciones del sistema financiero local ofrecen una variedad de productos, y servicios financieros y no financieros, que captan la atención del público entre los principales tenemos:

Tabla 7
Productos y servicios por Institución Financiera

			Banco de Loja agencia Zamora	Coop. MEGO agencia Zamora	BNF Suc. Zamora
Productos financieros	Captaciones	Cuentas de ahorro	Sí aplica	Sí aplica	Sí aplica
		Cuentas corrientes	Sí aplica	N/A	Sí aplica
		Depósitos a plazo	Sí aplica	Sí aplica	Sí aplica
	Colocaciones	Crédito Productivos	Sí aplica	Sí aplica (1)	Sí aplica
		Créditos Consumo	Sí aplica	Sí aplica	Sí aplica
		Créditos de Vivienda	Sí aplica	Sí aplica	N/A
		Microcréditos	Sí aplica	Sí aplica	Sí aplica
	Tarjetas de crédito	Visa	Sí aplica	N/A	N/A
		Mastercard	Sí aplica	N/A	N/A
Diners Club		N/A	N/A	N/A	
Servicios financieros	Transferencias	Bancarias	Sí aplica	Sí aplica	Sí aplica
		Interbancarias	Sí aplica	Sí aplica	Sí aplica
	Giros	Nacionales	Sí aplica	N/A	Sí aplica
		Internacionales	Sí aplica	N/A	Sí aplica
	Pagos a terceros	Servicios básicos	Sí aplica	Sí aplica	Sí aplica
		Centros educativos	Sí aplica	Sí aplica	N/A
		Aportes al IESS	Sí aplica	N/A	Sí aplica
		Impuestos SRI	Sí aplica	N/A	Sí aplica
		Matriculación vehicular	Sí aplica	N/A	Sí aplica
		Bono de Desarrollo Humano	Sí aplica	Sí aplica	Sí aplica
	Varios	Cheques del exterior	Sí aplica	N/A	Sí aplica
		Cheques de Gerencia	Sí aplica	N/A	Sí aplica
		Cheques certificados	Sí aplica	N/A	Sí aplica
		Referencias bancarias	Sí aplica	Sí aplica	Sí aplica
		Casilleros de seguridad	N/A	N/A	N/A
Tarjetas de débito		Sí aplica	Sí aplica	Sí aplica	

(1) Aplica solo para el crédito productivo PYME's

Fuente: Tarifario de productos y servicios de cada entidad y página web del Banco Central del Ecuador

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

2.4.2 Por subsistema

Tabla 8
Costo de Productos y servicios financieros por Subsistemas

		Banco de Loja agencia Zamora	Coop. MEGO agencia Zamora	BNF Suc. Zamora	Referencial máxima del BCE	
Productos financieros	Captaciones	Cuentas de ahorro	Costo apertura \$ 0,00	Costo apertura \$ 0,00	Costo apertura \$ 0,00	Costo apertura \$ 0,00
		Cuentas corrientes	Costo apertura \$ 0,00	Costo apertura \$ 0,00	Costo apertura \$ 0,00	Costo apertura \$ 0,00
		Depósitos a plazo	Costo apertura \$ 0,00	Costo apertura \$ 0,00	Costo apertura \$ 0,00	Costo apertura \$ 0,00
	Colocaciones	Crédito Productivos Corporativo	9,33%	N/A	N/A	9,33%
		Crédito Productivos Empresarial	10,21%	N/A	N/A	10,21%
		Crédito Productivos PYME's	11,83%	11,83%	11,20%	11,83%
		Créditos Consumo	16,30%	16,29%	16,00%	16,30%
		Créditos de Vivienda	11,33%	11,33%	N/A	11,33%
		Microcrédito acumulacion ampliada	21,82%	21,82%	N/A	25,50%
		Microcrédito acumulacion simple	23,99%	23,75%	N/A	27,50%
Tarjetas de crédito	Microcrédito minorista	29,50%	28,07%	15,00%	30,50%	
	Visa (emisión, renovación)	\$ 5,00	N/A	N/A	Sujeto a tarifa máxima	
	Mastercard	N/A	N/A	N/A		
Diners Club	N/A	N/A	N/A			
Servicios financieros	Transferencias	Bancarias	0	0	0	Sujeto a tarifa máxima
		Interbancarias (SPI)	\$ 0,30	\$ 0,00	\$ 0,50	
	Giros	Nacionales	N/A	N/A	N/A	N/A
		Internacionales	N/A	N/A	N/A	N/A
	Pagos a terceros	Servicios básicos	\$ 0,00	\$ 1,00	N/A	Sujetos a tarifa diferenciada
		Centros educativos	\$ 0,00	\$ 1,00	N/A	
		Aportes al IESS	\$ 0,50	N/A	N/A	
		Impuestos SRI (Ventanilla)	\$ 0,50	N/A	\$ 0,30	
		Matriculación vehicular	\$ 0,20	N/A	\$ 0,50	
		Bono de Desarrollo Humano	N/A	\$ 0,00	N/A	
	Varios	Cheques del exterior devueltos	\$ 3,24	N/A	N/A	\$ 3,24
		Cheques nacionales devueltos	\$ 2,79	N/A	\$ 2,79	\$ 2,79
		Cheques de Gerencia	\$ 2,50	N/A	\$ 2,50	\$ 2,50
Cheques certificados		\$ 2,00	N/A	\$ 2,00	\$ 2,00	
Referencias bancarias		\$ 2,65	\$ 1,68	\$ 2,65	\$ 2,65	
Casilleros de seguridad		N/A	N/A	N/A	Tarifa diferenciada	
Tarjetas de débito (emisión)		\$ 5,15	\$ 2,00	\$ 5,15	\$ 5,15	

Fuente: Tarifario de productos y servicios de cada entidad y página web del Banco Central del Ecuador

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

El cuadro demuestra que los subsistemas han fijado sus tasas de interés por debajo de la tasa efectiva máxima referencial que emite el Banco Central del Ecuador, y de acuerdo a los niveles de competencia que le exige el compartir el mercado con la presencia de otras entidades financieras.

Por otro lado, la Banca Pública en nuestro cantón está experimentando un auge en lo referente a los microcréditos que se dan en especial al sector rural ya que por años este sector estuvo olvidado y ahora con las políticas de gobierno de ayudar a

estos sectores se está evidenciando un gran crecimiento económico y por ende una mayor cobertura de la banca en los sectores menos favorecidos

Los servicios financieros cada vez están siendo ampliamente difundidos, por lo que ya no son necesarios abultados y engorrosos trámites para transferir dinero de una cuenta a otra, inclusive del exterior; pues tan solo con una computadora y una conexión a internet se transan cientos de millones de dólares a nivel local como internacional.

En cuanto a los tipos de servicios financieros, por ejemplo entre los que ofrecen los bancos tienes las cuentas corrientes, las líneas de crédito asociadas, los cheques, los créditos personales, las hipotecas, las tarjetas de crédito y débito, las transferencias electrónicas de fondos, y otros múltiples servicios, los que pueden variar de banco en banco, incluso dependiendo de lo que permita cada legislación.

Lo que es evidente en nuestro medio es que el boom de la tecnología, ha hecho que la banca cada día mejore sus servicios, es por ello que la utilización de los cajeros automáticos ha sido creciente, ya que la gente puede acceder de forma rápida a sus cuentas sin tener que hacer largas colas en los bancos.

Otro de los servicios que está utilizando la población es el uso de las tarjetas de crédito, y como su propio nombre indica, otorgan un cupo de crédito a su titular que suele ser mensual y negociable. En nuestro cantón la banca privada es la única que ofrece este servicio.

La población prefiere la Banca Privada por su cobertura provincial y nacional y la amplitud de servicios financieros que oferta, tales como las tarjetas de débito y crédito, créditos para vivienda, créditos para consumo, microcréditos, y por contar con ventanillas compartidas.

De cierta manera el determinante en el posicionamiento de las entidades financieras está marcado por la atención, cobertura y la facilidad que prestan éstas en el acceso a los servicios financieros.

Otro de los servicios que en nuestro cantón se ha notado que tiene una acogida relevante es el pago de servicios básicos que presta tanto la banca privada, como las cooperativas, permitiendo el pago oportuno de estos servicios.

Todos los subsistemas financieros que realizan intermediación financiera en el cantón Zamora se han visto en la obligación de incursionar en la prestación de otros servicios, inclusive no financieros, con la finalidad de mantener la fidelidad de sus clientes, incluyendo en su portafolio de servicios convenios de recaudación para que el cliente no movilice circulante, es decir el retiro de sus ahorros para trasladarlos a otras entidad financiera o no financiera que exige el pago de planillas u otros rubros, ya que este servicio se lo facilita su entidad bancaria.

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

Introducción

Con la finalidad de determinar el acceso y preferencia de productos y servicios financieros, se aplicó una encuesta dirigida a los clientes del sistema financiero regulado. Esta encuesta se dirigió a los clientes de cada uno de los 3 subsistemas: subsistema de banca privada, subsistema de cooperativas de ahorro y crédito y subsistema de banca pública.

Geográficamente nuestro estudio se circunscribe a la ciudad de Zamora (capital del cantón Zamora y capital provincial), y en este caso cada subsistema está representado por una institución financiera: para el subsistema de banca privada se encuestó a los clientes del Banco de Loja agencia Zamora; para el subsistema de cooperativas de ahorro y crédito, la encuesta se aplicó a los clientes de la Coop. MEGO agencia Zamora; y finalmente, para el subsistema de banca pública, la encuesta se dirigió a los clientes del Banco Nacional de Fomento, sucursal Zamora.

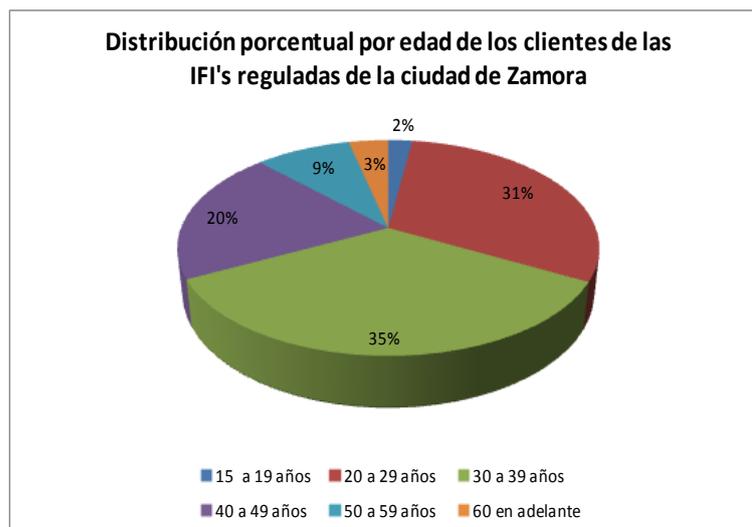
De acuerdo al peso poblacional de los clientes por institución financiera, se realizaron 274 encuestas, distribuidas de la siguiente manera: 133 para el Banco de Loja agencia Zamora, 95 para la Coop. MEGO agencia Zamora, y 46 para el Banco Nacional de Fomento sucursal Zamora.

3.1 FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PREFERENCIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

La encuesta se diseñó para recabar información referente a:

1. Datos generales de los encuestados, tales como edad, sexo, nivel de instrucción, situación laboral, entre otros.
2. Acceso y preferencia de productos y servicios financieros; y,
3. Comunicación y servicio al cliente.

Gráfico 17



Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Ligia Beatriz Aguirre Lapo y Lady Diana Guamán Gómez

Del gráfico precedente se determina que el 66% de los clientes de las IFI's reguladas es relativamente joven, al ubicarse su edad en el rango de 20 a 39 años; en tanto que dos de cada diez clientes su edad se sitúa entre 40 a 49 años; un 9% fluctúa su edad entre 50 y 59 años; un 3% de clientes superan los 60 años y solamente un 2% de los clientes tienen edades que fluctúan entre los 15 y 19 años.

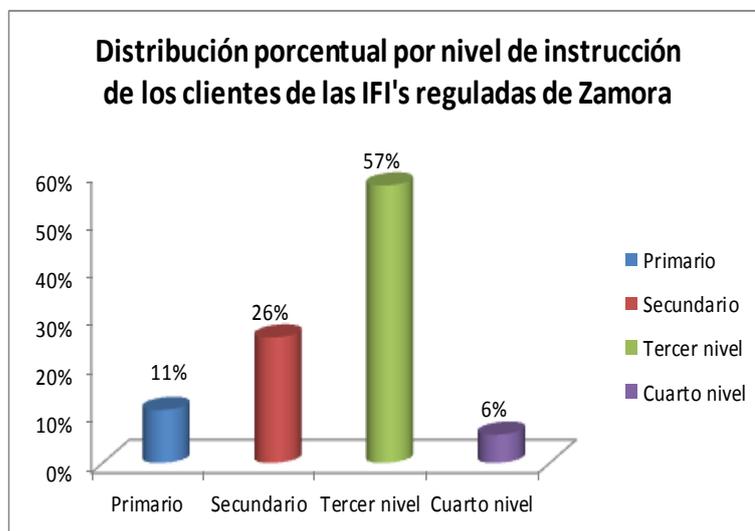
Gráfico 18



Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

Por género, son las mujeres quienes tienen mayor acceso a los servicios de las IFI's reguladas de la ciudad de Zamora al ubicarse su participación en el 53%; en tanto que para los hombres esta participación es del 47%.

Gráfico 19



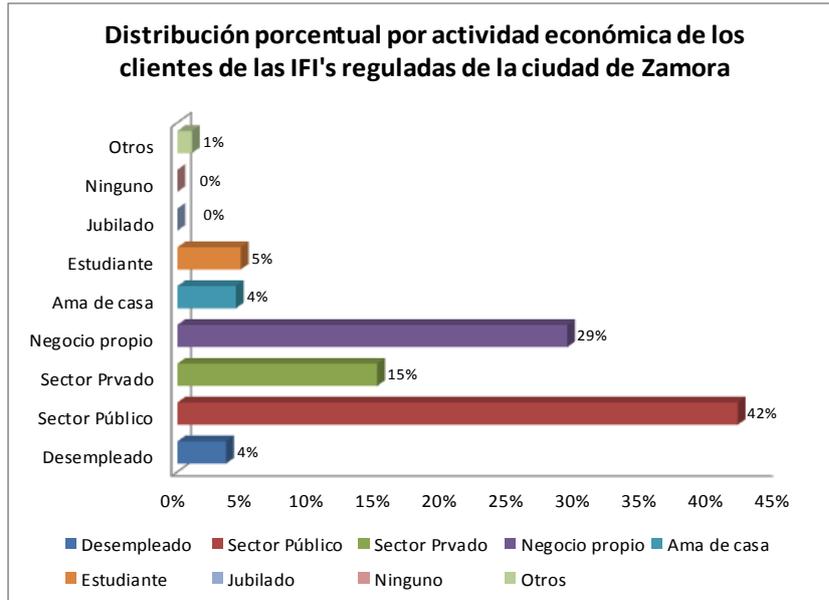
Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

En lo referente al nivel de instrucción de los clientes de las IFI's reguladas de la ciudad de Zamora, se determina que el 57% de los clientes tienen instrucción universitaria; el 26% acusa instrucción secundaria; un 11% tiene instrucción básica o primaria y solamente un 6% tiene estudios de postgrado.

Un dato importante a tener en cuenta es que, en conjunto, quienes tienen nivel de instrucción superior y de postgrado, representan el 63% del total de clientes de las IFI's reguladas de la ciudad de Zamora.

Gráfico 20



Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

Mayoritariamente, los clientes de las IFI's reguladas de la ciudad de Zamora son empleados o trabajadores del sector público con un 42% de participación; seguido de personas naturales que tienen negocio propio con un 29% y con un 15% que corresponde a empleados o trabajadores del sector privado. El grupo de estudiantes tiene un participación del 5% y las amas de casa y desempleados tienen cada uno el 4% de participación, en tanto que solo el 1% corresponde a clientes con otro tipo de actividades económicas distintas a las indicadas.

Gráfico 21

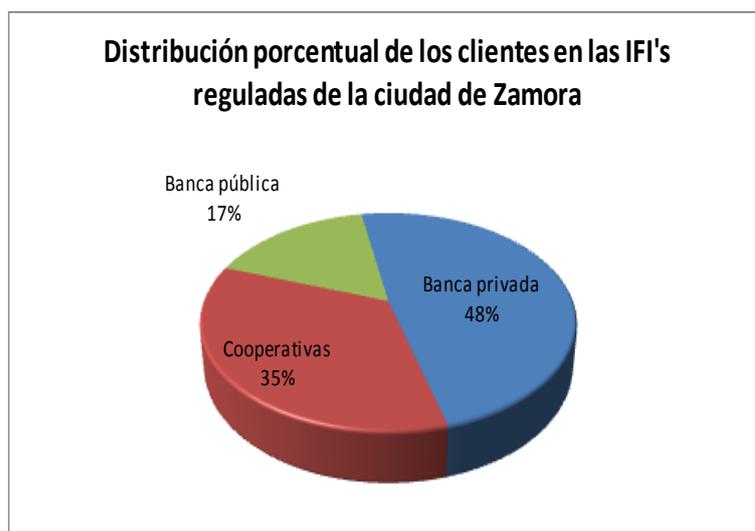


Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

En lo referente al uso de cuentas de correo electrónico, cabe destacar que el 74% de los clientes de las IFI's reguladas de la ciudad de Zamora, hacen uso de esta vía de comunicación, lo cual representa un importante canal de comunicación a tener en cuenta por las instituciones financieras para promocionar sus productos y servicios entre sus clientes.

3.1.1 ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE TIPOS DE IFI's

Gráfico 22



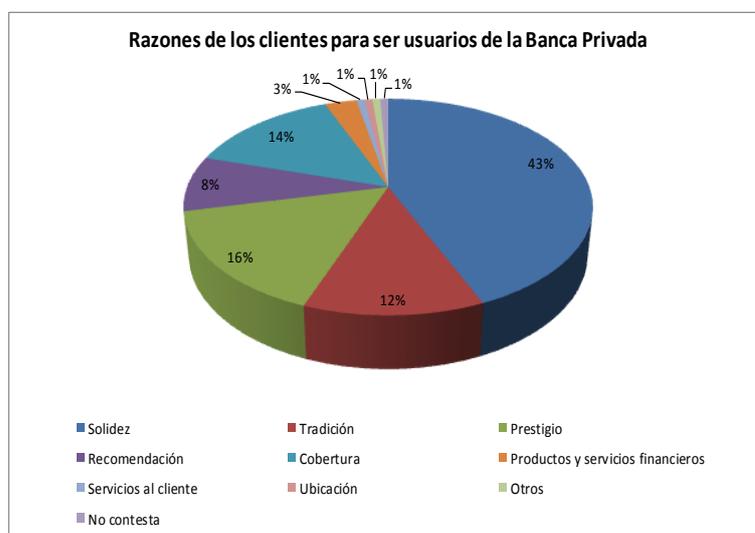
Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

Atendiendo al número de clientes de las IFI's reguladas de la ciudad de Zamora, se determina que el mayor número de clientes están concentrados en la Banca Privada, representado en nuestro caso por el Banco de Loja, con el 48% de participación; seguido por el subsistema de las Cooperativas de ahorro y crédito, representado por la Coop. MEGO agencia Zamora que tiene una participación en número de clientes del 35% y finalmente el Banco Nacional de Fomento sucursal Zamora que representa al subsistema de la banca pública, con un 17% de participación.

Seguidamente, y para cada subsistema, presentamos datos referentes a cuáles son las razones por las que son clientes de tal o cual institución financiera regulada, así como también al tiempo de permanencia como clientes de las entidades financieras.

Subsistema de Banca Privada:

Gráfico 23



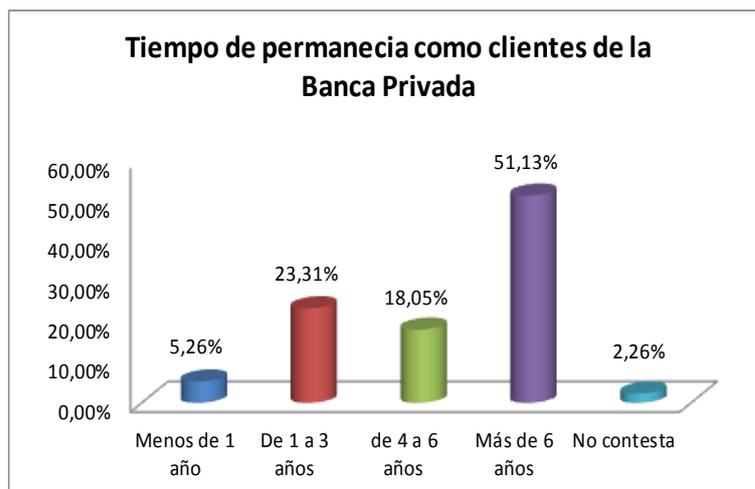
Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

Las razones por las cuales los clientes eligen los servicios de la banca privada, en este caso el Banco de Loja, son variadas. Un 43% lo elige por la solidez que demuestra de esta institución bancaria, seguido de un 16% que manifiesta ser cliente de este banco por el prestigio que ha ganado esta entidad bancaria. Un 14% de clientes lo elige por la cobertura geográfica que ofrece, con agencias y sucursales en toda la región sur del país, e inclusive con una agencia en la ciudad capital; el 12% es cliente de este banco por tradición; un 8% lo es por recomendación recibida de otros clientes; el 3% es cliente de este banco por los productos y servicios financieros que ofrece.

Aspectos como el servicio al cliente, la ubicación, otros aspectos no considerados en los ítems anteriores, así como clientes que no dan respuesta, tienen cada uno una incidencia del 1%.

Gráfico 24



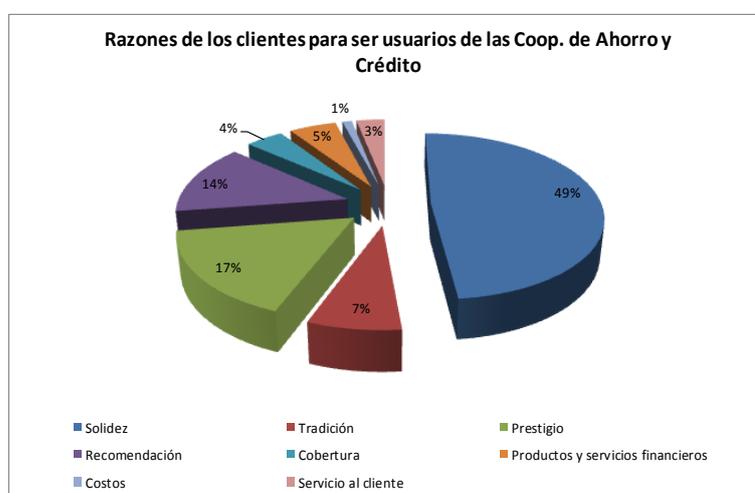
Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

En lo que respecta al tiempo de permanencia como clientes del Banco de Loja, que en nuestro caso representa al subsistema de Banca Privada, un poco más de la mitad de clientes tienen más de seis años como usuarios de esta institución bancaria, lo cual demuestra un alto grado de fidelización de los clientes para con esta entidad financiera. El 18% de los clientes tienen una permanencia de entre 4 a 6 años; un 23% de clientes son usuarios por un período de 1 a 3 años y solamente un escaso 5% son clientes de este banco por un período inferior a 1 año.

Subsistema de Cooperativa de Ahorro y Crédito:

Gráfico 25

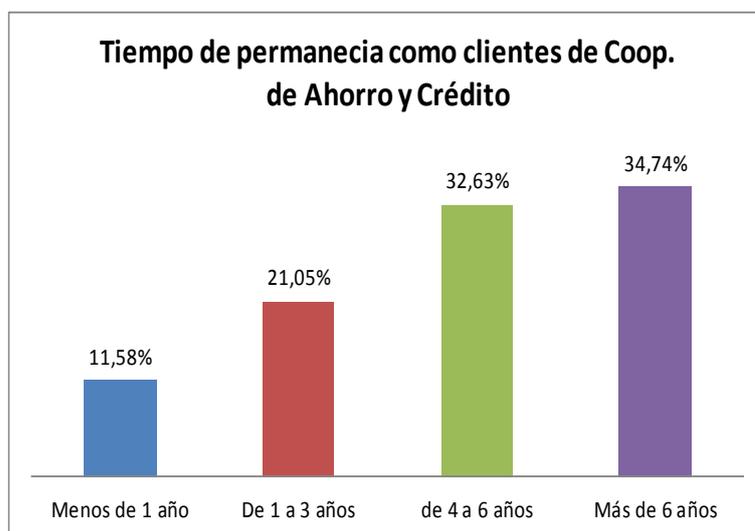


Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

Múltiples son las razones por las cuales lo clientes del sistema financiero regulado tienen preferencia por el subsistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito, que en nuestro caso está representado por la Coop. MEGO. Así, casi la mitad de los clientes de esta institución financiera la eligen por la solidez que muestra esta institución. Un 17% la prefiere por el prestigio que bien ganado tiene esta entidad, que se ubica dentro del ranking de Cooperativas de Ahorro y Crédito en el quinto lugar a nivel nacional; el 14% elige los servicios de esta Cooperativa por recomendación de otros usuarios; por tradición son clientes de esta Cooperativa el 7% y el 5% la elige por los productos y servicios que brinda a sus clientes. Aspectos tales como: cobertura, servicio al cliente y costos, son razones que tienen una incidencia del 4%; 3% y 1% respectivamente.

Gráfico 26



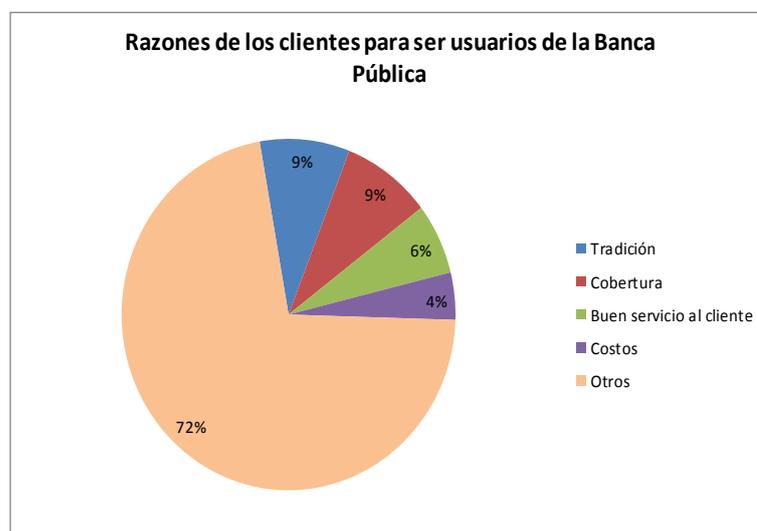
Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

Como se aprecia en el gráfico precedente, un poco más de la tercera parte de los clientes de la Coop. MEGO tienen una permanencia superior a los 6 años, lo cual revela un porcentaje importante de fidelización de los clientes para con esta entidad financiera; otra tercera parte de clientes son usuarios de la misma por un lapso de entre 4 a 6 años; un poco más de la quinta parte de clientes acusan un tiempo de permanencia de entre 1 a 3 años y el 11,58% son clientes por un tiempo inferior a 1 año.

Subsistema de Banca Pública:

Gráfico 27



Fuente: Investigación de campo

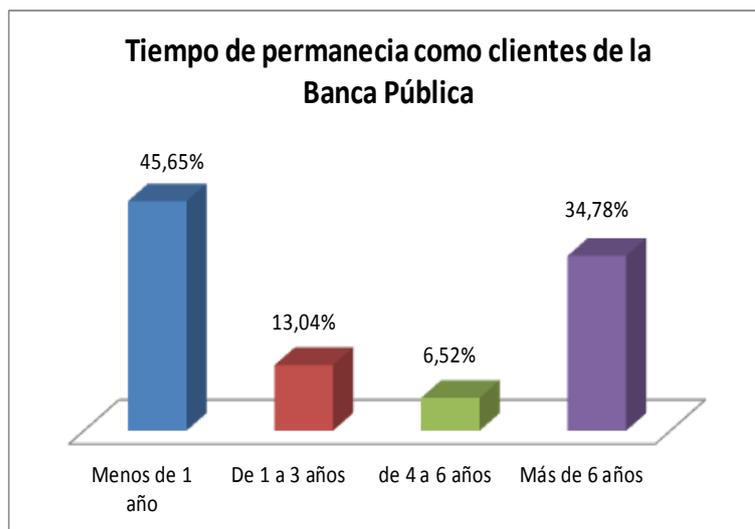
Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

Para el subsistema de Banca Pública, nuestro referente de estudio es el Banco Nacional de Fomento sucursal Zamora.

Las razones que dan los clientes para ser usuarios de este banco son variadas, destacándose el renglón correspondiente a “Otros” entre los que se incluyen tópicos como: solidez, prestigio, recomendación y ubicación, con un 72%; es decir 7 de cada 10 clientes ven en estos aspectos la razón principal para ser clientes de esta institución financiera, esto debido a que es el primer banco que operó y sigue operando en la ciudad de Zamora y al hecho de ser un banco estatal, que en cierta medida da una mayor percepción de garantía por los depósitos de los clientes.

Tradición y cobertura, son aspectos que tienen cada uno el 9% de incidencia como razones para ser cliente de este Banco; el servicio al cliente y los costos, son razones que en su orden representan el 6% y 4%.

Gráfico 28



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

Algo más de la tercera parte de los clientes del Banco Nacional de Fomento sucursal Zamora, son usuarios del mismo por un espacio de tiempo superior a los 6 años, cifra que a nuestro criterio es baja, si se considera que esta entidad bancaria tiene más de 30 años de funcionamiento en la ciudad de Zamora. En el rango de 4 a 6 años de permanencia como cliente de este Banco, está el 7% de clientes; en tanto que en el rango de 1 a 3 años se ubica el 13% de clientes.

Un dato interesante son los clientes con menos de 1 año de permanencia como clientes de esta institución financiera, que representan el 46%; situación que a nuestro juicio obedece a las recientes medidas del gobierno para la concesión de los créditos 555 y los créditos del Bono de Desarrollo Humano BDH, que se tramitan a través del Banco Nacional de Fomento, y que han incidido en el ingreso de nuevos clientes para este Banco, como requisito para acceder a estos créditos.

Cabe señalar que es muy usual que un cliente de tal o cual institución financiera, también lo sea de otra entidad regulada o inclusive no regulada. Así, con nuestro estudio hemos podido determinar qué porcentaje de clientes de una institución financiera, también hace uso de los productos y servicios que oferta otra entidad financiera, sea ésta regulada o no.

Tabla 9

% DE CLIENTES DE LAS IFI'S REGULADAS QUE TAMBIEN HACEN USO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE OTRAS IFI'S REGULADAS O NO						
Nombre de la IFI	% de clientes que tienen preferencia por:					Total
	Banco de Loja	Coop. MEGO	BNF Suc. Zamora	Banco Pichincha	Cacpe Zamora	
Banco de Loja	50,00%	12,00%		20,00%	18,00%	100,00%
Coop. MEGO	20,00%	66,00%		7,00%	7,00%	100,00%
BNF Suc. Zamora	11,00%	9,00%	56,00%	9,00%	15,00%	100,00%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

De la tabla anterior podemos decir que los clientes del Banco de Loja agencia Zamora, también utilizan los productos y servicios de la Coop. MEGO, del Banco Pichincha y de la CACPE Zamora en porcentajes del 12%; 20% y 18% respectivamente.

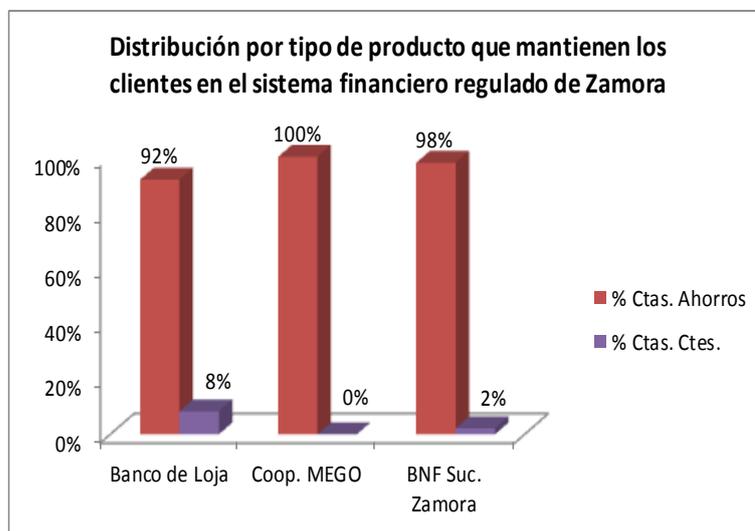
De igual modo, los clientes de la Coop. MEGO agencia Zamora también hacen uso de los productos y servicios de otras instituciones financieras, tales como: Banco de Loja, Banco Pichincha y CACPE Zamora, en porcentajes del 20%; 7% y 7% en su orden.

Finalmente los clientes del Banco Nacional de Fomento sucursal Zamora, también son usuarios de otras instituciones financieras, las que citamos: Banco de Loja con el 11%; Coop. MEGO con el 9%; Banco Pichincha con el 9% y CACPE Zamora con el 15%.

3.1.2 Estudio comparativo entre productos y servicios

Productos:

Gráfico 29



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

De la gráfica que antecede podemos determinar que el producto financiero de mayor preferencia por parte de los clientes del sistema financiero regulado, es el referente a las Cuentas de Ahorro, lo cual es entendible dado que, en este producto, el esfuerzo de ahorrar, de alguna manera se ve estimulado o recompensado por el pago de una tasa de interés que da una cierta rentabilidad a estos recursos.

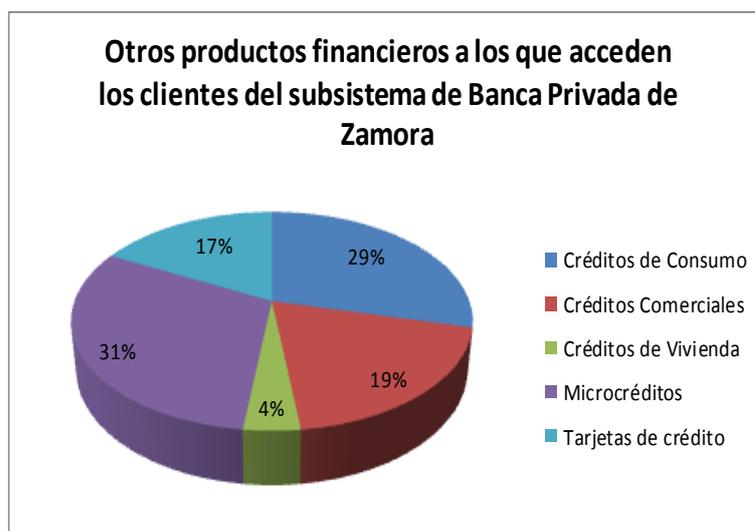
Para los tres subsistemas, representados por el Banco de Loja agencia Zamora (subsistema de Banca Privada), Coop. MEGO agencia Zamora (subsistema de Coop. de Ahorro y Crédito) y Banco Nacional de Fomento sucursal Zamora (subsistema de Banca Pública), el porcentaje de clientes con cuentas de ahorros, representan el 92%; 100% y 98% respectivamente.

Muy de lejos queda el producto referido a las cuentas corrientes, al cual en el caso del Banco de Loja acceden únicamente un 8% y para el Banco Nacional de Fomento este porcentaje es del orden del 2%.

La Coop. MEGO no registra clientes con cuentas corrientes, ya que las Cooperativas de ahorro y crédito están impedidas de captar recursos por esta vía, por prohibición legal.

Sin embargo de lo señalado, existen clientes que a más de mantener una cuenta de ahorros o cuenta corriente, también utilizan otros productos financieros, los cuales, con base en nuestro estudio, para cada subsistema, detallamos a continuación:

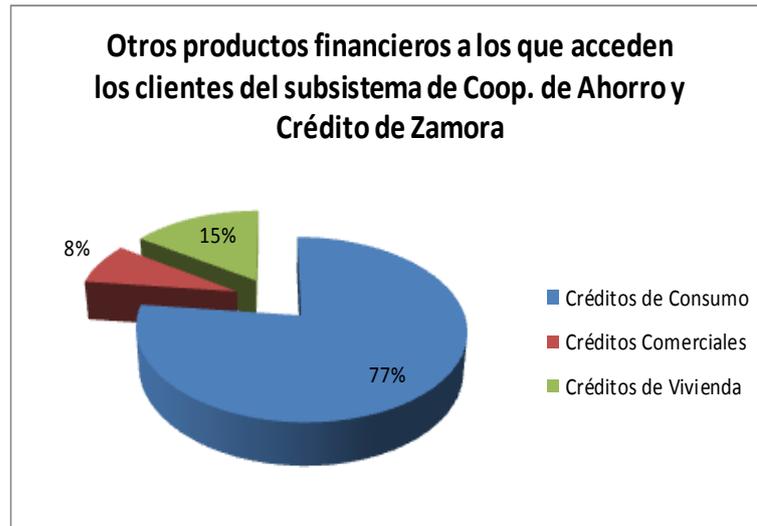
Gráfico 30



Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

Como se puede apreciar en la gráfica, 3 de cada 10 clientes del Banco de Loja tienen microcréditos; de igual manera, 3 de cada 10 clientes son deudores del Banco de Loja por créditos de consumo. Un 19% mantienen créditos comerciales; el 17% de clientes utilizan el producto de tarjetas de crédito emitidas por esta entidad bancaria y un 4% de clientes son deudores por créditos de vivienda.

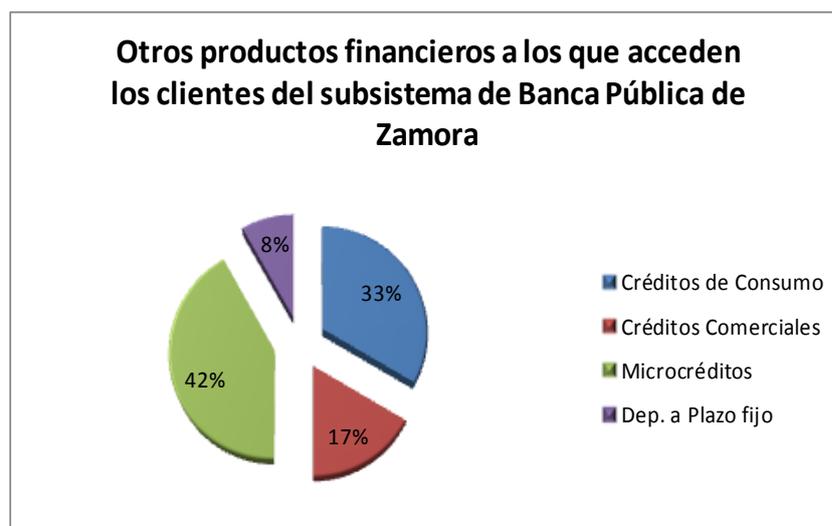
Gráfico 31



Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

Para el caso de la Coop. MEGO que representa al subsistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito, los productos de crédito son los que, a parte de las cuentas de ahorro, tienen una gran demanda. Así, un 77% de clientes son deudores por créditos de consumo; el 15% poseen créditos de vivienda y un 8% mantienen créditos comerciales.

Gráfico 32



Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de las IFI's reguladas
Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

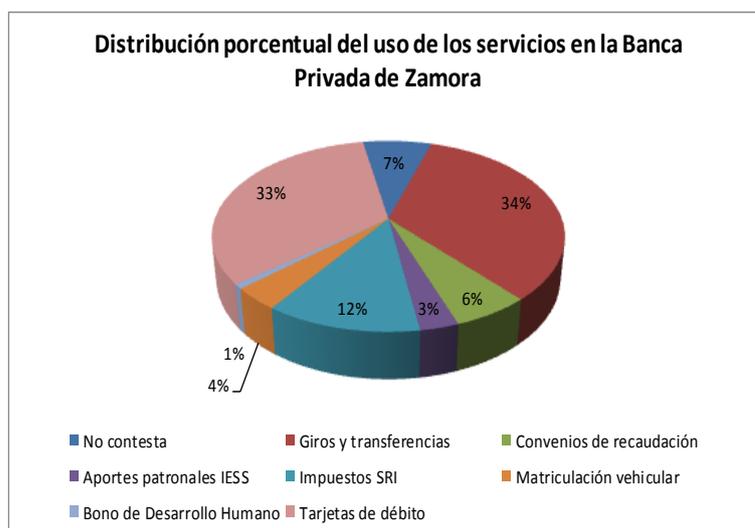
Para el caso de la Banca Pública, cuyo referente de estudio es el Banco Nacional de Fomento sucursal Zamora, descartando los productos de cuentas de ahorro y

cuentas corrientes, los clientes también son demandantes de otros productos financieros, entre los que tienen relevancia los Microcréditos, con un 42% de demanda, lo cual se explica por la decisión gubernamental de conceder los créditos 555 y los créditos del Bono de Desarrollo Humano que son considerados como Microcréditos. Un tercio del total de clientes también son deudores por créditos de consumo; un 18% mantienen créditos comerciales y un 8% son usuarios de los servicios de depósitos a plazo fijo.

Servicios:

Subsistema de Banca Privada:

Gráfico 33



Fuente: Investigación de campo

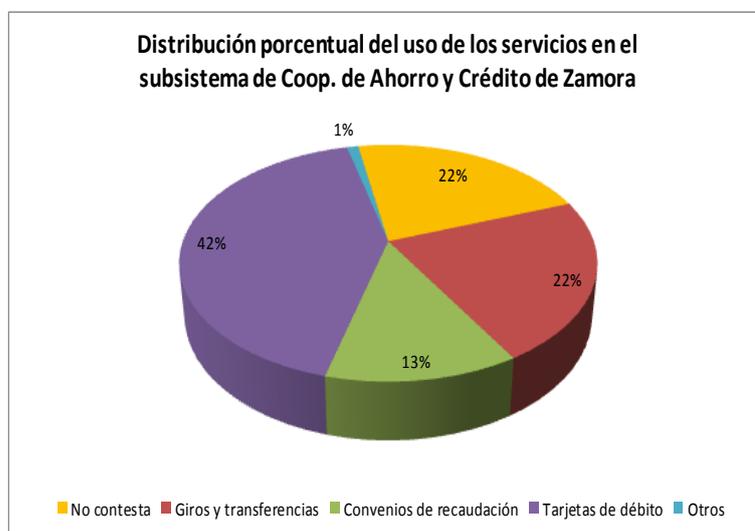
Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

En lo que se refiere al uso de los servicios en la Banca Privada, concretamente en el Banco de Loja, poco más de un tercio de los clientes utiliza el servicio de giros y transferencias, lo que evidencia la función del Banco de Loja como ente canalizador de las remesas que envían los migrantes a sus familiares ubicados en esta ciudad de Zamora; otra tercera parte utiliza el servicio de tarjetas de débito, lo que demuestra el uso creciente de los cajeros automáticos en las operaciones financieras que realizan los clientes con las entidades financieras.

El servicio de pago de impuestos al SRI es otro de los servicios demandados por los clientes de este banco, servicio que representa el 12% de usuarios; el 6% de los clientes utiliza el servicio de convenios de recaudación, entre ellos, el pago de servicios básicos y pago de matrículas a centros educativos; un 4% de clientes hacen uso del servicio de matriculación vehicular; un 3% utiliza el servicios de pago de aportes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS; y tan solo el 1% hace uso del servicio de pago del Bono de Desarrollo Humano.

Subsistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito:

Gráfico 34



Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

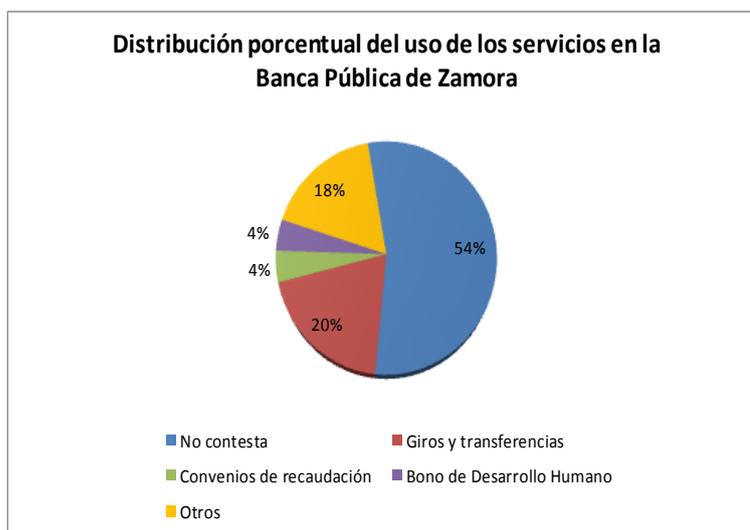
En el subsistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito, en nuestro caso de estudio representado por la Coop. MEGO, el uso de los servicios está ampliamente generalizado por el empleo de las tarjetas de débito, servicio al que acceden 4 de cada 10 clientes de esta entidad.

Otro servicio con una apreciable demanda es el de giros y transferencias, el cual es utilizado por sus clientes en un 22%, es decir 2 de cada 10 clientes reciben transferencias del exterior por medio de esta entidad bancaria, lo que demuestra el rol importante de esta institución en la canalización de remesas del exterior; un 13% utiliza el servicio de convenios de recaudación, especialmente para el pago de

servicios básicos. Se debe indicar que un apreciable porcentaje de clientes (22%) no dio respuesta a esta pregunta.

Subsistema de Banca Pública:

Gráfico 35



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

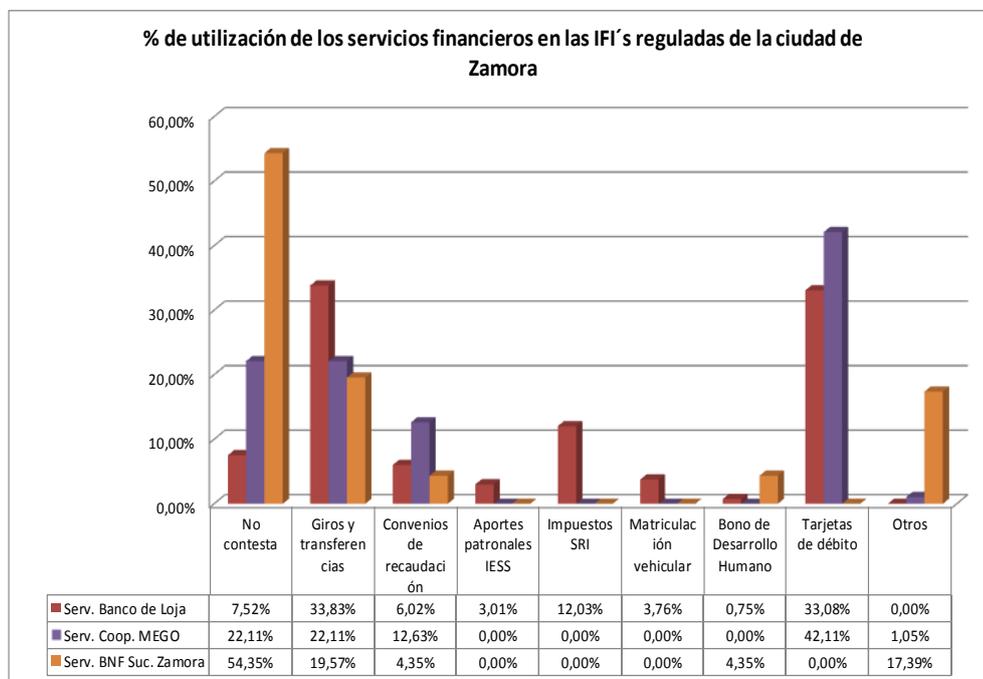
Los servicios en el subsistema de Banca Pública, cuya entidad bancaria de estudio es el Banco Nacional de Fomento sucursal Zamora, también tiene diversificado sus servicios, entre los que destaca el de giros y transferencias, al que acceden 2 de cada 10 clientes de esta entidad bancaria.

En el renglón de servicios “Otros” se considera el uso de las tarjetas de débito emitidas por esta entidad, pago de aportes al IESS y pago de impuestos al SRI, servicios a los que acceden el 18% de clientes.

Los servicios de pago del Bono de Desarrollo Humano y el de convenios de recaudación (para pago de servicios básicos), cada uno de ellos son utilizados por los clientes en una proporción del 4%; debiendo mencionar que más de la mitad de clientes de esta entidad bancaria (54%) no dio respuesta a esta pregunta.

A continuación, presentamos un gráfico que demuestra comparativamente, por tipo de servicio y para cada institución financiera, el porcentaje de uso de cada uno de los servicios que ofertan estas entidades.

Gráfico 36



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

3.2 LA COMUNICACION CON EL CLIENTE Y SERVICIO AL CLIENTE

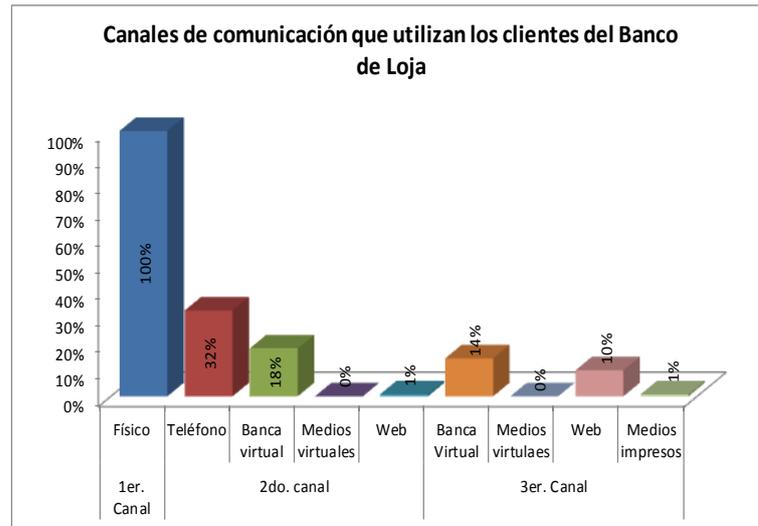
3.2.1 Comunicación con el cliente

Lo que se pretende con el desarrollo de este acápite, es establecer los medios o canales de comunicación que tienen a disposición de sus clientes las instituciones financieras, a efectos de que estos realicen sus transacciones financieras o efectúen las consultas que consideren pertinentes. Este estudio lo desarrollamos para cada subsistema, enfocando los 3 canales más utilizados por los clientes del sistema financiero regulado.

Subsistema de Banca Privada:

En este caso para el Banco de Loja, los canales más empleados se detallan en la siguiente gráfica:

Gráfico 37



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

La presencia física en la entidad bancaria constituye el medio más empleado por los clientes del Banco de Loja para realizar sus operaciones financieras o consultas, medio que es utilizado preferentemente, por lo que se constituye en el primer canal de comunicación del usuario con la entidad bancaria y al que acceden el 100% de clientes.

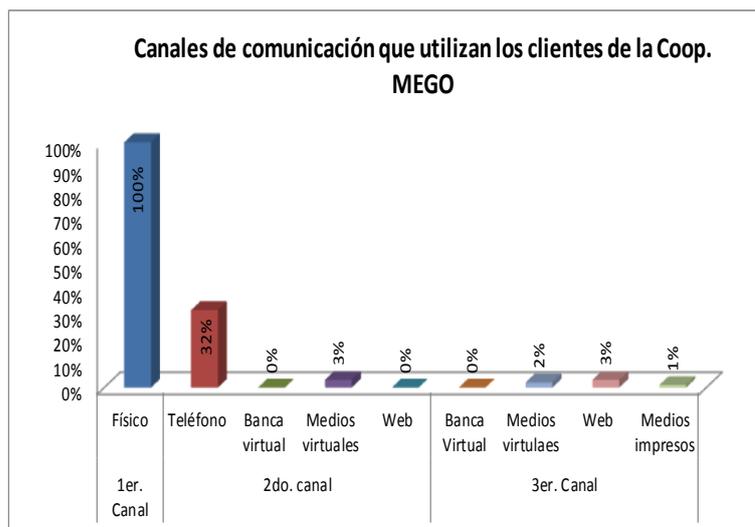
En segundo lugar, el medio o canal de comunicación más empleado por los clientes de esta institución financiera es el telefónico, el cual es empleado por el 32% de los usuarios, seguido en orden de importancia por la Banca Virtual que es utilizado por el 18% de los clientes.

Como una tercera alternativa de los clientes para interactuar con el banco de Loja, está el uso de la Banca Virtual, el cual es empleado por el 14% de los clientes, seguido del uso de la página web del Banco a la que acceden el 10% de usuarios y finalmente, solo el 1% de clientes que emplean medios escritos en sus operaciones con dicho Banco.

Subsistema de Cooperativa de Ahorro y Crédito:

En su relaciones con los clientes, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manuel Esteban Godoy Ortega, Coop. MEGO, utiliza los siguientes medios de comunicación:

Gráfico38



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

El 100% de los clientes, en sus operaciones con esta institución financiera, prefieren acudir personalmente a las dependencias de la Cooperativa a realizar sus transacciones o consultas.

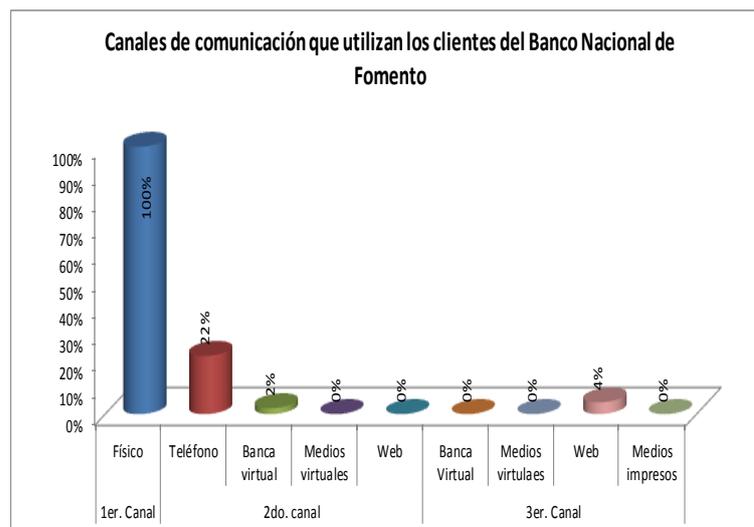
Como segunda opción, aproximadamente 3 de cada 10 clientes usan los medios telefónicos para establecer contacto con la Cooperativa. Los medios virtuales son utilizados como segunda opción apenas por el 3% de clientes.

Una tercera opción de comunicación con la Cooperativa, está representada por el uso de la página web de la entidad y por el empleo de medios virtuales, los cuales tienen un escaso uso del orden del 3% y 2% respectivamente; y tan solo el 1% de clientes se comunica con esta entidad por escrito.

Subsistema de Banca Pública:

El Banco Nacional de Fomento sucursal Zamora, ha puesto al servicio de sus clientes los siguientes canales de comunicación:

Gráfico 39



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

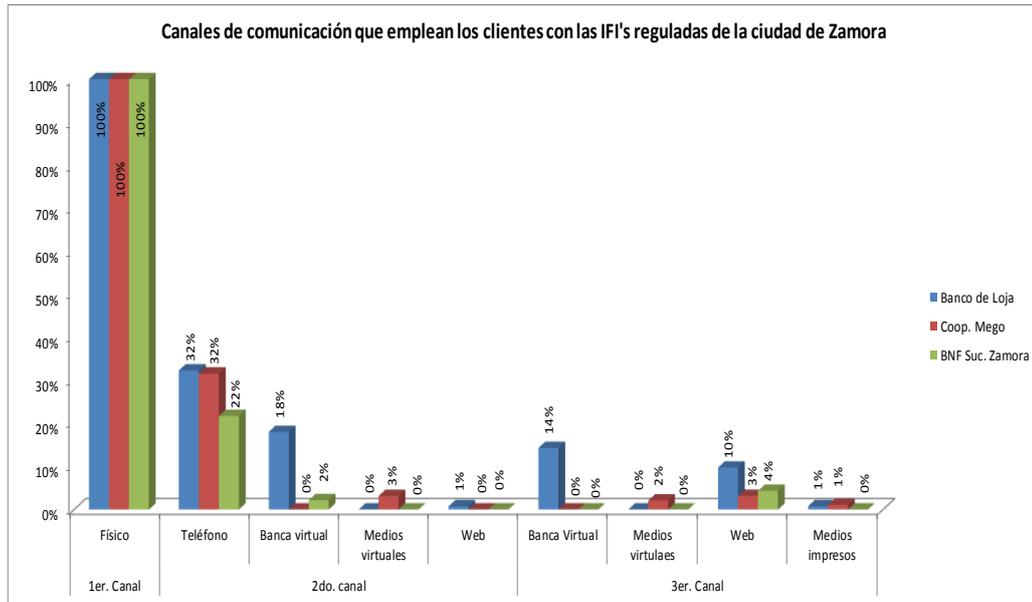
Como se aprecia en el gráfico, el medio por excelencia que emplean los clientes para sus relaciones con el sistema financiero regulado, es concurrir en persona a las dependencias de la entidad bancaria. En este sentido el Banco Nacional de Fomento sucursal Zamora no podía ser la excepción, siendo este medio el utilizado por el 100% de sus clientes.

La comunicación telefónica, como en los anteriores subsistemas, sigue siendo el segundo canal alternativo de comunicación que los clientes utilizan para concretar sus operaciones o consultas con esta entidad bancaria, medio que es usado por 2 de cada 10 clientes de este Banco, seguido muy de lejos por el uso de la Banca Virtual, al que acceden como segunda alternativa, el 2% de usuarios.

Una tercera alternativa o canal de comunicación que emplean los clientes de esta institución financiera, está constituido por la página web de la entidad, medio de comunicación al que tan solo acceden el 4% de clientes.

Para una mejor lectura de los diversos canales de comunicación que emplean los clientes del sistema financiero regulado de la ciudad de Zamora, a continuación presentamos un gráfico resumen comparativo de todos los subsistemas.

Gráfico 40



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

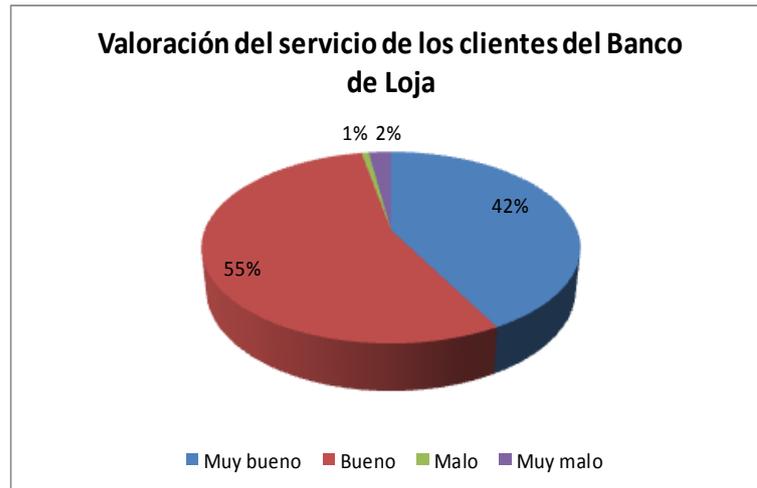
3.2.2 Servicio al cliente.

El servicio al cliente permite consolidar una clientela leal que aprecia el servicio personalizado, lo que implica el desarrollo profesional del talento humano que labora las instituciones financieras, conservando una óptima situación de los diversos tipos de productos y servicios que ofrecen las entidades reguladas de la ciudad de Zamora.

Subsistema de Banca Privada:

En el Banco de Loja podemos establecer cómo se valora por parte de los usuarios el servicio al cliente, en el siguiente gráfico:

Gráfico 41



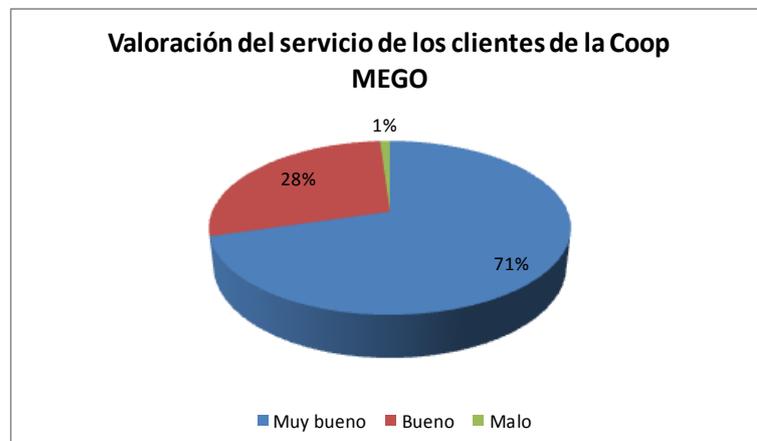
Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

En el presente cuadro podemos determinar que 4 de cada 10 clientes evalúa el servicio que presta el Banco de Loja como Muy Bueno, y un poco más de la mitad de los usuarios lo califica como Bueno; mientras que tan sólo un 3% de los clientes catalogan el servicio como Malo y Muy Malo.

Subsistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito:

Como referente del subsistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Zamora, tenemos a la Coop. MEGO, cuya valoración cualitativa en lo referente al servicio al cliente, presentamos seguidamente:

Gráfico 42



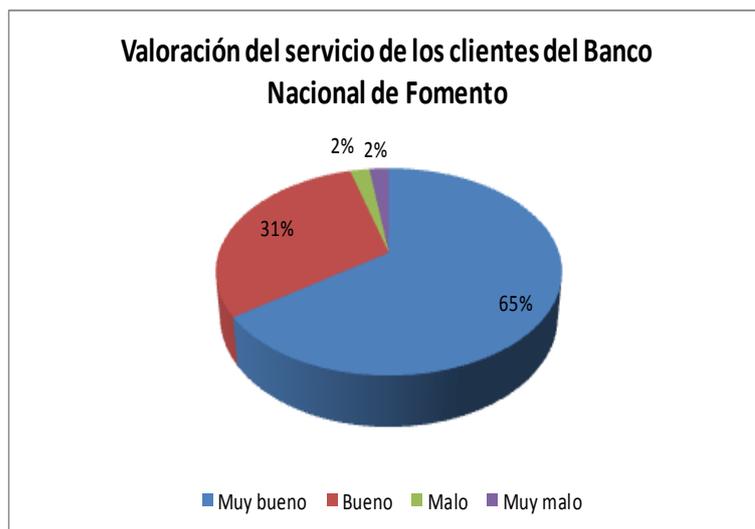
Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

Como se observa, 7 de cada 10 usuarios de esta Cooperativa, otorga al servicio al cliente una calificación de Muy Buena, lo que demuestra la excelente atención que ha caracterizado a este subsistema en su relación con sus clientes; un 28% de usuarios valora el servicio al cliente como Bueno, y un despreciable 1% lo califica de Malo.

Subsistema de Banca Pública:

En el Banco Nacional de Fomento sucursal Zamora, la valoración cualitativa que dan los usuarios en lo que respecta al servicio al cliente, se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 43



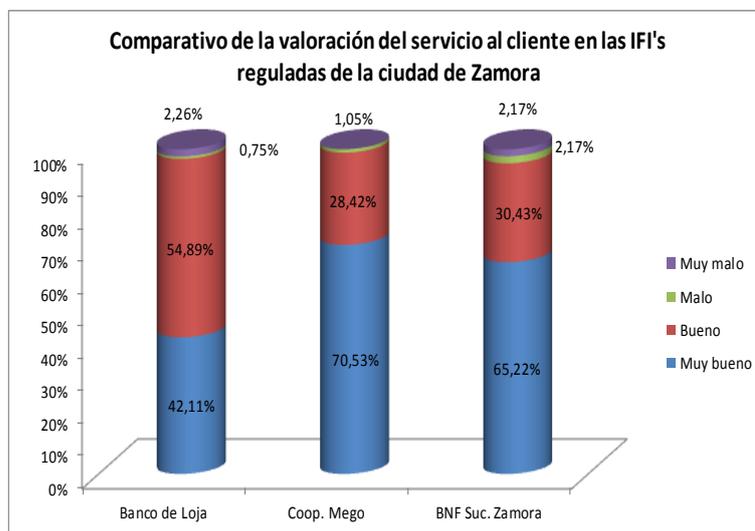
Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

Una gran mayoría, representada por el 65% de usuarios, le otorga a esta entidad bancaria una calificación de Muy Buena, lo que denota el cambio que en lo que a atención al cliente se refiere han dado las instituciones del sector público financiero, cambio impulsado en gran medida por las políticas de gobierno de ofrecer en todos los ámbitos, una atención de calidad y calidez. Tres de cada diez clientes le otorga una ponderación de Buena y un 4% califica el servicio al cliente de Malo y Muy Malo.

A efectos de establecer un comparativo y tener una mejor lectura de la calificación que otorgan los usuarios a cada institución financiera regulada de la ciudad de Zamora, presentamos a continuación la siguiente gráfica:

Gráfico 44



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

Mejoras en el servicio al cliente

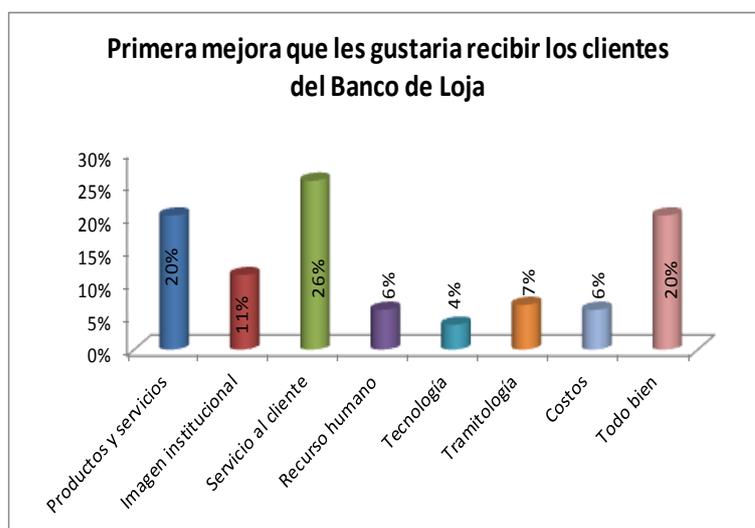
Un buen servicio de atención al cliente no sería eficaz si no incorporara las sugerencias de los clientes a quienes sirve.

Se ha entendido que solamente manteniendo clientes satisfechos con los servicios que se ofrecen y su constante mejora e innovación, se puede lograr su fidelización, pues no en vano se asevera que es más fácil y menos costoso fidelizar un cliente que conseguir uno nuevo. Por ello cada institución financiera tiene en su estructura orgánica y funcional un departamento destinado exclusivamente para el servicio al cliente, a fin de solucionar cualquier controversia y recabar sus inquietudes con respecto al servicio.

Producto de nuestro estudio, presentamos seguidamente para cada subsistema, las tres mejoras que en orden de preferencia, han dado los clientes de las diferentes instituciones financieras a quienes se dirigió la encuesta:

Subsistema de Banca Privada:

Gráfico 45

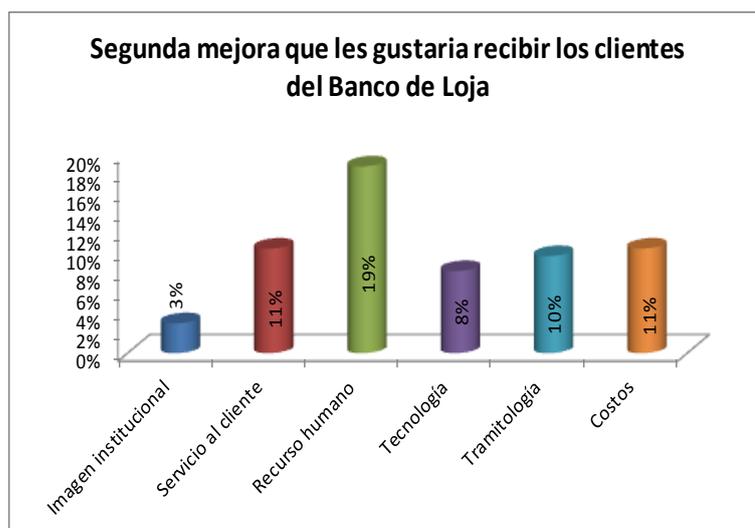


Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

Como se observa, más de la cuarta parte de los clientes del Banco de Loja, sugieren como primera mejora que se optimice precisamente el servicio al cliente; 2 de cada 10 usuarios proponen mejorar los productos y servicios; relación que es igual a quienes manifiestan que en lo tocante a servicio al cliente todos está bien. Un 11% considera que es la imagen institucional del banco la que debe mejorarse.

Gráfico 46

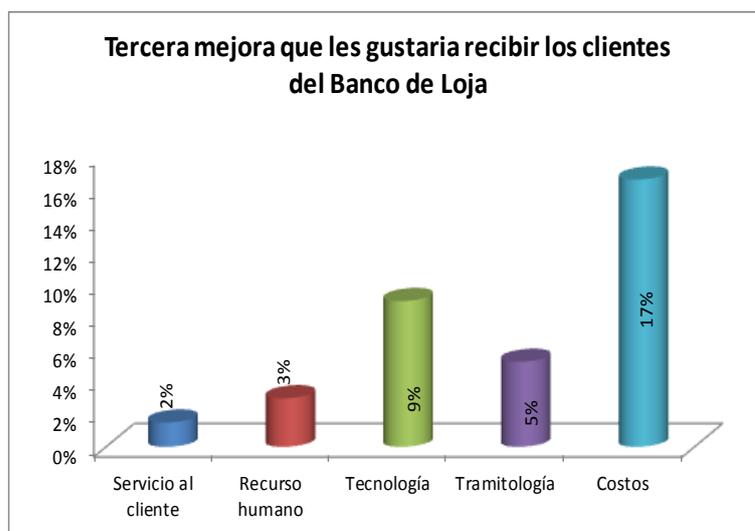


Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de las IFI's reguladas

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

Como segunda mejora, los clientes del Banco de Loja expresan que la parte referente al recurso humano es la que debe fortalecerse, seguido de las mejoras en servicio al cliente y costos que comparten cada una de estas opciones el 11%. Una de cada diez personas refieren que es la tramitología para acceder a los productos y servicios los que deben entrar en un proceso de mejora; quienes consideran que es la tecnología la que debe mejorarse es el 8% y muy de lejos, con apenas un 3% aseguran que la imagen institucional es la que debe optimizarse.

Gráfico 47

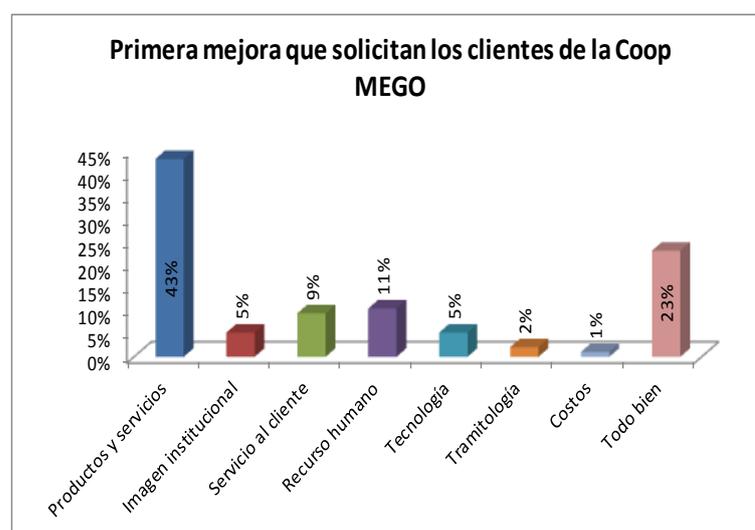


Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

Una tercera opción de mejora que a juicio de los clientes del Banco de Loja se debería implementar es la referente a los costos de los productos y servicios que ofrece esta entidad bancaria, opción que representa el 17% de usuarios, seguido de un 9% que aluden a la parte tecnológica como una opción de mejora.

Subsistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito:

Gráfico 48

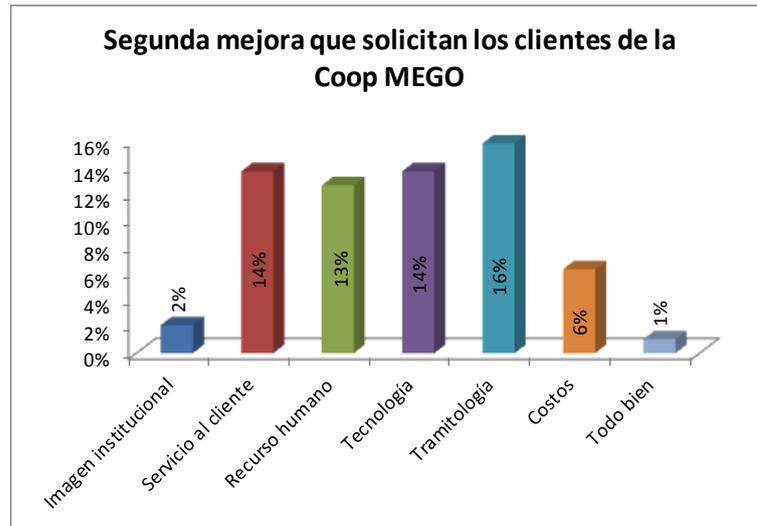


Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

Para los clientes de la Coop. MEGO la primera opción de mejora es la referida a sus productos y servicios, opción que representa el 43%. Si bien es cierto la Cooperativa tiene un amplio portafolio de productos y servicios, consideramos que este alto porcentaje de usuarios que aluden a que se debe mejorar los productos y servicios, obedece a la falta de publicidad de los mismos. Para el 23% de clientes de esta entidad cooperativa, el servicio al cliente que ofrece su institución financiera es del todo bien. Tan solo un 11% de clientes refieren que debe mejorarse el recurso humano, seguido del 9% que aluden al servicio al cliente como objeto de optimización.

Gráfico 49

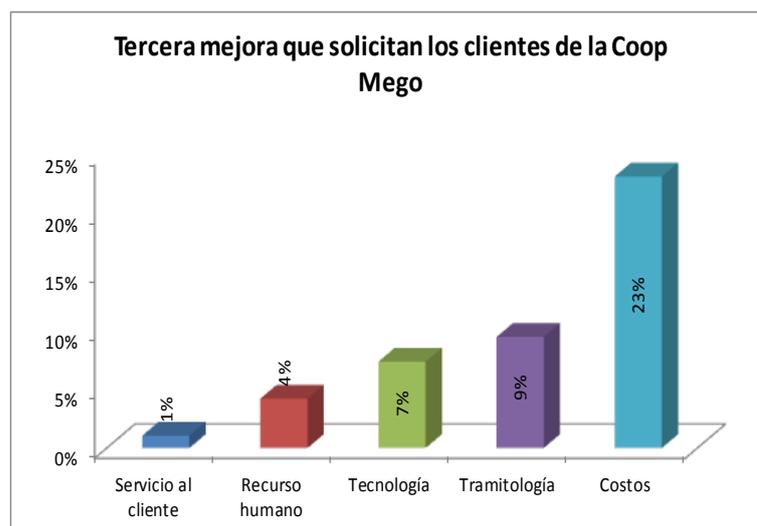


Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

Una segunda opción de mejora para los clientes de la Coop. MEGO es la tramitología, la cual a criterio del 16% de usuarios debe simplificarse; muy de cerca, con el 14% para cada opción, se refieren las mejoras en tecnología y servicio al cliente; y para el 13% de clientes es el recurso humano de la entidad el que debe estar mejor capacitado para atender a los usuarios.

Gráfico 50



Fuente: Investigación de campo

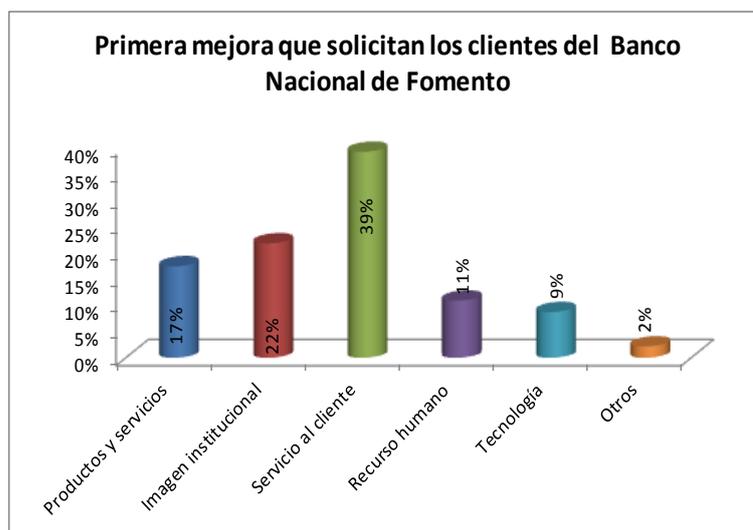
Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

En tercer lugar, las mejoras que deben implementarse, a decir de los clientes de esta Cooperativa, es la referida a los costos de los productos, situación que para el 23%

de los usuarios debe reducirse. Aspectos como tramitología y tecnología son referidos por el 9% y 7% de los clientes, respectivamente.

Subsistema de Banca Pública:

Gráfico 51



Fuente: Investigación de campo

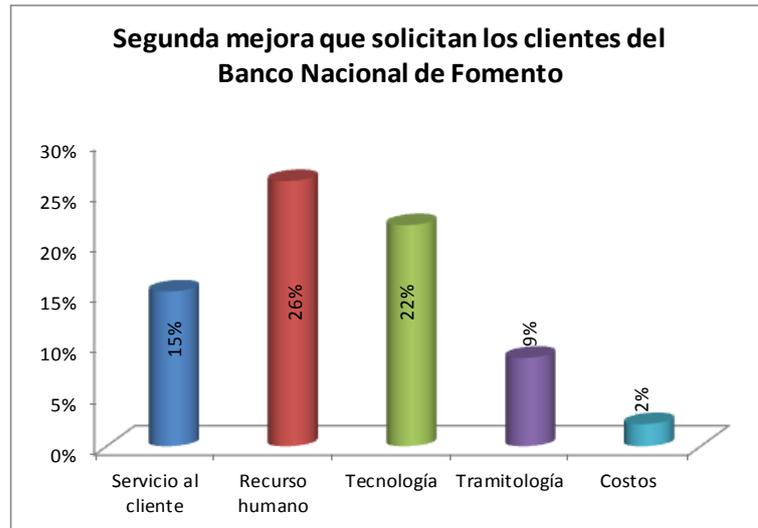
Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

Para el subsistema de Banca Pública, representado en nuestro caso por el Banco Nacional de Fomento sucursal Zamora, la primera mejora sugerida por los clientes de este banco, es la que se refiere al servicio al cliente, aspecto que para un significativo 39% de usuarios, amerita una urgente revisión en pro de mejorarlo.

Algo más de la quinta parte de clientes, consideran como aspecto de mejora la imagen institucional de esta entidad bancaria, seguido de un 17% de usuarios que aluden a que se debe mejorar los productos y servicios que oferta el banco y el 11% se refieren como situación de mejora al recurso humano.

Algo que llama la atención es que, a diferencia de los otros dos subsistemas, donde el servicio al cliente es catalogado como “todo bien” por más del 20% de clientes, en el Banco Nacional de Fomento sucursal Zamora, esta opción es del 0%, lo cual es una señal de alerta para que el servicio al cliente sea mejorado urgentemente.

Gráfico 52

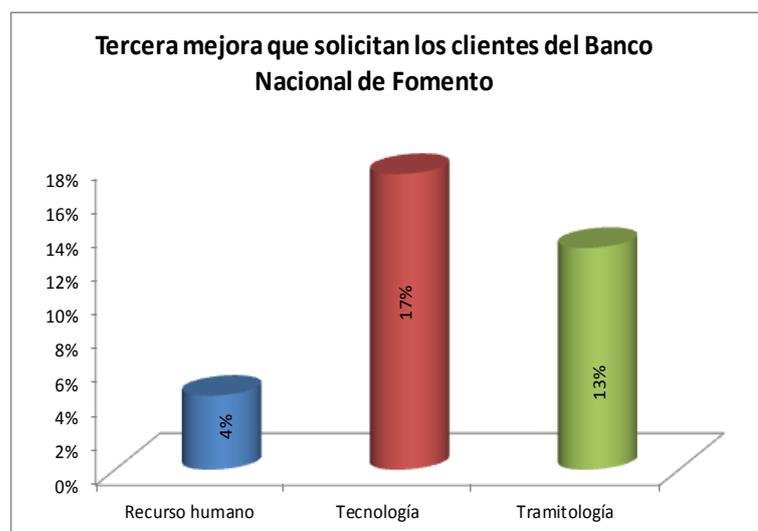


Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

Como segunda mejora a ser tomada en cuenta, los clientes de esta institución bancaria han referido aspectos tales como el recurso humano y la tecnología, opciones de mejora que representan el 26% y el 22% en su orden. Un 15% expresa que el servicio al cliente debe ser objeto de optimización y un 9% considera a la tramitología para el acceso a los productos financieros lo que debe mejorar o simplificarse.

Gráfico 53



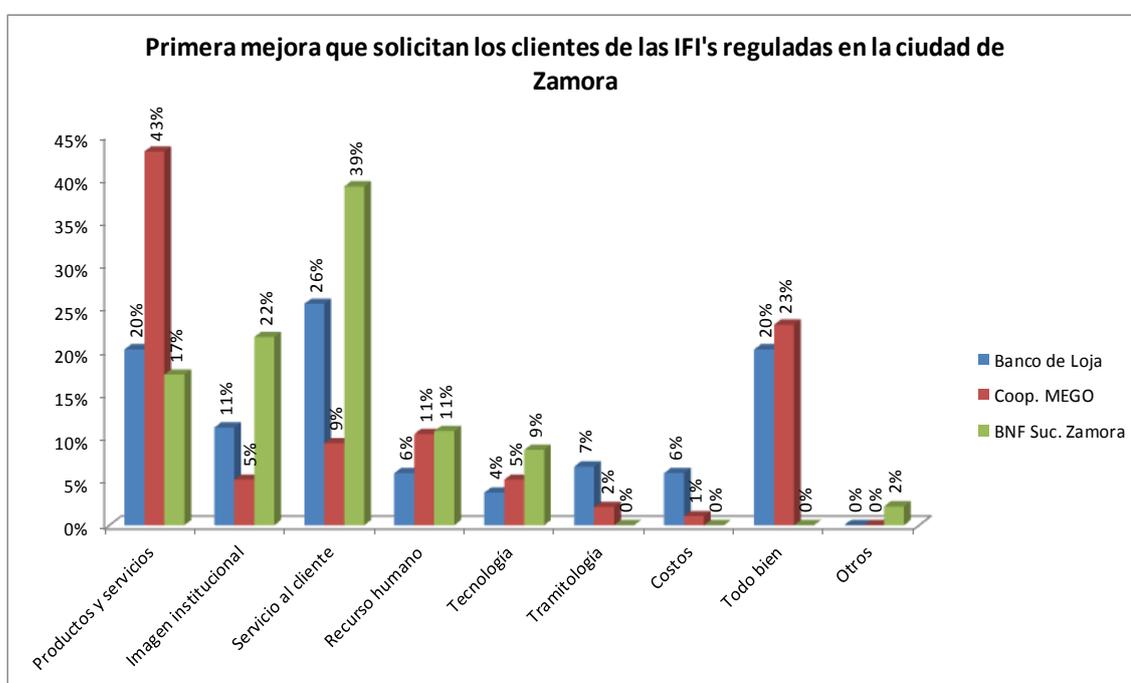
Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

En orden de importancia, un tercer aspecto que a juicio de los clientes de esta entidad bancaria debe entrar en un proceso de mejora, es el aspecto tecnológico, el cual representa el 17% de clientes, seguido de un 13% que consideran a la tramitología para acceder a los productos como una situación que debe simplificarse y un 4% considera que el recurso humano debe estar mejor capacitado.

A continuación y para una fácil lectura de las mejoras que son sugeridas por los clientes del sistema financiero regulado de la ciudad de Zamora, presentamos una gráfica comparativa por cada institución regulada en atención a la prioridad de cada una de las mejoras sugeridas (primera, segunda y tercera):

Gráfico 54



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

Comparativamente, en el aspecto de productos y servicios, los clientes de la Coop. MEGO son los que mayoritariamente, con un 43%, manifiestan que este punto en particular debe ser mejorado. Como ya lo citamos en el análisis individual, consideramos que este alto porcentaje, pese a que la Coop. MEGO tiene un amplio abanico de productos y servicios a los que pueden acceder sus clientes, se debe a que los mismos no están amplia y suficientemente publicitados.

En cuanto se refiere a la imagen institucional, la entidad financiera con más clientes que expresan que este aspecto debe ser mejorado, son los usuarios del Banco Nacional de Fomento sucursal Zamora, en una relación del 22%.

Referente al servicio al cliente, mayoritariamente, con un amplio porcentaje del 39%, son los usuarios del Banco Nacional de Fomento quienes manifiestan que este aspecto debe ser objeto de mejora.

En lo que tiene que ver con el recurso humano, tanto para la Coop. MEGO cuanto para el Banco Nacional de Fomento sucursal Zamora, este aspecto es un punto a tener en cuenta para su mejora, y que es mencionado por el 11% de clientes de cada de estas dos entidades reguladas.

En la parte de tecnología, es el Banco Nacional de Fomento sucursal Zamora el que debe mejorar en este aspecto, el mismo que es referido por el 9% de los clientes, frente al 5% y 4% de la Coop. MEGO y Banco de Loja respectivamente.

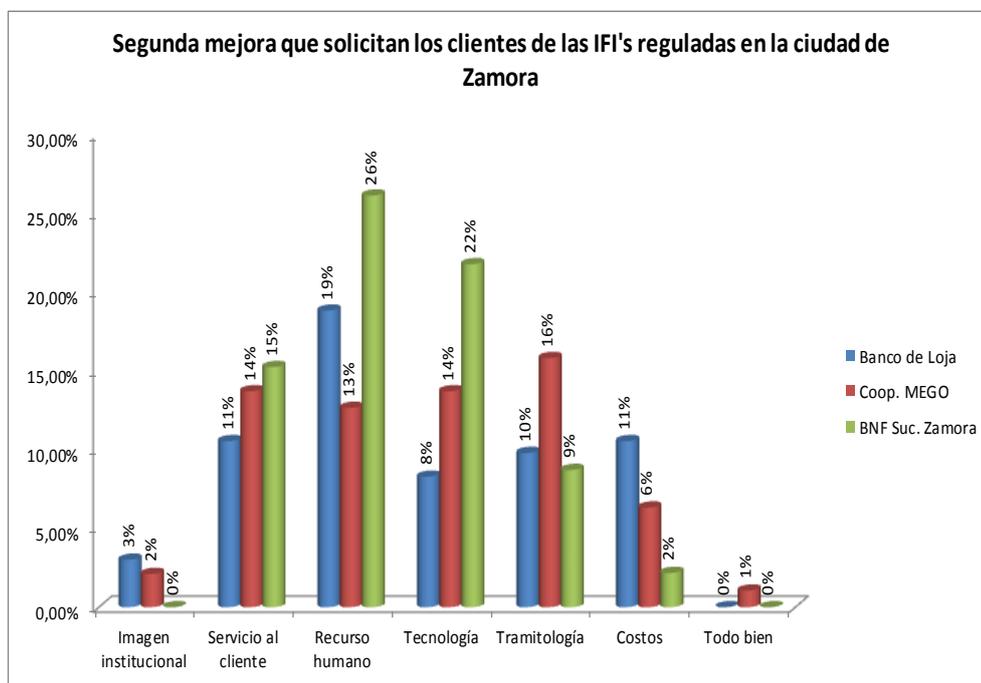
El aspecto de tramitología, el 7% de clientes del Banco de Loja refieren que se deben simplificar y facilitar los trámites y la documentación para acceder a los productos financieros, frente al 2% de la Coop. MEGO y un 0% del Banco de Fomento, lo que indica para esta última entidad bancaria que los trámites son relativamente sencillos.

En cuanto se refiere a los costos de los productos y servicios, un 6% de clientes del Banco de Loja expresan que los mismos deben mejorarse (reducirse), seguido de 2% de clientes de la Coop. MEGO. Un dato interesante es que los clientes del Banco Nacional de Fomento sucursal Zamora no refieren al aspecto de costos como una mejora que deba realizar esta entidad bancaria, lo cual demuestra que sus costos son accesibles, situación que a nuestro criterio obedece a las bajas tasas de interés que aplica esta entidad bancaria, especialmente en microcréditos (créditos 555 y créditos del Bono de Desarrollo Humano).

En promedio, 2 de cada 10 usuarios tanto del Banco de Loja como de la Coop, MEGO, están de acuerdo en calificar de “todo bien” el servicio al cliente que reciben de sus respectivas instituciones financieras. Sin embargo, para el Banco Nacional

de Fomento sucursal Zamora, el calificativo de “todo bien” no es referido por ninguno de sus clientes.

Gráfico 55



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

En orden de prioridad, los aspectos que como segunda mejora manifiestan los clientes del sistema financiero regulado de la ciudad de Zamora, es el referido al recurso humano, aspecto que para los clientes del Banco Nacional de Fomento sucursal Zamora, es del orden del 26%, seguido de un 19% y un 13% para el Banco de Loja y Coop. MEGO respectivamente, que también aluden a la capacitación del recurso humano como un aspecto digno de mejora.

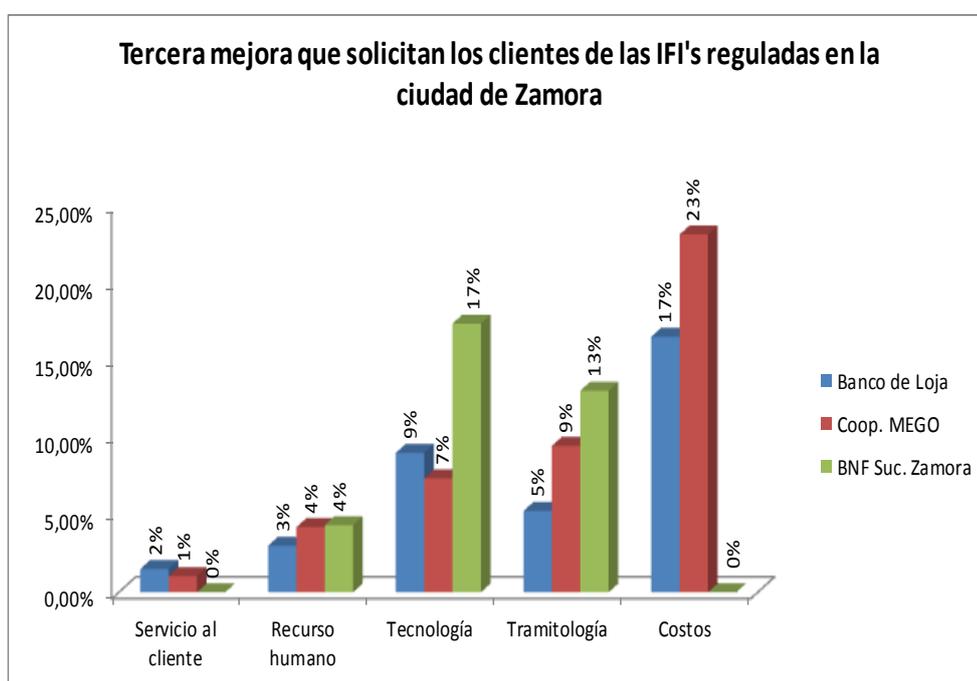
En la parte de tecnología, algo más de la quinta parte de clientes del Banco Nacional de Fomento sucursal Zamora aspiran a que este importantísimo elemento sea considerado un aspecto a optimizar, seguido del 14% y del 8% para la Coop. MEGO y Banco de Loja en su orden.

En cuanto se refiere a tramitología, hay un 16% de clientes de la Coop. MEGO que hacen énfasis en que los trámites y documentación para acceder a los productos deben minimizarse o simplificarse. En este aspecto le sigue con el 10% el Banco de Loja y con el 9% el Banco Nacional de Fomento sucursal Zamora.

El servicio al cliente, medido como el nivel de satisfacción en el uso de los productos y servicios, es expresado por los clientes del Banco Nacional de Fomento, quienes en una proporción del 15% manifiestan que debe emprenderse en un proceso de mejora; seguido por un 14% para la Coop. MEGO y un 11% para el Banco de Loja.

Otro aspecto digno de mención es el referido a los costos, condición que para un 11% de clientes del Banco de Loja deben reducirse, seguido del 6% para la Coop. MEGO y del 2% para el Banco Nacional de Fomento.

Gráfico 56



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Lady Diana Guamán Gómez y Ligia Beatriz Aguirre Lapo

La tercera alternativa de mejora mencionada por los clientes del sistema financiero regulado de la ciudad de Zamora, es el referido a los costos de los productos y servicios; en este aspecto, el 23% de los clientes de la Coop. MEGO expresan que los mismos deben reducirse, seguido por el Banco de Loja con el 17%. Para los clientes del Banco Nacional de Fomento esta tercera alternativa de mejora no se menciona, por lo ya expresado en líneas anteriores, respecto a las bajas tasas de interés que oferta, especialmente en los microcréditos del 555 y del Bono de Desarrollo Humano.

Sigue siendo el aspecto tecnológico el talón de Aquiles para el Banco Nacional de Fomento, atributo que para el 17% de sus clientes debe renovarse o mejorarse seguido por el Banco de Loja y la Coop. MEGO con el 9% y 7% respectivamente.

Como tercera opción de mejora, la tramitología es un aspecto a tener en cuenta a efectos de emprender en procesos de mejora. Así, para el Banco Nacional de Fomento, el 13% de sus clientes manifiestan como tercera opción que este aspecto debe fortalecerse, simplificando y facilitando los trámites, seguido de la Coop. MEGO y del Banco de Loja con el 9% y 5% en su orden.

**CONCLUSIONES
Y
RECOMENDACIONES**

CONCLUSIONES:

1. La confianza de la población en el sistema financiero ha ido en aumento luego de la crisis financiera de 1999, lo cual se demuestra en el incremento del índice de la población bancarizada, que a Diciembre del 2010, se ubicó en el 61% en la ciudad de Zamora.
2. Es innegable el aporte que brinda el sistema financiero al progreso de un país, una región, o una localidad en particular. Prueba de ello es la canalización de recursos para el financiamiento de actividades productivas en la ciudad de Zamora. Estas actividades han sido financiadas en su gran mayoría por la Banca Pública, representada por el Banco Nacional de Fomento, con un desembolso en el año 2010 de \$ 9'547.220,00 que representa el 89% del total de colocaciones efectuadas por las IFI's de la ciudad de Zamora hacia este segmento de crédito.
3. Otro segmento de crédito que ha experimentado un notable crecimiento es el de Consumo, destinado a la adquisición de bienes y servicios de consumo y que dinamiza la economía del sector comercial especialmente. En este segmento, es la Coop. MEGO, que representa al subsistema de Cooperativas, la que registra el mayor volumen de crédito, con un total entregado durante el año 2010 de \$ 4'346.739,90 que representan el 64% del total de colocaciones realizadas.
4. Las IFI's de la ciudad de Zamora han visto en el financiamiento de las actividades microempresariales un importante renglón para rentabilizar sus disponibilidades. En el año 2010, los denominados microcréditos representan un desembolso \$ 4'080.564,28; de los cuales el 54% han sido colocados por la Banca Pública, cuyo exponente es el Banco Nacional de Fomento, y el 38% de estas colocaciones corresponde al Banco de Loja como referente de la Banca Privada.
5. Del total de las colocaciones efectuadas por las IFI's de la ciudad de Zamora en los cuatro segmentos de crédito, tan solo el 4,6% se ha destinado para créditos de vivienda, lo que en valores absolutos representa un total

desembolsado en el año 2010 de \$ 1'042.033.83 y de cuyo total el Banco de Loja tiene una participación del 85% y el 15% restante le corresponde a la Coop. Mego, con ninguna participación en este segmento por parte de la Banca Pública.

6. El canal de comunicación que emplean los clientes para sus relaciones de negocios con sus respectivas instituciones financieras, es por excelencia la presencia física de éste en la entidad financiera, canal que para los tres subsistemas está dado por el 100% de usuarios. Muy de lejos, y como segundo canal de comunicación, está el uso del teléfono y la banca virtual, con el 32% y el 18% respectivamente en el mejor de los casos (Banco de Loja).
7. Los tres aspectos que refieren los clientes de las instituciones financieras como dignos de mejora, son: Productos y servicios, servicios al cliente e imagen institucional.

RECOMENDACIONES:

1. Flexibilizar o simplificar la tramitología y requisitos que actualmente se exigen, para que estos aspectos no sean una barrera u obstáculo para el acceso de las personas al sistema financiero, lo cual permitiría un incremento en el número de clientes de las instituciones financieras y como consecuencia un mayor porcentaje de población bancarizada.
2. Establecer políticas de crédito que permitan una orientación e incremento de los recursos hacia la Vivienda, dado que el sector de la construcción es por excelencia un gran generador de plazas de trabajo. Vemos que en la Banca Pública no se destinan recursos para este segmento de crédito, lo cual puede ser una línea de negocios importante para este subsistema, al financiar programas habitacionales de tipo social en nuestra ciudad y provincia.
3. Potenciar el acceso a los servicios financieros por medio de canales electrónicos, tales como el Internet (banca virtual) y el teléfono celular (banca celular), como medio para facilitar las transacciones financieras de los clientes, de forma tal que la Banca llegue al cliente y no a la inversa, con lo que se lograría descongestionar la afluencia de usuarios en las ventanillas de las dependencias bancarias, con el consiguiente ahorro en costos de operación e incremento de la imagen institucional.
4. Mejorar aspectos relacionados con los productos y servicios, servicio al cliente e imagen institucional; incrementado, innovando o mejorando los productos y servicios existentes, capacitando al personal para que brinde un servicio al cliente de excelencia, todo lo cual redundará en una mayor percepción de la imagen institucional.

BIBLIOGRAFÍA

- Alianza *Cooperativa* Internacional para las Américas. (2011). Definición de Cooperativa. Disponible en: <http://www.aciamericas.coop/Definicion-de-Cooperativa>. [Consulta 21-julio-2011]
- Arancibia, Fabiola. (2008). Marketing. Disponible en: <http://fabiola-arancibia-cmf18b.nireblog.com/post/2008/07/09/marketing-productos-y-servicios-financieros>. [Consulta 23-julio-2011]
- Asociación de Bancos Privados del Ecuador, ABPE. (2011). Boletín informativo N° 3. Disponible en: <http://www.asobancos.org.ec/>.
- Corporación de Estudios y Publicaciones. (2008). Legislación Monetaria, Bancaria y Cheques. Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.
- Computer World. (2010). Nuevos Tiempos. Disponible en: <http://www.idg.es/computerworld/nuevos-tiempos-para-el-sistema-financiero.las-Tec/seccion-/aeticulo-51471>. [Consulta 25-julio-2011]
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2011). Proyecciones de población por provincias, cantones, áreas, sexo y grupos de edad, período 2001-2010. Disponible en: <http://www.inec.gob.ec/estadisticas/>. [Consulta 05-agosto-2011]
- *Irvin Llanos*. (2011). *Bancarización*. Disponible en: <http://irvinllanos.blogspot.com/2011/05/el-reto-de-bancarizar.html>. [Consulta 06-agosto-2011]
- Roman, Ricardo. (2010). Bancos. WEB 2.0. Disponible en: <http://www.ricardoroman.cl/content/view/186568/Los-Bancos-y-la-Web-2.0.html>. [Consulta 23-julio-2011]

- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2011). Profundización de Servicios Financieros. Disponible en: [www.sbs.gob.ec/...financieros/.../AT influencia profundización servicios financieros](http://www.sbs.gob.ec/...financieros/.../AT_influencia_profundización_servicios_financieros). [Consulta 24-julio-2011]
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2011). Estadísticas. Disponible en: http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index.
- Word Reference. Diccionario de la lengua española. (2011). Disponible en: www.wordreference.com/definicion/mutualismo. [Consulta 21-julio-2011]

ANEXOS

CUESTIONARIO

"Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del sistema financiero regulado ecuatoriano. Año 2011"

Objetivo: Conocer el grado de preferencia en el uso de productos y servicios financieros y el servicio al cliente que ofrecen las entidades financieras ecuatorianas reguladas en las capitales de provincia

Capital provincia _____	Fecha encuesta _____
Número de encuesta _____	Nombre del encuestador _____

I. Datos generales del encuestado

1.1 Edad
 a). 15 a 19 años b). 20 a 29 años c). 30 a 39 años d). 40 a 49 años e). 50 a 59 años f). De 60 en adelante

1.2 Sexo
 a). Masculino b). Femenino

1.3 Nivel de instrucción
 a). Primario b). Secundario

1.5 Situación laboral actual

I	Desempleado	<input type="checkbox"/>
II	Sector público	<input type="checkbox"/>
III	Sector privado	<input type="checkbox"/>
IV	Negocio propio	<input type="checkbox"/>
V	Amo de casa	<input type="checkbox"/>
VI	Estudiante	<input type="checkbox"/>
VII	Jubilado	<input type="checkbox"/>
VIII	Invalído	<input type="checkbox"/>
IX	Otra (especifique) _____	<input type="checkbox"/>

1.6 Dispone actualmente de una cuenta de correo electrónico?
 a). Si b). No

En caso de ser positiva su respuesta, indique ¿cuál es la principal razón para tener una cuenta de correo electrónico?

1.7 Dispone actualmente de una cuenta en una red social como facebook, h15 u otras?
 a). Si b). No

En caso de ser afirmativa su respuesta, indique ¿cuál es la principal razón para tener una cuenta en una red social?

II. Acceso y preferencia de productos y servicios financieros

2.1 Es cliente de alguna institución financiera?
 Si No

a) En caso de ser positiva su respuesta pase a la pregunta 2.1.1.

b. En caso de ser negativa su respuesta. Indique cual es la principal razón para no ser cliente de una institución financiera?

Si No

c. En el corto plazo le interesaría ser cliente de una institución financiera. De cual?

a.	Bancos privados	<input type="checkbox"/>
b.	Cooperativa de ahorro y crédito	<input type="checkbox"/>
c.	Mutualista	<input type="checkbox"/>
d.	Sociedades financieras	<input type="checkbox"/>
e.	Banca Pública	<input type="checkbox"/>

3.2. ¿Cómo valora el servicio al cliente de la (s) institución financiera?(marcar una X donde corresponda)

Calidad servicio al cliente	Tipo de institución financiera					
	Bancos	Cooperativas	Mutualistas	Sociedades financ.	Banca pública	Inst. financ. No reg.
I Muy bueno						
II Bueno						
III Malo						
IV Muy malo						
V No contesta						

3.3. ¿Cómo cliente de la institución financiera que mejoras le gustaría recibir? Considere los tres factores más importantes (marque con una X según como corresponda)

- I Sobre productos y servicios financieros?
- II Sobre imagen institucional
- III Sobre servicio al cliente
- IV Sobre recurso humano
- V Sobre tecnología
- VI Sobre tramitología
- VII Sobre costos
- VIII Todo esta bien
- IX No contesta

Especifique

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

3.1 TASAS DE INTERÉS

DETALLE	RANGOS CUENTAS	PRODUCTOS						TARIFA MÁXIMA VIGENTE
		CTA. AHORROS			CTA. CORRIENTE			
		NORMAL Y BIRRA AHORRO	CRECEDARIO	AHORRO META	CORPORATIVO	EMPRESARIAL	PERSONAL	
TASAS DE INTERÉS MÁXIMA A PAGAR POR MONTO	de \$ 0.00 a \$ 200.00	0,00%	0,00%	3,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
	de \$ 200.01 a \$ 500.00	0,50%	0,00%	3,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
	de \$ 500.01 a \$ 5.000.00	1,50%	1,50%	3,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
	de \$ 5.000.01 a \$ 50.000.00	2,00%	1,75%	3,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
	de \$ 50.000.01 a \$ 100.000.00	2,25%	2,00%	3,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
	de \$ 100.000.01 a \$ 300.000.00	2,50%	2,25%	3,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
	de \$ 300.000.01 a \$ 500.000.00	2,50%	2,25%	3,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
	de \$ 500.000.01 a \$ 999.999.00	2,50%	2,25%	3,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
de \$ 999.999.01 en adelante	2,50%	2,25%	3,00%	0,00%	0,00%	0,00%		

DETALLE	RANGOS PLAZO FIJO	DEPOSITOS A PLAZO FIJO						TARIFA MÁXIMA VIGENTE
		DEPOSITOS A PLAZO FIJO						
		31 a 60	61 a 90	91 a 120	121 a 180	181 a 360	391 en adelante	
TASAS DE INTERÉS MÁXIMA A PAGAR POR MONTO	de \$ 300.00 a \$ 5.000.00	4,00%	4,25%	4,50%	5,00%	5,50%	6,50%	
	de \$ 5.000.01 a \$ 10.000.00	4,00%	4,25%	4,50%	5,00%	5,50%	6,50%	
	de \$ 10.000.01 a \$ 20.000.00	4,00%	4,25%	4,50%	5,00%	5,50%	6,50%	
	de \$ 20.000.01 a \$ 50.000.00	4,00%	4,25%	4,50%	5,00%	5,50%	6,50%	
	de \$ 50.000.01 a \$ 100.000.00	4,00%	4,25%	4,50%	5,00%	5,50%	6,50%	
	de \$ 100.000.01 a \$ 300.000.00	4,00%	4,25%	4,50%	5,00%	5,50%	6,50%	
	de \$ 300.000.01 a \$ 500.000.00	4,00%	4,25%	4,50%	5,00%	5,50%	6,50%	
	de \$ 500.000.01 en adelante	4,00%	4,25%	4,50%	5,00%	5,50%	6,50%	

3.2 MONTO DE APERTURAS DE CUENTAS

DETALLE	PRODUCTOS						TARIFA MÁXIMA VIGENTE
	CTA. AHORROS			CTA. CORRIENTE			
	NORMAL	CRECEDARIO	AHORRO META	CORPORATIVO	EMPRESARIAL	PERSONAL	
PERSONA NATURAL	\$ 50,00	\$ 500,00	\$ 18,00	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 400,00	
PERSONA JURIDICA	\$ 400,00	\$ 500,00	N/A	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00	

3.3 TARIFAS POR SERVICIOS FINANCIEROS

DETALLE	PRODUCTOS						TARIFA MÁXIMA VIGENTE
	CTA. AHORROS			CTA. CORRIENTE			
	NORMAL	CRECEDARIO	AHORRO META	CORPORATIVO	EMPRESARIAL	PERSONAL	
TRANSACCIONES BÁSICAS - SERVICIOS SIN COSTO	MANTENIMIENTO MENSUAL DE CUENTA CORRIENTE	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	MANTENIMIENTO MENSUAL DE CUENTA DE AHORROS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	RETIRO CAJERO AUTOMÁTICO CLIENTES PROPIA ENTIDAD	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	TARJETAS DE CREDITO, MANTENIMIENTO PAGO MÍNIMO	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	TARJETAS DE CREDITO, MANTENIMIENTO PAGO TOTAL	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	CONSULTA VISUAL, CAJERO AUTOMÁTICO	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	CONSULTA, INTERNET	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	PAGO TARJETA DE CREDITO	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	LOJA - ALO, SUSCRIPCIÓN Y ACCESO AL SERVICIO	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	CONFIRMACIONES BANCARIAS A TERCEROS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	CONSULTA, BANCA ELECTRÓNICA	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	CONSULTA, BANCA CELULAR	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	MANTENIMIENTO MENSUAL DE TARJETA DE DÉBITO	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	COSTO DE REPOSICIÓN LIBRETA/CARTOLA/ESTADO DE CUENTA POR ACTUALIZACIÓN	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

DETALLE	PRODUCTOS						TARIFA MÁXIMA VIGENTE
	CTA. AHORROS			CTA. CORRIENTE			
	NORMAL Y BIRRA AHORRO	CRECEDARIO	AHORRO META	CORPORATIVO	EMPRESARIAL	PERSONAL	
TARJETAS DE DÉBITO	EMISIÓN	\$ 5,15	\$ 5,15	N/A	N/A	N/A	\$ 5,15
	RENOVACIÓN ³	\$ 1,85	\$ 1,85	N/A	N/A	N/A	\$ 1,85
REPOSICIÓN	\$ 4,94	\$ 4,94	N/A	N/A	N/A	\$ 4,94	
TRANSFERENCIAS	ENVIADAS AL EXTERIOR EN OFICINA	\$ 50,00	\$ 50,00	N/A	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 55,49
	RECIBIDAS DESDE EL EXTERIOR	\$ -	\$ 10,00	N/A	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 10,00
	INTERBANCARIAS SPI ENVIADAS OFICINA	\$ 2,15	\$ 2,15	N/A	\$ 2,15	\$ 2,15	\$ 2,15
	INTERBANCARIAS SPI ENVIADAS, INTERNET ⁵	\$ 0,50	\$ 0,50	N/A	\$ 0,50	\$ 0,50	\$ 0,50
	SCI ENVIADAS, OFICINA	\$ 1,83	\$ 1,83	N/A	\$ 1,83	\$ 1,83	\$ 1,83
	SCI ENVIADAS, INTERNET ⁵	\$ 0,28	\$ 0,28	N/A	\$ 0,28	\$ 0,28	\$ 0,28
	SCI ENVIADAS, RECIBIDAS	\$ 0,30	\$ 0,30	N/A	\$ 0,30	\$ 0,30	\$ 0,30
	INTERBANCARIAS SPI RECIBIDAS	\$ 0,30	\$ 0,30	N/A	\$ 0,30	\$ 0,30	\$ 0,30
	NACIONALES OTRAS ENTIDADES ENVIADAS Y RECIBIDAS POR SWIFT	\$ 2,00	\$ 2,00	N/A	\$ 2,00	\$ 2,00	\$ 2,00
	CHEQUES	N/A	N/A	N/A	\$ 3,00	\$ 3,00	\$ 3,00
CAJEROS AUTOMÁTICOS	EMISIÓN CHEQUE DE GERENCIA	\$ 2,50	\$ 2,50	N/A	\$ 2,50	\$ 2,50	\$ 2,50
	RETIRO DE CUENTAS DE LA PROPIA ENTIDAD EN CAJERO DE OTRA ENTIDAD	\$ 0,50	\$ 0,50	N/A	N/A	N/A	\$ 0,50
	RETIRO DE CUENTAS DE OTRA ENTIDAD EN CAJERO DE LA ENTIDAD	\$ 0,50	\$ 0,50	N/A	N/A	N/A	\$ 0,50
	IMPRESIÓN DE CONSULTA	\$ 0,35	\$ 0,35	N/A	N/A	N/A	\$ 0,35
	ENTREGA DE ESTADOS DE CUENTA	N/A	\$ -	\$ -	\$ 1,66	\$ 1,66	\$ 1,66
	EN LA ENTIDAD	N/A	\$ -	\$ -	\$ 0,30	\$ 0,30	\$ 0,30
	REFERENCIAS BANCARIAS ⁴	\$ 2,85	\$ 2,85	\$ -	\$ 2,85	\$ 2,85	\$ 2,85
	COSTO DE REPOSICIÓN LIBRETA / CARTOLA / POR PERDIDA, ROBO O DETERIORO	\$ 1,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1,00
	CORTE DE ESTADO DE CUENTA	\$ 1,83	\$ 1,83	\$ -	\$ 1,83	\$ 1,83	\$ 1,83

DETALLE	PRODUCTOS							TARIFA MÁXIMA VIGENTE
	CTA. AHORROS			CTA. CORRIENTE				
	NORMAL Y OTRA AHORRO	CRECEDIARIO	AHORRO META	CORPORATIVO	EMPRESARIAL	PERSONAL		
CASILLEROS (Pago Mensual) ¹		\$ 11,20	\$ 11,20	N/A	\$ 11,20	\$ 11,20	\$ 11,20	
COPIAS DE DOCUMENTOS	MICROFILM Y COPIA DE DOCUMENTOS ¹	\$ 2,24	\$ 2,24	\$ -	\$ 2,24	\$ 2,24	\$ 2,24	
	REIMPRESIÓN DE NOTAS DE DÉBITO Y/O CRÉDITO ¹	\$ 1,12	\$ 1,12	\$ -	\$ 1,12	\$ 1,12	\$ 1,12	
TRANSFERENCIAS	SERVICIOS CORPORATIVOS RECIBIDOS POR CAJA				\$ 0,50	\$ 0,50		
SERVICIOS FINANCIEROS TARIFADOS DIFERENCIADOS	PAGO IMPUESTO SRI POR VENTANILLA	\$ 0,50	\$ 0,50	N/A	\$ 0,50	\$ 0,50	\$ 0,50	
	PAGO IMPUESTO SRI BANCA ELECTRÓNICA	\$ -	\$ -	N/A	\$ -	\$ -	\$ -	
	PAGO IMPUESTO SRI DÉBITO A CUENTA	\$ -	\$ -	N/A	\$ -	\$ -	\$ -	
	PAGO RISE - SRI OTRAS FORMAS PAGO VENTANILLA	\$ 0,30	\$ 0,30	N/A	\$ 0,30	\$ 0,30	\$ 0,30	
	PAGO MATRICULACIÓN VEHICULAR, CAMBIO DE DOMINIO Y AJUSTES	\$ 0,20	\$ 0,20	N/A	\$ 0,20	\$ 0,20	\$ 0,20	
	PAGO APORTES PATRONALES IESS DÉBITO A CUENTA	\$ 0,50	\$ 0,50	N/A	\$ 0,50	\$ 0,50	\$ 0,50	
	PAGO CENTRO EDUCATIVOS, MATRICULAS PENSIONES Y OTROS SERVICIOS	\$ -	\$ -	N/A	\$ -	\$ -	\$ -	
	PAGO DE NOMINA	\$ 0,50	\$ 0,50	N/A	\$ 0,50	\$ 0,50	\$ 0,50	
	PAGO SERVICIOS BÁSICOS	\$ -	\$ -	N/A	\$ -	\$ -	\$ -	
	RECAUDACIONES A TERCEROS	\$ 0,50	\$ 0,50	N/A	\$ 0,50	\$ 0,50	\$ 0,50	
	PAGO DEPÓSITOS CONFIRMADOS POR VENTANILLA	\$ -	\$ -	N/A	\$ -	\$ -	\$ -	
BANCA ELECTRÓNICA	SUSCRIPCIÓN Y ACCESO AL SERVICIO	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
LOJA ALÓ	SUSCRIPCIÓN Y ACCESO AL SERVICIO	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
	CONSULTAS LOJA ALÓ	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
ESTADOS DE CUENTA VÍA E-	SUSCRIPCIÓN Y ACCESO AL SERVICIO	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
SALDO PROMEDIO MENSUAL		TRANSPORTE DE VALORES			COSTO			
Mayor a \$75.000,00		SRI COSTO						
De \$50.000,00 a \$74.999,99		\$ 150+ IVA						
De \$25.000,00 a \$49.999,99		\$ 200+ IVA						
Menor a \$0,00 a \$ 24.999,99		\$ 300+ IVA						

(*) Para montos significativos en CDP, el margen de negociación para las Gerencias General y Financiera es de un punto porcentual ó su rendimiento equivalente
 (*) Para instituciones financieras y corporativas, la tasa de interés en CDP se negociará con autorización de la Gerencia General o Financiera
 (*) Para CUENTAS DE INTEGRACIÓN DE CAPITAL, se pagará la tasa correspondiente a CERTIFICADO DE DEPÓSITO de plazo 30 días (Resolución de la Superintendencia de Bancos 1012)
 1) VALOR INCLUYE IVA. Pago total a la Suscripción o Renovación del Servicio.
 2) VALOR NO INCLUYE \$1,00 DOLAR POR COSTO DE PUBLICACIÓN EN LA PRENSA.
 3) RENOVACIÓN SEMESTRAL.
 4) VALOR INCLUYE IVA.

CONTÁCTENOS

LOJA: Bolívar y Rocafuerte esq. - PBX: (593) (7) 2571682 - Fax: (593) (7) 2573019
 Casilla # 11 01 300 - web site www.bancodeloja.fin.ec - Código Swift: LOJBECEL
 QUITO: Av. 6 de Diciembre 28-16 y Paul Riveth esq. - PBX: (593) (2) 2906910 - Fax: (593) (2) 2567390

Tarifario de productos y servicios de la Coop. MEGO

Tasas Vigentes Agosto 2011

TASAS ACTIVAS

SubSegmento	Producto	Tasa Nominal	Tasa Efectiva
SEGMENTO CONSUMO			
Consumo	Credi Fácil (2)	14.00 %	14.93 %
	Credi Rol (2)	15.19 %	16.29 %
	Credi Todo (2)	15.19 %	16.29 %
	Credi Vehículo (2)	13.90 %	14.82 %
SEGMENTO MICROCRÉDITO			
De Minorista hasta 3000	Credi Agro (2)	19.90 %	21.82 %
	Credi Efectivo (2)	19.90 %	21.82 %
	Credi Rotativo (2)	15.19 %	16.29 %
	Credi Comunal Pago Mensual (1)	25.00 %	28.07 %
	Credi Comunal Pago Quincenal (1)	24.87 %	28.07 %
	Credi Comunal Pago Semanal (1)	24.80 %	28.07 %
	MicroCrédito Oficina (2)	19.90 %	21.82 %
	MicroCrédito Campo Pagos Mensual (2)	21.50 %	23.75 %
	MicroCrédito Campo Pagos Quincenal (2)	21.40 %	23.74 %
	MicroCrédito Campo Pagos Semanal (2)	21.35 %	23.75 %
De Acumulación Simple desde 3001 hasta 10000	Credi Agro (2)	19.90 %	21.82 %
	Credi Efectivo (2)	19.90 %	21.82 %
	Credi Rotativo (2)	15.19 %	16.29 %
	Credi Vehículo (2)	13.90 %	14.82 %
	Credi Productivo (2)	19.90 %	21.82 %
	MicroCrédito Oficina (2)	19.90 %	21.82 %
	MicroCrédito Campo Pagos Mensual (2)	21.50 %	23.75 %
	MicroCrédito Campo Pagos Quincenal (2)	21.40 %	23.74 %
De Acumulación Ampliada desde 10001 hasta 20000	Credi Agro (2)	19.90 %	21.82 %
	Credi Efectivo (2)	19.90 %	21.82 %
	Credi Rotativo (2)	15.19 %	16.29 %
	Credi Vehículo (2)	13.90 %	14.82 %
	Credi Productivo (2)	19.90 %	21.82 %
	Credi Rotativo (2)	19.90 %	21.82 %
	MicroCrédito Oficina (2)	19.90 %	21.82 %
	MicroCrédito Campo Pagos Mensual (2)	21.50 %	23.75 %
	MicroCrédito Campo Pagos Quincenal (2)	21.40 %	23.74 %
	MicroCrédito Campo Pagos Semanal (2)	21.35 %	23.75 %
SEGMENTO PRODUCTIVO			
PYMES menor o igual a 200000	Credi Comercio (2)	11.23 %	11.83 %
	Credi Rotativo (2)	11.23 %	11.83 %
	Credi Vehículo (2)	11.23 %	11.83 %
	Credi Productivo (2)	11.23 %	11.83 %
	Credi Agro (2)	11.23 %	11.83 %
SEGMENTO VIVIENDA			
Vivienda	Credi Vivienda (2)	10.78 %	11.33 %

(1) La tasa de interés es fija

(2) La tasa de interés es reajutable anualmente

TASAS PASIVAS

MONTOS		PAGOS AL VENCIMIENTO											
DESDE	HASTA	PLAZOS											
		31 a 60		61 a 90		91 a 120		121 a 180		181 a 360		mayor a 361	
		TPN	TPE	TPN	TPE	TPN	TPE	TPN	TPE	TPN	TPE	TPN	TPE
101	2.000	4.00%	4.07%	4.65%	4.73%	5.45%	5.55%	6.10%	6.19%	6.65%	6.65%	7.00%	7.00%

2.001	5.000	4.24%	4.32%	5.89%	4.98%	5.74%	5.85%	6.39%	6.49%	6.94%	6.94%	7.29%	7.29%
5.001	10.000	4.49%	4.57%	5.19%	5.29%	6.19%	6.32%	6.89%	7.01%	7.49%	7.49%	7.84%	7.84%
10.001	20.000	4.74%	4.83%	5.44%	5.55%	6.44%	6.58%	7.14%	7.27%	7.74%	7.74%	7.99%	7.99%
20.001	50.000	5.11%	5.22%	5.81%	5.94%	6.66%	6.81%	7.36%	7.50%	7.96%	7.96%	8.31%	8.31%
50.001	100.000	5.48%	5.61%	6.13%	6.27%	6.88%	7.04%	7.48%	7.62%	8.03%	8.03%	8.38%	8.38%
100.001 en adelante		5.85%	5.99%	6.45%	6.61%	7.10%	7.27%	7.65%	7.80%	8.15%	8.15%	8.50%	8.50%

PAGOS PERIÓDICOS

MONTOS		PLAZOS											
DESDE	HASTA	31 a 60		61 a 90		91 a 120		121 a 180		181 a 360		mayor a 361	
		TPN	TPE	TPN	TPE	TPN	TPE	TPN	TPE	TPN	TPE	TPN	TPE
101	2.000	--	--	--	--	5.34%	5.45%	5.95%	6.10%	6.46%	6.65%	6.78%	7.00%
2.001	5.000	--	--	--	--	5.62%	5.74%	6.23%	6.39%	6.73%	6.94%	7.06%	7.29%
5.001	10.000	--	--	--	--	6.05%	6.19%	6.70%	6.89%	7.24%	7.49%	7.57%	7.84%
10.001	20.000	--	--	--	--	6.29%	6.44%	6.94%	7.14%	7.48%	7.74%	7.71%	7.99%
20.001	50.000	--	--	--	--	6.50%	6.66%	7.14%	7.36%	7.68%	7.96%	8.01%	8.31%
50.001	100.000	--	--	--	--	6.71%	6.88%	7.26%	7.48%	7.75%	8.03%	8.07%	8.38%
100.001 en adelante		--	--	--	--	6.92%	7.10%	7.42%	7.65%	7.86%	8.15%	8.19%	8.50%

TPN Tasa Pasiva Nominal

TPE Tasa Pasiva Efectiva

MONTOS Y TASAS DE INTERÉS

MONTOS Y TASAS DE INTERÉS							
Depósitos a la vista							
TASAS DE INTERÉS MÁXIMAS A PAGAR POR MONTOS	MONTO		PRODUCTO				
	DESDE	HASTA	MEGO AHORROS	MEGO ENCAJE	MEGO PLAN	AHORRO PROPÓSITO	
		0	100	0.00%	0.00%	3.50%	3.00%
		101	300	2.00%	0.00%	3.50%	3.00%
		301	1.000	2.00%	0.60%	3.50%	3.00%
		1.001	2.000	2.00%	0.80%	3.50%	3.00%
		2.001	10.000	2.25%	1.00%	3.50%	3.00%
		10.001	25.000	2.50%	1.00%	3.50%	3.00%
		25.001	100.000	3.00%	1.00%	3.50%	3.00%
		100.001	500.000	3.25%	1.00%	3.50%	3.00%
	500.001 en adelante		3.50%	1.00%	3.50%	3.00%	
MONTO DE APERTURA DE CUENTA			\$ 12.00	\$ 12.00	\$ 12.00	\$ 00.00	

2.3. TARIFAS POR SERVICIOS FINANCIEROS						TARIFA MÁXIMA VIGENTE	
PRODUCTOS		MEGO AHORROS	MEGO ENCAJE	MEGO PLAN	AHORRO PROPÓSITO		
TRANSACCIONES BÁSICAS SERVICIOS SIN COSTO	Cuenta de ahorros	0	0	0	0	0.00	
	Cuenta de integración de capital	0	0	0	0	0.00	
	Apertura de Cuentas	Depósitos a plazos	0	0	0	0	0.00
		Información crediticia básica	0	0	0	0	0.00
	Depósitos a cuentas	Cuenta de ahorros	0	0	0	0	0.00
		Depósitos a plazos	0	0	0	0	0.00
	Administración, mantenimiento y manejo de cuentas	Cuenta de ahorros	0	0	0	0	0.00
		Depósitos a plazos	0	0	0	0	0.00
	Consulta de cuentas	Consulta, Oficina	0	0	0	0	0.00
		Consulta visual, Cajero automático	0	0	0	0	0.00
	Retiros de dinero	Retiro de dinero por ventanilla de la propia entidad	0	0	0	0	0.00
		Retiro de dinero por cajero automático clientes propia entidad	0	0	0	0	0.00
	Transferencias dentro de la misma entidad	Transferencias, medios físicos (ventanilla)	0	0	0	0	0.00
	CANCELACIÓN O CIERRE DE CUENTAS	Cuenta de Ahorros	0	0	0	0	0.00
	Activación de cuentas	Activación de cuenta de ahorros	0	0	0	0	0.00
		Activación de tarjeta de débito	0	0	0	0	0.00
	Bloqueo, anulación o cancelación	Bloqueo, anulación o cancelación de tarjeta de débito	0	0	0	0	0.00
	Emisión de Tabla de Amortización	Emisión de Tabla de amortización, primera impresión	0	0	0	0	0.00
	Transacciones fallidas en cajeros automáticos	Transacciones fallidas en cajeros automáticos, todos los casos	0	0	0	0	0.00
	Reclamos de clientes	Reclamos justificados	0	0	0	0	0.00
		Reclamos injustificados	0	0	0	0	0.00
	Frecuencia de transacciones	Cuenta de ahorros	0	0	0	0	0.00
	Reposición libreta/ cartola/ estado de cuenta por actualización	Reposición libreta/ cartola/ estado de cuenta por actualización	0	0	0	0	0.00
	SERVICIOS FINANCIEROS SUJETOS A TARIFA MÁXIMA	Cheques	Cheque devuelto nacional	2.79			2.79
Cheque devuelto del exterior			3.24			3.24	
Servicios de retiros		Retiro cajero automático clientes de la propia entidad en cajero de otra entidad					0.50
		Retiro cajero automático clientes CoopMego en Red Coonecta	0.35				
		Retiro cajero automático clientes CoopMego en Banco de Guayaquil	0.49				
		Retiro cajero automático clientes CoopMego en otra entidad financiera				0.50 más costo entidad dueña de cajero	
Retiro cajero automático clientes de otra entidad en cajero de la entidad		Retiro cajero automático tarjeta Red Coonecta	0.35				0.50
		Retiro cajero automático tarjeta Banco de Guayaquil	0.3				
		Retiro cajero automático tarjeta otras entidades financieras				0.50 más costo entidad dueña de cajero	
Servicios de consultas		Impresión Consulta por cajero automático	0.35				0.35
Servicios de referencias		Referencias bancarias				1.68 incluido IVA	2.65
		Corte de estado de cuenta	1.50				1.83
Servicio de transferencias		Transferencias interbancarias SPI recibidas	0.00				0.3
		Transferencias interbancarias SPI enviadas, oficina	2.00				2.15
	Transferencias recibidas desde el exterior	0.00				10.00	
	Transferencias nacionales otras entidades oficina	2.00				2.00	
Servicios de reposición	Reposición de libreta/cartola/estado de cuenta por pérdida, robo o deterioro	1.00				1.00	
	Tarjeta de débito, reposición	2.00				4.94	
Servicios de emisión	Tarjeta de débito, emisión	2.00				5.15	
Servicios de renovación	Tarjeta de débito, renovación	1.85				1.85	
SERVICIOS FINANCIEROS SUJETOS A TARIFA DIFERENCIADA	Mego Pagos	Pago de servicios de agua, telefonía fija y móvil, seguros, TV CABLE	1.00				
		Pago Bono de Desarrollo Humano	0.00				
	Mego Recaudaciones	Pago de matrículas, pensiones y otros aportes con acreditación a la cuenta del beneficiario	1.00				
Otros	Costa de documentos				1.68 incluido IVA		

TABLA DE TARIFAS POR SERVICIOS (FIJOS)
LEY DE TRANSPARENCIA DE LA INFORMACION
RESOLUCION JUNTA BANCARIA

SERVICIOS	COSTOS	SERVICIOS	COSTOS
CUENTA CORRIENTE		GIROS - TRANSFERENCIAS TELEGRAFICAS	
MONTO MINIMO DE APERTURA		GIROS	
Persona Natural	USD. 300.00	A. Al público	
Persona Jurídica	USD. 500.00	A.1 Clientes del Banco	
COSTO POR ADMINISTRACION DE CUENTA	SIN COSTO	A.1.1 Hasta USD. 100.00	USD. 2.00
EMISION DE ESTADOS DE CUENTA		A.1.2 Más de USD. 100.00	USD. 1.20 + 1%
A. Entrega estado de cuenta en oficina	USD. 0.30	A.2 No clientes del Banco	
B. Reproceso Estado de Cuenta	USD. 1.83	A.2.1 Hasta USD. 100.00	USD. 3.00
C. Corte eventual de Estados de Cuenta	USD. 1.83	A.2.2 Más de USD. 100.00	USD. 2.00 + 1%
COPIAS		B. Entidades Oficiales	
Entrega copias Dctos. Microfilmados	USD. 2.65 + IVA	B.1 Hasta USD. 500.00	USD. 3.00
Entrega de Fotocopias de Documentos	USD. 0.10 + IVA	B.2 Más de USD. 500.00	USD. 6.00
Entrega de Fotocopias Certificadas de Documentos	USD. 2.65+ IVA	TRANSFERENCIAS ENTRE CUENTAS	
CHEQUES		1. Transferencias propias de la Entidad, Cuentas del Banco. SIN COSTO	
Órdenes revocatoria por pago de cheques *	USD. 3.00	2. Transferencias ordenadas por Bancos Privados, Cooperativas, Financieras a través del BCE via Sistema Swift USD. 2.00	
ENTREGA DE CHEQUES DEVUELTOS DEFECTO DE FORMA	USD. 2.79	3. Transferencias Ordenadas por Clientes y no Clientes a través de BCE a Cltas. Bancos Privados via Sistema Swift. USD. 2.00	
MULTA CHEQUES PROTESTADOS *	10%	4. Transferencias Solicitadas por Bancos Privados e Instituciones Públicas como nota de crédito y débito a cuentas de clientes BNF. USD. 0.60	
SERVICIO DE REMESAS PARA LA BANCA PRIVADA		OTROS	
A. Cheques del BNF.	SIN COSTO	1. Emisión de Certificados y Referencias bancarias (Clientes y no Clientes) USD. 2.65 +IVA	
B. Cheques de otros bancos	SIN COSTO	2. Certificación de Saldos Cuentas Corrientes y Ahorros (cada cuenta) USD. 2.65	
C. Certificación de Cheques	USD. 2.00	3. Cheques de Gerencia a solicitud del cliente USD. 2.50	
CHEQUERAS		4. Liberación de prendas USD. 5.00	
A. Público, entidades oficiales, Reos. en Inst. Financieras.		4.1. Elaboración de minuta para Constitución de Hipoteca USD. 5.00	
A.1 Costo por un Cheque	USD. 0.30	4.2. Levantamiento de Hipotecas USD. 5.00	
CUENTA DE AHORROS		5. Débitos o créditos a través del Sistema COBIS, CONVENIOS por Clientes e Instituciones USD. 0.40	
MONTO MINIMO DE APERTURA		6. Declaración de Impuestos Fiscales por Ventanilla, Internet, Convenio N/D cuenta USD. 0.30	
Persona Natural	USD. 20.00	7. Declaración de Impuesto Matriculación Vehicular y Traspaso de Vehículos USD. 0.60	
Persona Jurídica	USD. 200.00	8. Recaudación de Impuesto Formularios USD. 0.60	
COSTO POR ADMINISTRACION DE CUENTA	SIN COSTO	9. Sistema de Pagos y Cobros Interbancarios Recibidos. USD. 0.30	
LIBRETAS DE AHORRO		CAJEROS AUTOMATICOS	
A. Por Apertura.	SIN COSTO	COMISIONES	
B. Reposición libreta/cartola/estado de cuenta por actualización.	SIN COSTO	1. Retiro cuentas de Ahorro-Cajeros B.N.F. SIN COSTO	
C. Nueva libreta por deterioro	USD. 1.00	2. Retiro de Cuentas Corrientes-Cajeros B.N.F. SIN COSTO	
D. Pérdida	USD. 1.00	3. Retiro Tarjetas B.N.F. en Cajeros BANRED (sobrecargo autorizador) USD. 0.30	
E. Cancelación cuenta de ahorros (menos de 180 días)	SIN COSTO	4. Retiro Tarjetas BANRED en Cajeros B.N.F. USD. 0.50	
E. Movimiento histórico cuenta de ahorros	USD. 1.83	5. Consulta de saldos Cuentas de Ahorros-En Cajero B.N.F. SIN COSTO	
BANCA VIRTUAL		6. Consulta de Saldos Cuentas Corrientes-En Cajero B.N.F. SIN COSTO	
Movimiento Cuenta hasta seis meses	SIN COSTO	7. Consulta de saldos Tarjetas B.N.F. en Cajeros BANRED (sobrecargo autorizador) SIN COSTO	
Movimiento Cuenta mes actual	SIN COSTO	8. Impresión consulta por cajero automático USD.0.35	
Impresión Estados de Cuenta	SIN COSTO	9. Emisión de Tarjeta de Débito USD. 5.15	
		10. Emisión de Tarjeta Adicional USD. 4.94	
		11. Mantenimiento Mensual SIN COSTO	
		12. Renovación Anual de Tarjeta de Débito USD. 1.85	
BNF. Banco Nacional de Fomento		13. Reposición de Tarjetas de Débito-Responsabilidad Cliente USD.4.94	
BCE. Banco Central del Ecuador		14. Reposición de Tarjetas de Débito-Responsabilidad del Banco SIN COSTO	

"LA RED DE COBERTURA MAS GRANDE DEL ECUADOR"

.... Con más de 148 oficinas

