



# UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

*La Universidad Católica de Loja*

## ÁREA ADMINISTRATIVA

TÍTULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN EN BANCA Y FINANZAS

**Evaluación de nuevos mercados y productos financieros para el Banco  
CoopNacional en la ciudad de Guayaquil.**

TRABAJO DE TITULACIÓN.

AUTOR: Redroban Díaz, Pablo Edison

DIRECTORA: Salazar Romero, Ángela Del Cisne, Mgtr

CENTRO UNIVERSITARIO GUAYAQUIL

2016

## APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister.  
Ángela Del Cisne Salazar Romero.  
**DOCENTE DE LA TITULACIÓN**

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación: Evaluación de nuevos mercados y productos financieros para el Banco CoopNacional en la ciudad de Guayaquil realizado por el estudiante Redroban Díaz Pablo Edison, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, octubre de 2016

f) .....

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Redroban Díaz Pablo Edison, declaro ser autor del presente trabajo de titulación: EVALUACIÓN DE NUEVOS MERCADOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS PARA EL BANCO COOPNACIONAL EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, de la Titulación de Ingeniero en Administración en Banca y Finanzas siendo la Mgtr. Ángela Salazar Romero la Directora del presente trabajo; eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 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 o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad.”

f.....  
Redroban Díaz Pablo Edison  
CI. 091116986-0

## **DEDICATORIA**

A mi familia y mis hijos el motor de mis decisiones.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme las fuerzas para salir adelante, a mis padres por apoyarme en todo lo que he querido emprender, y a mi esposa e hijos por ser mi fortaleza para lograr mis metas y objetivos.

## INDICE DE CONTENIDO

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
INDICE DE CONTENIDO .....	vi
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I.....	4
1 ANÁLISIS ESTRUCTURAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.1 Identificación del Problema.....	5
1.2 Justificación de la Investigación.....	6
1.3 Objetivos de la Investigación .....	7
1.4 Formulación de la Hipótesis .....	7
HIPÓTESIS.....	7
1.5 Marco Teórico .....	7
1.6 Metodología .....	10
CAPÍTULO II.....	12
2. SISTEMA FINANCIERO NACIONAL .....	12
2.1 Desarrollo del Sistema Financiero Nacional. ....	13
2.2 Mercado Micro financiero .....	14
2.3 Descripción del Mercado Actual de la Institución.....	16
2.3.1 Mercado objetivo.....	16
2.3.2 Posicionamiento.....	16
2.3.3 Productos y servicios.....	17
2.3.4 Cobertura.....	18
CAPÍTULO III.....	20
3. ESTUDIO DE MERCADO.....	20
3.1 Objetivos .....	21
3.2 Análisis de la oferta .....	21

3.2.1 Productos y servicios de la competencia.....	22
3.2.2 Cobertura de competidores en Guayaquil .....	24
3.3Análisis de la Demanda.....	32
3.3.1 Demanda en el Mercado.....	32
3.3.2 Metodología.....	35
3.3.3 Plan de Muestreo.....	37
3.3.4 Diseño de las Encuestas.....	39
3.3.5 Resultados de las Encuestas.....	40
CAPÍTULO IV .....	51
4. ANÁLISIS FINANCIERO.....	51
4.1 Activos.....	52
4.1.1 Fondos Disponibles .....	53
4.1.2 Inversiones .....	54
4.1.3 Cartera de Crédito .....	54
4.1.4Propiedades y Equipos .....	56
4.1.5 Otros Activos .....	57
4.2 Pasivos.....	57
4.2.1 Obligaciones con el Público .....	58
4.2.2 Obligaciones Financieras.....	59
4.2.3 Cuentas por Pagar.....	59
4.3 Patrimonio.....	60
4.4 Estado de Resultados .....	61
4.4.1 Ingresos.....	61
4.4.2 Gastos .....	62
4.5 Indicadores de Eficiencia.....	63
CAPÍTULO V .....	65
5. ANÁLISIS DE IMPLEMENTACIÓN DE POSIBLE NUEVOS PRODUCTOS.....	65
5.1 Análisis Técnico para poner en funcionamiento una nueva agencia.....	66
5.1.1 Tamaño y Localización.....	66
5.1.2 Matriz de localización.....	67
5.1.3 Mobiliarios y equipos .....	67
5.2 Aspectos técnicos en la implementación de los nuevos productos .....	69
5.2.1 Tarjetas de Crédito .....	69

5.2.2 Cuentas Corrientes .....	72
CONCLUSIONES .....	75
RECOMENDACIONES .....	76
Bibliografía.....	77
ANEXOS.....	79

## **RESUMEN**

En este documento se propone un estudio para la evaluación de nuevos mercados y negocios financieros para el Banco CoopNacional en la ciudad de Guayaquil, mediante un análisis del mercado se encuentra que existe una concentración de agencias y de clientes en el sector norte de la ciudad, por lo tanto la ubicación de una nueva agencia debe considerar este factor. Al analizar la demanda, mediante encuestas se intenta tener una visión del perfil del cliente, entre los resultados obtenidos se evidencia que los clientes tienen preferencia que la institución ofrezca un abanico más amplio de productos como por ejemplo tarjetas de crédito y cuentas corrientes. Por otra parte existe un grupo mayoritario de clientes de la institución que desearían que se implemente el servicio de transacciones por internet. El análisis financiero demuestra que la institución goza de buena salud para considerar la implementación de los nuevos productos y servicios. El análisis técnico expone que se debe considerar de manera estricta, el aspecto de tecnologías de información, debido a la seguridad que debe brindar una institución financiera a sus clientes al momento de utilizar servicios por internet. La investigación demuestra la existencia de una demanda potencial para los nuevos productos y servicios financieros que la institución puede brindar.

## **ABSTRACT**

This paper presents a study for the evaluation of new markets and financial affairs for the CoopNacional Bank in the city of Guayaquil. The market analysis found there is a concentration of agencies and customers in the northern part of the city so the location of a new agency must consider this factor. By analyzing the demand, through surveys we try to have a vision of the customer profile in the results obtained are evidence that customers have preferred that the institution offers a wider range of products such as credit card and checking account. Moreover there is a majority group of customers of the institution that would like the online transaction service is implemented. The financial analysis shows that the institution is in good health to consider the implementation of new products and services. Technical analysis states that should be considered strictly aspect of information technology due to the security financial institution must provide to their customers when using online services. Research shows that there is a potential demand for new financial products and services that the institution can provide.

## INTRODUCCIÓN

El Banco CoopNacional brinda a sus clientes una serie de productos; sin embargo en este estudio se analizará la implementación de nuevos servicios, como por ejemplo: servicio de tarjetas de débito, servicio de chequeras, entre otros que la institución no brinda en la actualidad.

De la misma forma se estudiará la factibilidad de buscar nuevos mercados mediante la implementación de nuevas agencias, a través de un estudio de mercado y de cobertura en la ciudad.

La búsqueda de nuevos mercados es una tarea que toda empresa emprende, pues debe estar en constante monitoreo, para aprovechar las nuevas tendencias y generar más recursos para la empresa. Esta búsqueda se la realiza por medio de la expansión de la institución, también por la implementación de nuevas líneas de negocios o por la innovación de los productos. Se procederá a evaluar estas posibilidades de acuerdo a la disponibilidad de crecimiento que tiene la institución.

En la primera parte del documento se explicará el estado actual del sistema financiero nacional, así de una forma macroeconómica, se llega a la parte del análisis de las micro finanzas en el Ecuador.

Posteriormente se expondrá la situación actual del Banco CoopNacional, el mercado al cual está dirigido, su posicionamiento y cobertura, esto dará una idea de cómo se encuentra la institución y cómo es vista en el mercado en general.

A partir de estos puntos se procederá a realizar el estudio de mercado, analizando cada una las partes que lo componen, demanda y oferta, así mismo se detalla cuáles son los resultados que se obtuvieron al momento de realizar las encuestas, y un análisis de comercialización como la cobertura de la competencia.

Hecho el debido estudio de mercado se toma la decisión de qué productos y servicios serían convenientes ofrecer, tanto para los consumidores como para la institución, así como también los posibles lugares en donde se podría ubicar las agencias para evaluar una expansión.

Por último se determina el análisis técnico operativo, en donde se evalúan variables como los costos, insumos, requerimientos tecnológicos, ubicación y tamaño, tomando en cuenta tanto la posibilidad de expansión como la de los nuevos productos y servicios.

## **CAPÍTULO I**

### **1 ANÁLISIS ESTRUCTURAL DE LA INVESTIGACIÓN**

## 1.1 Identificación del Problema

SITUACIÓN ACTUAL DE LA INSTITUCIÓN.- El cliente objetivo del Banco CoopNacional es el microempresario que habita en la ciudad de Guayaquil o en los cantones aledaños que acude a la Institución a depositar el producto de su actividad económica, con el propósito de que en lo posterior pueda acceder a un préstamo, con el fin de ampliar o mejorar su capacidad de producción. El mercado objetivo de la Institución se encuentra focalizado en las personas de escasos recursos económicos, las cuales en su mayoría se desarrollan en actividades productivas netamente informales.

En cuanto al posicionamiento, el Banco CoopNacional cuenta con un buen posicionamiento de la marca en su nicho de mercado de la ciudad de Guayaquil, básicamente atendiendo a la clase media y baja micro empresarial. En consecuencia tiene un excelente Top of Mind “aquella marca que ocupa una posición privilegiada en la memoria del público” (ZORRAQUINO), debido a sus años de experiencia mostrándose como una institución seria, gozando de una excelente reputación y por ende generando confianza en sus clientes, así mismo las campañas publicitarias que se promueven en la ciudad conlleva al posicionamiento de la marca.

En la actualidad el banco CoopNacional ofrece a sus clientes sus productos de ahorro entre estos se encuentran cuentas de ahorros y los depósitos a plazo fijo:

- Cuenta de Ahorro Personal
- Cuenta de Ahorro Conjunta
- Cuenta de Ahorro menor de edad
- Depósitos a plazos fijos

Por otro lado en lo referente a los productos de crédito, la institución brinda créditos para la microempresa y créditos de consumo, destacándose siempre en lo primero puesto que este es su mercado objetivo.

Para realizar un crédito se debe mantener un encaje del 33% del monto que se quiera prestar, durante 21 días, además de presentar la documentación se requerirá de un garante personal.

El tiempo para la aprobación o rechazo del crédito así como los desembolsos puede ser máximo de 48 horas.

En relación a la cobertura, en la actualidad el Banco CoopNacional cuenta con su oficina Matriz y tres agencias ubicadas en la ciudad de Guayaquil.

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

En los últimos años ha existido un crecimiento acelerado de la ciudad de Guayaquil, en consecuencia, la oportunidad de encontrar nuevos mercados para cubrir las necesidades financieras de la gente está latente. Uno de los problemas que se ha detectado en una institución como el Banco CoopNacional, es la falta de cobertura con respecto a otras instituciones competidoras. Actualmente cuenta con cuatro puntos de atención al cliente solo en la ciudad de Guayaquil; sin embargo el prestigio de la institución en esta ciudad es alto, se puede aprovechar este posicionamiento para evaluar mediante herramientas de estudio de mercado dónde sería conveniente establecer otros puntos de atención, para buscar nuevos mercados.

Por otra parte, la constante innovación de productos micro financieros ha aumentado la competitividad, de esta forma las instituciones luchan por ganar clientes y debido a este hecho se estudiara la oportunidad de implementar nuevos productos y servicios financieros en el Banco CoopNacional, tomando en cuenta que los servicios están dirigidos especialmente a los microempresarios, estos clientes, en la actualidad no solo buscan realizar un préstamo para aumentar su producción sino que también están buscando servicios que le ayuden a manejar de una forma efectiva todas sus necesidades, ahí se encuentran por ejemplo herramientas como transferencias interbancarias, cheques, pagos por internet entre otros servicios que la tecnología ha facilitado.

### **1.2 Justificación de la Investigación**

Este trabajo ayudara a la empresa a obtener una visión más específica acerca de la posibilidad de buscar nuevos clientes mediante la expansión de la institución hacia un nuevo sector de la ciudad. Aportará al análisis de qué productos y servicios financieros prefieren los clientes que se implementen en el Banco, de acuerdo a sus requerimientos.

Es preciso implementar productos y servicios financieros que busquen siempre cubrir de forma eficiente las necesidades de los microempresarios, siendo estos un pilar fundamental en la economía del país y por lo tanto motor de empleo y desarrollo.

Asimismo es necesario hacer este estudio técnico para aprovechar de una excelente manera, las oportunidades de nuevos mercados micro financieros que se están presentando debido a la expansión de la ciudad, así como también la promulgación de leyes como la Ley de Economía Popular y Solidaria que ha fomentado el desarrollo de los microempresarios y cooperativas.

Además de que la realización de esta investigación contribuirá al conocimiento del mercado micro financiero en la ciudad de Guayaquil, servirá como base para la obtención del Título Académico de Ingeniero en Administración en Banca y Finanzas y para la aplicación de las técnicas y herramientas que se impartieron en el transcurso de la carrera universitaria.

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

#### Objetivo General

Identificar las oportunidades que tiene la empresa de efectuar una expansión e implementar nuevos productos y servicios.

#### Objetivos específicos:

- Analizar el mercado micro financiero en diferentes sectores de Guayaquil.
- Identificar productos y servicios que los clientes desearían que se implementen en el banco.
- Realizar un análisis de los competidores para identificar sus posibles movimientos estratégicos.

### **1.4 Formulación de la Hipótesis**

Objetivo General: Identificar las oportunidades que tiene la empresa de efectuar una expansión e implementar nuevos productos y servicios.

#### **HIPÓTESIS**

La institución no ha decidido una expansión en el mercado implementando nuevas agencias, productos y servicios debido a que **no existe una verdadera demanda potencial en el mercado.**

### **1.5 Marco Teórico**

En el mercado interactúan oferta (empresas) y demanda (consumidores), el resultado de esta interacción son los precios que se fijan por cada producto o servicio, este precio refleja tanto las

expectativas que tiene el consumidor como el ofertante, así pues, el estudio de los diferentes factores en el proceso de interacción, constituye un estudio de mercado.

La búsqueda de nuevos mercados es una tarea que toda empresa emprende, pues debe estar en constante monitoreo, para aprovechar las nuevas tendencias y generar más recursos para la empresa. Esta búsqueda se la realiza por medio de la *expansión* de la institución, también por la implementación de nuevas líneas de negocios o por la *innovación* de los productos.

En el ámbito financiero el término micro finanzas se refiere a servicios de créditos concedidos y ahorros manejados; en su componente micro se refiere a estos mismos servicios pero en pequeña escala para quienes cultivan el campo, pescan, pastorean u operan en empresas pequeñas o muy pequeñas que producen bienes, los reciclan, reparan, venden o proveen servicios; se refiere además a otros individuos o grupos de nivel local, tanto urbano como rural en los países en desarrollo. Muchos de estos clientes tienen varias fuentes de ingresos

## **MARCO CONCEPTUAL**

**Microempresa:** Es un negocio personal o familiar en el área de comercio, producción, o servicios que tiene menos de 10 empleados, el cual es poseído y operado por una persona individual, una familia, o un grupo de personas individuales de ingresos relativamente bajos, cuyo propietario ejerce un criterio independiente sobre productos, mercados y precios y además constituye una importante (si no la más importante) fuente de ingresos para el hogar.

**Mercado:** Organizaciones o individuos con necesidades o deseos que tienen capacidad y que tienen la voluntad para comprar bienes y servicios para satisfacer sus necesidades.

**Posicionamiento:** Lugar que en la percepción mental de un cliente o consumidor tiene una marca, lo que constituye la principal diferencia que existe entre ésta y su competencia. También a la capacidad del producto de alienar al consumidor.

**Cobertura:** Alcance de una institución o empresa en un área geográfica, los diferentes puntos de atención miden el grado de cobertura.

**Muestreo:** Técnica para la selección de una muestra a partir de una población, para inferir algún acontecimiento o resultado.

Para definir los siguientes conceptos se ha tomado como referencia la clasificación hecha por el (BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, 2009), en el Libro I. Política Monetaria-Crediticia. Título Sexto: Sistema de Tasas de Interés. Capítulo VIII: Disposiciones Generales. Artículo 8, (2009):

Microcrédito: Es todo crédito no superior a USD 20.000 concedido a un prestatario, sea una empresa constituida como persona natural o jurídica con un nivel de ventas inferior a USD 100.000, un trabajador por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificadas por la institución del sistema financiero

Microcrédito minorista.- Son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea menor o igual a USD 3.000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o aún grupo de prestatarios con garantía solidaria.

Microcrédito de acumulación simple.- Son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en micro créditos a la institución financiera sea superior a USD 3.000 y hasta USD 10.000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas o ingresos anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en microcréditos supere los USD 3.000 pero no supere los USD 10.000, aunque el monto de la operación sea menor o igual a USD 3.000, la operación pertenecerá al segmento de microcrédito de acumulación simple.

Microcrédito de acumulación ampliada.- Son aquellas operaciones de crédito superiores a USD 10.000 otorgadas a microempresarios y que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en microcréditos con la institución financiera supere los USD 10.000 indiferentemente del monto, la operación pertenecerá al segmento de microcrédito de acumulación ampliada.

## 1.6 Metodología

Este estudio de mercado será de tipo bibliográfico y de campo, después de realizar los análisis pertinentes para identificar la población objetivo se procederá a la recolección de información en los lugares convenientes.

El método científico es el método utilizado en esta investigación, después de haber identificado el problema se recogerá la información pertinente para su análisis e interpretación de resultados.

En este estudio se utilizarán dos tipos de investigación, una de tipo exploratoria que ayuda a definir una situación estableciendo prioridades para una investigación posterior, esto se debe a que los negocios financieros han tenido en los últimos años una gran diversificación y un banco puede ofrecer varios de ellos. Por otro lado se utilizará también una investigación tipo descriptiva, este diseño de investigación describe características o funciones del mercado, además permite determinar maneras de percepción sobre un producto y el grado de relación de las variables de marketing.

En cuanto a la recolección de información para el estudio de mercado, se utilizarán herramientas, como cuestionarios y encuestas que servirán para modelar como sería el perfil del consumidor. Se tomará una muestra representativa de acuerdo a la población del mercado.

Debido a los dos aspectos en que se centra el objetivo de la investigación, se realizarán dos cuestionarios para el análisis de las encuestas. No obstante otra razón para esta decisión es que la ciudad de Guayaquil presenta niveles altos de desigualdad social y económica lo que implica una minuciosa elección del sector al cual se va a dirigir el proyecto de expansión. El primer cuestionario contribuirá al reconocimiento de las características de los nuevos negocios bancarios que se pueden ofrecer en las agencias que tiene actualmente la institución. El segundo cuestionario aportará con la evaluación de una posible expansión a otros sectores de la ciudad de acuerdo al perfil del consumidor que habita en ese sector y sus alrededores.

Se tomarán en cuenta tanto fuentes de información primarias como secundarias, que ayudarán a descubrir información preliminar de importancia para el proyecto y mejorar los objetivos de la investigación.

En lo concerniente al tratamiento de la información, se procederá a realizar su debida tabulación y análisis en los programas de Excel y SPSS. Se contemplará también un estudio a los

diferentes estados financieros de la institución para medir la salud financiera de la misma, a fin de observar si se cuenta con una estabilidad económica para incurrir en las inversiones que se producirán si se decide implementar nuevos proyectos como este estudio.

Esta investigación se llevara a cabo en la ciudad de Guayaquil puesto que la institución centra su actividad solo en esta ciudad. Por lo tanto no se tomará en cuenta datos de las demás ciudades del país.

## **CAPÍTULO II**

### **2. SISTEMA FINANCIERO NACIONAL**

## **2.1 Desarrollo del Sistema Financiero Nacional.**

El sistema financiero nacional está compuesto por varios tipos de instituciones, se puede diferenciar en tres grupos, las instituciones financieras privadas, las compañías de seguros y las instituciones financieras públicas. Todas estas entidades se deben someter a la regulación de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Las instituciones financieras privadas a pesar de estar diferenciadas por los servicios que brindan al público y su manera de operatividad, el sistema en conjunto cumple con el propósito general que es la intermediación financiera, captando recursos del público, obteniendo fondos a través de depósitos y canalizándolos total o parcialmente en forma de créditos o inversiones.

Entre las instituciones financieras privadas se encuentran; los Bancos, las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Mutualistas, y Compañías de Inversiones, todas estas instituciones se deben regir a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, y otras leyes de la República del Ecuador. Por otro lado, algunas instituciones financieras públicas que se pueden mencionar son la Corporación Financiera Nacional, el Banco de Fomento. Del mismo modo existen Compañías de Seguros privadas y públicas. Todas se someterán a Ley General de Instituciones del Sistema Financiero en lo relacionado a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control y vigilancia que realizará la Superintendencia.

En consecuencia, como se menciona (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, 2015) el artículo 2 de la Ley General de Instituciones del sistema financiero: "Son instituciones financieras privadas los bancos, las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo, las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público. Los bancos y las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo se caracterizan principalmente por ser intermediarios en el mercado financiero, en el cual actúan de manera habitual, captando recursos del público para obtener fondos a través de depósitos o cualquier otra forma de captación, con el objeto de utilizar los recursos así obtenidos, total o parcialmente, en operaciones de crédito e inversión".

En la actualidad el número de instituciones financieras que realizan intermediación financiera y que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros alcanza 84, entre las cuales están: 25 bancos, 38 cooperativas de ahorro y crédito, 10 sociedades

financieras, 4 mutualistas, 4 instituciones públicas y 3 catalogadas como otras entidades financieras.

## **2.2 Mercado Micro financiero**

El término micro finanzas en su componente de finanzas se refiere a servicios de créditos concedidos y ahorros manejados; en su componente micro, se refiere a estos mismos servicios pero en pequeña escala para quienes cultivan el campo, pescan o pastorean; operan en empresas pequeñas o muy pequeñas que producen bienes, los reciclan, reparan, venden o proveen servicios y se refiere, además a otros individuos y grupos de nivel local tanto urbano como rural en los países en desarrollo. Muchos de estos clientes tienen varias fuentes de ingreso.(ESPINOZA BERMEO, Septiembre de 2003, p.161)

Este servicio financiero que en la actualidad se ha convertido en un jolgorio de comentarios, opiniones; fundamento que estructura promesas políticas, argumento esencial de textos, y la solución a la extrema pobreza, está tocando las puertas de los países emergentes, presentándose como el principal actor para mejorar el bienestar de los pobres, mediante la oferta de servicios financieros básicos, ahorro y préstamo.

Sin embargo, pese a su persistente presencia, las instituciones financieras que se encargan de proveer los servicios financieros a los microempresarios lo están haciendo de una manera austera, no están canalizando y priorizando los recursos específicamente hacia este segmento.

Las micro finanzas se enmarcan bajo un enfoque de pobreza y auto sostenibilidad. El enfoque de pobreza intenta usualmente medir solo los beneficios sociales, mientras que el enfoque de auto sostenibilidad intenta medir exclusivamente los costos sociales.

La pobreza no solamente significa carencia de recursos, sino la imposibilidad de elegir entre varias alternativas. Bajo este contexto, las instituciones de micro finanzas enfocan su actividad precisamente en la población pobre, la cual al no tener acceso a capital, conocimientos, mercados u oportunidades; no participa ampliamente en la economía de su país, ni se beneficia de cualquier crecimiento económico.

Este enfoque se maneja dentro de un entorno que bombardea a los países emergentes con dos vertientes prominentes del mundo moderno: Primero, la reorganización internacional. Cada país ha tomado medidas para integrarse al mundo globalizado, sabiendo que al no hacerlo, no prosperará. Segundo, el uso continuo y cada día más avanzado de las innovaciones

tecnológicas e informáticas, lo cual se muestra en la actualidad como el medio para un fin, medio del que es imprescindible contar.

Por otro lado, el enfoque de auto sostenibilidad señala que las entidades financieras que estén inmersos en las micro finanzas deberán manejar metodologías adecuadas a este segmento, que les permitan ser sostenibles en el largo plazo. Los microempresarios constituyen un segmento riesgoso debido a que si bien la cartera está fraccionada por los bajos montos de crédito, por otro lado, la rotación de los mismos es alta. Pese a esto es posible, con una metodología crediticia adecuada, llegar a satisfacer a este segmento con un porcentaje de rentabilidad, que permite la auto sostenibilidad.

Al enfrentar estas dos vertientes que empujan hacia un modelo de desarrollo de integración mundial, los países emergentes se encuentran en una encrucijada: Crece la brecha entre ricos y pobres, y se profundizan las desigualdades sociales al interior de los países. Así se caracteriza la evolución de muchos países aún en periodos de crecimiento económico. Por mucho esfuerzo que demuestren los gobiernos y las organizaciones de la sociedad civil por modernizarse e integrarse a la globalización mundial, los modelos que se están aplicando no están demostrando ser capaces de resolver este creciente problema.

Este constituye el marco de las micro finanzas alrededor del cual, las instituciones financieras deberán fijarse un doble desafío:

- Llegar a una población ignorada por los acelerados avances en finanzas y tecnología que nos rodean; o sea, llegar a los microempresarios y;
- Convertirse al mismo tiempo en entidades modernas, integradas a la economía nacional y al sistema financiero global.

“En el Ecuador cerca del 50% de la población económicamente activa está en el sector informal de la economía, siendo su mayor representación el microempresario. Este sector comparte una característica peculiar: falta de acceso a los servicios financieros.”(MAURICIO, SALAZAR, Junio de 2001, pág. 4)

La industria de las micro finanzas constituyen una solución viable para combatir esta carencia, al proveer de productos y servicios necesarios para el desarrollo del representativo sector micro empresarial.

En el Ecuador en los últimos años se han tomado medidas para que el sector micro empresarial se desarrolle, un ejemplo es la promulgación de la ley de economía popular y solidaria. Poco a poco este tipo de políticas quiere abrir oportunidades dentro del país tratando de llegar al pequeño productor.

## **2.3 Descripción del Mercado Actual de la Institución.**

### **2.3.1 Mercado objetivo**

El cliente objetivo del Banco CoopNacional es el microempresario que habita en la ciudad de Guayaquil o en los cantones aledaños, que acude a la Institución a depositar el producto de su actividad económica, con el propósito de que en lo posterior pueda acceder a un préstamo, con el fin de ampliar o mejorar su capacidad de producción.

El mercado objetivo de la institución se encuentra focalizado en las personas de escasos recursos económicos, las cuales en su mayoría se desarrollan en actividades productivas netamente informales.

Los nuevos conceptos que se emplean para este sector compuesto por tenderos, costureras, sastres, zapateros, vendedores ambulantes, etc. los encuadran como Microempresarios.

Los ingresos de estos microempresarios son menores a USD 1,000 dólares mensuales, de los cuales gran parte de ellos son mujeres. La mayoría de los clientes de la Cooperativa son cuenta ahorristas.

### **2.3.2 Posicionamiento**

Cuando se logra el posicionamiento de una marca, se puede perseguir la fidelidad del cliente, dentro de este proceso existe un plan estratégico que ejecuta de una manera eficiente la mezcla de las variables del marketing.

El Banco CoopNacional cuenta con un buen posicionamiento de la marca en su nicho de mercado de la ciudad de Guayaquil, básicamente atendiendo a la clase media y baja micro empresarial. En consecuencia tiene un excelente Top of Mind, debido a sus años de experiencia mostrándose como una institución seria, gozando de una excelente reputación y por ende generando confianza en sus clientes, asimismo las campañas publicitarias que se promueven en la ciudad conlleva al posicionamiento de la marca.

### 2.3.3 Productos y servicios

En la actualidad el Banco CoopNacional ofrece a sus clientes sus productos de ahorro entre estos se encuentran cuentas de ahorros y los depósitos a plazo fijo:

- Cuenta de Ahorro Personal
- Cuenta de Ahorro Conjunta
- Cuenta de Ahorro menor de edad
- Depósitos a plazos fijos

Hasta Mayo de 2015 en las cuentas de ahorro brinda una tasa de interés nominal pasiva del 0,30%. El monto mínimo de apertura es de \$60. En cuanto a los depósitos a plazos fijos se puede invertir desde los 91 días con tasas nominales que van 3% hasta el 5% (Tabla 1) para montos a partir de los USD 500.

**Tabla 1 Tasas Pasivas de Depósitos a Plazos**

<b>Depósitos a Plazo Fijo (A partir de los USD 500)</b>					
<b>Plazo</b>	<b>De 1 a 30 días</b>	<b>De 31 a 90 días</b>	<b>De 91 a 189 días</b>	<b>De 181 a 360 días</b>	<b>Mayor a 360 días</b>
<b>Tasa Nominal</b>	No aplica	No aplica	3,5%	4%	5%
<b>Tasa Efectiva</b>	No aplica	No aplica	3,55%	4,04%	5%

Fuente: Tarifario de Servicios Financieros (**BANCO COOPNACIONAL, 2015**)  
Elaborado por: Pablo Redroban

Por otro lado en lo referente a los productos de crédito, la institución brinda créditos para la microempresa y créditos de consumo, destacándose siempre en lo primero puesto que este es su mercado objetivo.

Para realizar un crédito se debe mantener un encaje del 33% del monto que se quiera prestar, durante 21 días, además de presentar la documentación requerida y tener un garante personal.

El tiempo en demora para la aprobación o rechazo del crédito así como los desembolsos puede llevar un tiempo máximo de 48 horas.

La siguiente tabla 2 explica la tasa activa a la fecha mayo 2015 para los créditos de la microempresa y de consumo de la institución.

**Tabla 2 Tasa Activa. Banco CoopNacional.**

<b>Tasa Activa</b>	<b>May-15</b>
<b>Consumo</b>	16,21%
<b>Microcrédito</b>	
Minorista	26,72%
Acumulación Simple	26,72%
Acumulación Ampliada	25,39%

Fuente: Tarifario de Servicios Financieros (**BANCO COOPNACIONAL, 2015**)  
Elaborado por: Pablo Redroban

Por otro lado el Banco CoopNacional ofrece el servicio de Acreditaciones donde se puede solicitar la acreditación a la cuenta de ahorros valores de cualquier tipo sean estos: sueldos, préstamos quirografarios, fondos de reservas, igualmente ofrece el servicio de envío de remesas del exterior mediante las oficinas de la Caja de Ahorros (La Caixa Azul) donde se realiza la transferencia de dinero a través del Banco Central del Ecuador hacia la cuenta del Banco CoopNacional, sin costo alguno.

### **2.3.4 Cobertura**

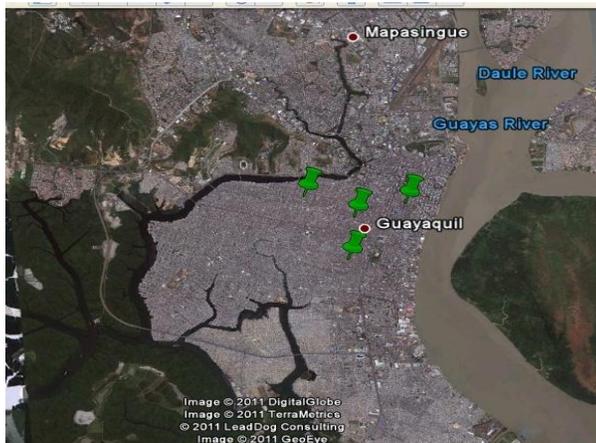
En la actualidad, el Banco CoopNacional cuenta con su oficina Matriz y tres agencias ubicadas en la ciudad de Guayaquil.

Matriz: Capitán Nájera y La 14

Agencia 1: Gómez Rendón y Tungurahua

Agencia 2: Maracaibo y Esmeraldas

Agencia 3: 6 de Marzo entre Colón y Alcedo



**Ilustración 1 Cobertura (BANCO COOPNACIONAL, 2015)**

Elaborado por: Pablo Redroban

Como se observa en la ilustración 1, esta institución tiene reducida cobertura en la ciudad, atendiendo a los sectores suroeste y centro. No obstante, como se explicará en el análisis de mercado, el Banco CoopNacional tiene la mayor cantidad de clientes tomando en cuenta solo la cantidad de clientes en la ciudad de Guayaquil de las instituciones financieras.

A lo largo de estos años la institución no se ha expandido hacia otros sectores, donde se han dado notables crecimientos urbanísticos como por ejemplo Vía a Daule, norte de la ciudad, así pues otras instituciones catalogadas como competidores del mercado micro financiero tienen mayor cobertura en la ciudad de Guayaquil.

Por otro lado, debido al posicionamiento y a la buena reputación que tiene el Banco CoopNacional, mantiene la confianza de sus clientes y socios, lo que se refleja en ser una de las mejores cooperativas, aun cuando solo tiene pocas sucursales en la ciudad de Guayaquil.

## **CAPÍTULO III**

### **3. ESTUDIO DE MERCADO**

### **3.1 Objetivos**

Teniendo en cuenta el ámbito actual de la empresa, se procederá a realizar la debida investigación del mercado que dará una perspectiva de las oportunidades que se están dando entorno a los negocios bancarios y la búsqueda de nuevos mercados financieros.

En el mercado interactúan oferta (empresas) y demanda (consumidores), el resultado de esta interacción son los precios que se fijan por cada producto o servicio, este precio refleja tanto las expectativas que tiene el consumidor como el ofertante, así pues, el estudio de los diferentes factores en el proceso de interacción, constituye el estudio de mercado

Los objetivos de la investigación del mercado se centrarán en dos aspectos:

- Reconocer cuáles son las características de los nuevos negocios bancarios que se pueden ofrecer en la institución.
- La posibilidad de expansión a otro sector de la ciudad, evaluando el perfil de los consumidores de ese lugar.

En consecuencia se deberá determinar:

- El perfil de los clientes y futuros consumidores de nuevos negocios bancarios ofrecidos por la institución.
- Las actuales necesidades de las personas en lo referente a productos y servicios bancarios.
- Los beneficios que ofrecerá el nuevo producto bancario al cliente.
- Posible demanda potencial.
- La disponibilidad económica de los posibles clientes que dará una perspectiva acerca de la conveniencia de expandirse hacia otros sectores o segmentos.

### **3.2 Análisis de la oferta**

En esta parte, se expondrá a los actores del lado de la oferta del mercado en el que el Banco CoopNacional se desempeña. La cantidad de rivales se la observa desde el punto de vista del mercado al cual atiende la Cooperativa Nacional. De acuerdo con estadísticas de colocación de

cartera para la microempresa a Mayo del 2015, las instituciones que se destacan en el ámbito de las micro finanzas en la ciudad de Guayaquil son:

- Credife
- Banco ProCredit
- Banco Solidario
- FINCA
- Cooperativa 29 de Octubre

### 3.2.1 Productos y servicios de la competencia.

A continuación se presenta las tablas resumidas de los diferentes productos y servicios que ofrecen los competidores del mercado micro financiero en la ciudad de Guayaquil al mes de Mayo del 2015.

#### Tabla Resumida de Productos de Ahorro.

**Tabla 3 Productos de Ahorro Competidores.**

PRODUCTOS DE AHORROS	
CREDIFE	Amplia Gama de productos ofrecidos por: Banco del Pichincha
PROCREDIT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cta. Ahorro</li> <li>2. Cta. Ahorro Premium</li> <li>3. Cta. Corriente</li> <li>4. Depósitos a Plazo Fijo</li> <li>5. Cta. Plan ProAhorro</li> <li>6. Cta. Infantil</li> </ol>
SOLIDARIO	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuenta de ahorro Solidario</li> <li>2. Cuenta de ahorro Futuro Seguro</li> <li>3. Cta. Corriente</li> <li>4. Certificados de Depósitos a Plazo</li> <li>5. Certificados de Ahorro. Mayor 10000</li> </ol>
Coop. 29 DE OCT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cta. Ahorro</li> <li>2. Cta. Ahorro Mundialista</li> <li>3. Cta. Angelitos</li> <li>4. Cta. Mejor Futuro</li> <li>5. Inversiones a Plazo Fijo</li> </ol>
FINCA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cta. Ahorro</li> <li>2. Depósitos a Plazo Fijo</li> </ol>
CoopNacional	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cta. Ahorro Personal</li> <li>2. Cta. Ahorro Conjunta</li> <li>3. Cta. Ahorro menor de edad</li> <li>4. Pólizas a Plazo Fijo</li> </ol>

Elaborado por: Pablo Redroban

## Tablas Resumidas de Productos de Créditos

**Tabla 4 Productos de Crédito Competidores.**

PRODUCTOS DE CREDITO	
CREDIFE	1. Microcréditos
PROCREDIT	1. Agropecuario 2. Microempresa 3. Comercial 4. Crédito con Garantía DPF 5. Garantía Bancaria
SOLIDARIO	1. Comercial 2. Consumo 3. Microcrédito 4. Olla de Oro
Coop. 29 DE OCT	1. Comercial 2. Consumo 3. Microcrédito 4. Vivienda
FINCA	1. Microcrédito Individual 2. Microcrédito a Bancos Comunales
CoopNacional	1. Consumo 2. Microcrédito

Elaborado por: Pablo Redroban

## Tablas Resumidas de Productos de Servicios

**Tabla 5 Servicios ofrecidos por los Competidores**

SERVICIOS	
CREDIFE	1. Gama de Servicios ofrecidos por el Banco del Pichincha
PROCREDIT	1. Transferencias 2. Acreditaciones IESS 3. Débito para pagos de Servicios 4. Rol de Pagos 5. Tarjeta de débito MasterCard 6. Consultas y transacciones en línea 7. Llamada sin costo 1800
SOLIDARIO	1. Banca Electrónica 2. Seguros 3. Tarjetas de débito
29 DE OCT	1. Acreditaciones 2. Pago de sueldo anticipado 3. Seguros 4. Pagos Institucionales: Luz, Impuestos, Matricula 5. Tarjeta de Débito
FINCA	Servicio 1800
CoopNacional	1. Remesas 2. Acreditaciones

Elaborado por: Pablo Redroban

La subsidiaria Credife gracias al Banco del Pichincha, tiene una ventaja en la diversificación de productos con respecto los otros competidores. La Cooperativa 29 de Octubre ha hecho esfuerzos por buscar la innovación de sus cuentas, de ahí que ofrece cuentas a sus clientes como: Cta. Mejor Futuro y Cta. Mundialista. Por otro lado, el banco FINCA debido a su misión dirigida a la asistencia comunitaria, solo ofrece las cuentas principales de ahorro y de depósitos a plazo fijo, sin alterar e innovar sus productos para poder diferenciarse con los demás.

El hecho de que se pueda brindar el servicio de cuenta corriente es muy importante, pues es un instrumento necesario para las personas, más aún de las que tienen negocio propio, al ofrecer este producto los Bancos tienen una ventaja sobre las Cooperativas, así pues, el Banco Solidario ofrece un monto de apertura menor que los otros bancos en estudio, de ahí que con solo \$200 se puede obtener una chequera, mientras que en el Banco Procredit se necesitan \$500.

En cuanto a los depósitos a plazo fijo, la Cooperativa 29 de Octubre promociona este tipo de producto con atractivas tasas de interés, que es buena estrategia para la captación de recursos, no obstante esto se traduce en egresos financieros que disminuirán los resultados o utilidades, por ende el crecimiento. De una forma más moderada se comportan el Banco Solidario y banco FINCA ofreciendo tasas menores a la Cooperativa 29 de Octubre. Por otro lado el Banco CoopNacional maneja un perfil bajo al ofrecer tasas bajas pero de todas formas competitivas en el mercado.

En lo referente a los microcréditos, el Banco CoopNacional con su modelo de negocio, mantiene niveles bajos de riesgos, garantizando también baja morosidad debido al encaje requerido. Sin embargo se debe tomar en cuenta el tiempo que el microempresario mantiene el depósito de encaje pues representa un costo de oportunidad. Por el contrario las otras instituciones han desarrollado mecanismos de análisis con herramientas que le permiten la evaluación del microcrédito en un tiempo más corto, esto presenta una ventaja, además de un beneficio para el cliente que no tiene la posibilidad de mantener un encaje. No obstante, el problema de este modelo es que no garantiza bajos índices de morosidad, lo que conlleva mayores costos de operación y constante innovación de sus procesos.

### **3.2.2 Cobertura de competidores en Guayaquil**

En esta sección se procederá a determinar la ubicación de las instituciones del mercado micro financiero en la ciudad de Guayaquil, buscando así un mejor enfoque para el estudio.

Es importante reconocer que la Cooperativa Nacional no cuenta con sucursales en otras ciudades del país, lo que no encaja con el nombre de la institución.

### **Cobertura Credife.**

En Guayaquil existen alrededor de 9 puntos de atención Credife, notable cobertura de norte a Sur en la ciudad gracias al Banco de Pichincha.

1. Alborada
2. Ayacucho
3. Duran
4. Duran Outlet
5. Olmedo
6. Puerto Marítimo
7. Centenario Sur
8. Vía Daule Shopping
9. Parque California

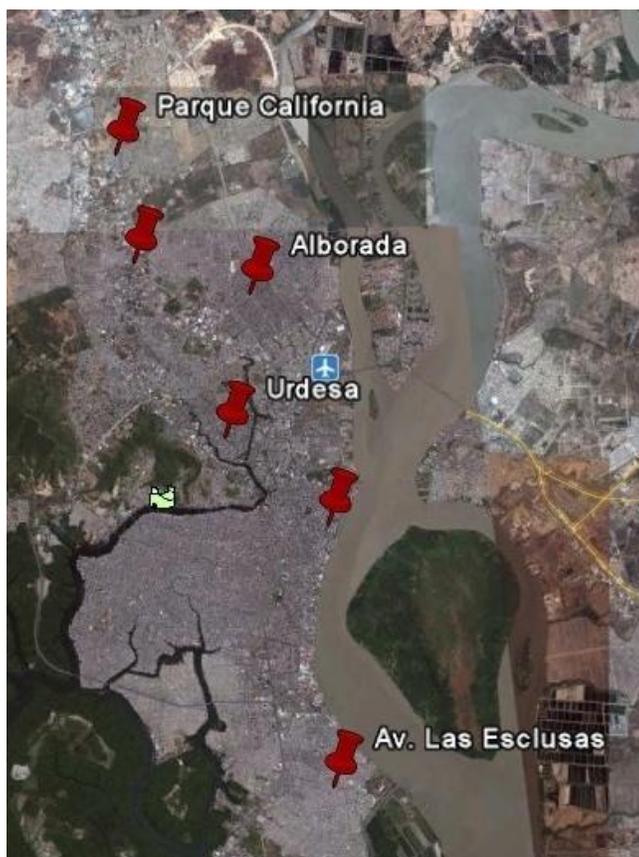


Ilustración 2 Cobertura en Guayaquil (Banco Pichincha, 2015)  
Elaborado por: Pablo Redroban

### **Cobertura Banco Procredit.**

En la actualidad existen 6 agencias de Banco Procredit, teniendo más concentración en el Norte de la Urbe Porteña:

1. Centro  
Chile 315 entre Luque y Aguirre
2. La Alborada  
Av. Guillermo Pareja Rolando y Lateral 12, Centro Comercial Gran Albocentro
3. Las Esclusas  
Av. Las Esclusas, al final del Parque lineal
4. Mapasingue  
Av. Daule Km 5 ½ Centro Comercial Big Outles – Mapasingue Oeste entre Av. 5ta y 6ta
5. Urdesa  
Víctor Emilio Estrada y Ébanos
6. PECA
7. Parque Comercial California 1, oficina 1, Km 11 ½ Vía a Daule.



**Ilustración 3 Cobertura en Guayaquil (Banco Procredit, 2015)**  
Elaborado por: Pablo Redroban

### Cobertura Banco Solidario.

En la ciudad de Guayaquil cuenta con 5 oficinas de atención, 2 ubicadas en el Norte, 2 en el Centro y solo una en el Sur de la ciudad.

1. Junín  
Junín 400 y General Córdova
2. 1ero de Mayo  
1ero de Mayo 600 y Av. Del Ejército
3. Huancavilca  
Coop. El Pedregal atrás del colegio José Peralta, dentro de la Fundación Huancavilca, Guasmo Norte
4. Daule  
Km 8 ½ Vía Daule frente al Mercado Florida Norte
5. Parque California  
Parque California Dos Km 12 Vía Daule local K 16-34

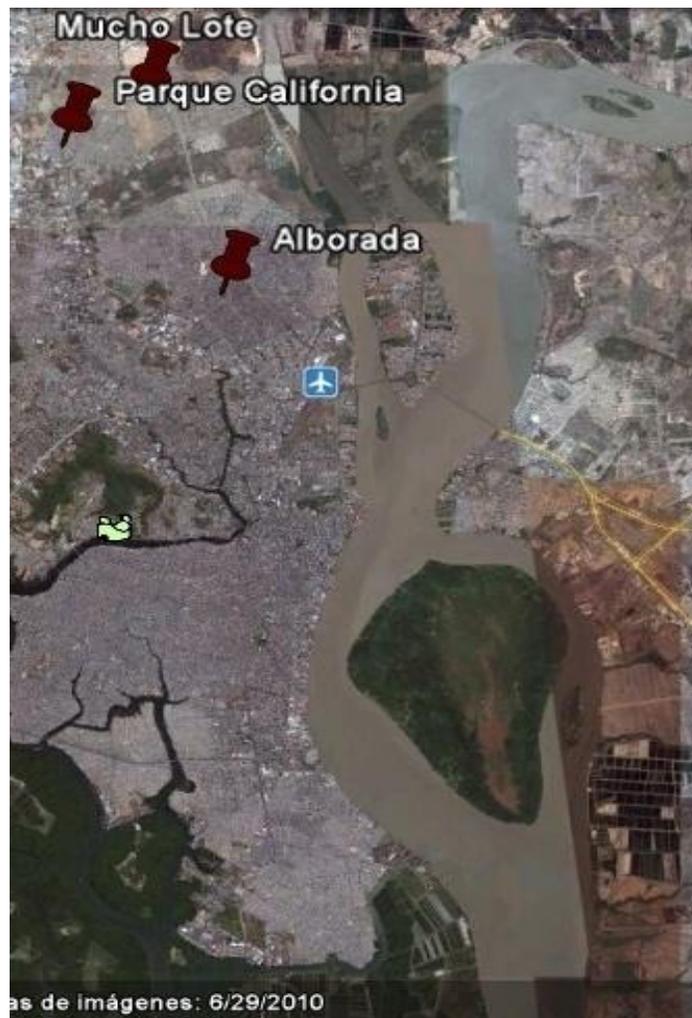


Ilustración 4 Cobertura en Guayaquil (Banco Solidario, 2015)  
Elaborado por: Pablo Redroban

## Cobertura FINCA

En Guayaquil cuenta con una sucursal, pero con dos puntos de atención que se encuentran dentro de locales Tía, todos situados al norte de la ciudad.

1. Sucursal Guayaquil
  - a. Alborada Albocentro 5 B, Edificio D1 Oficina 104
  
2. Puntos FINCA
  - a. Tía Bastión Popular- Vía Daule Km 12 ½ frente a C.C. Parque California
  - b. Tía Mucho Lote – Av. Isidro Ayora y Calle Vehicular junto a Pacifictel

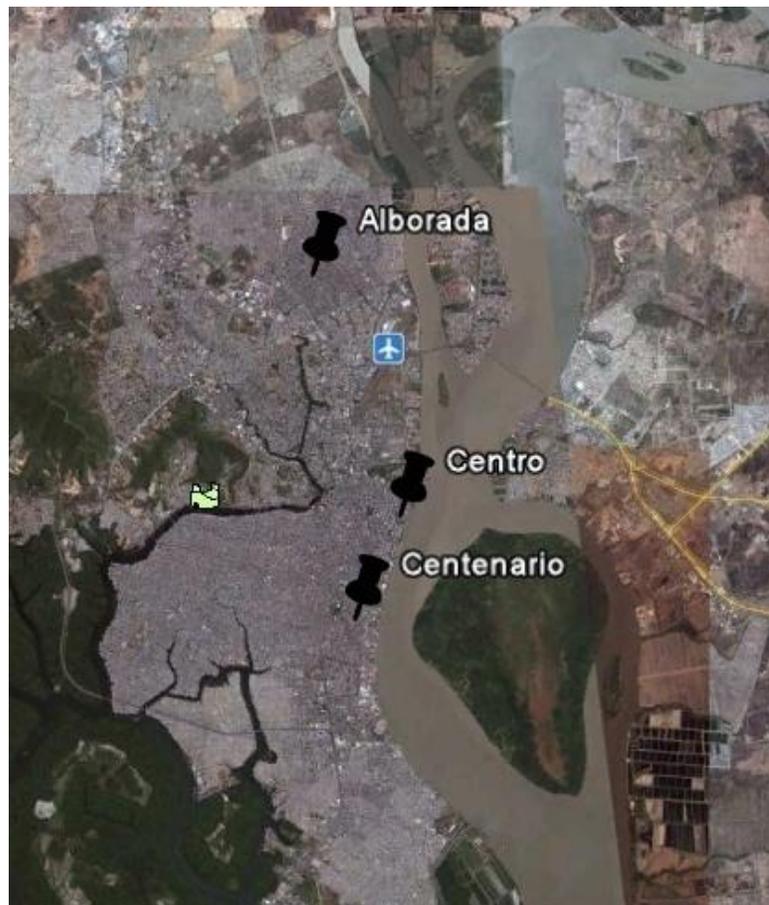


**Ilustración 5** Cobertura en Guayaquil (Banco Finca, 2015)  
Elaborado por: Pablo Redroban

## **Cobertura Cooperativa 29 de Octubre Ltda.**

Existen tres agencias en la ciudad de Guayaquil.

1. Agencia Centenario  
Lorenzo de Garaicoa 4107 y Cañar
2. Agencia Guayaquil 1  
Gral. Córdova 907 entre Víctor Manuel Rendón y Pedro Icaza
3. Agencia Alborada  
Cda. Alborada XIII etapa, Mz. 378, Solar 1 Edificio Sol Banco



**Ilustración 6 Cobertura en Guayaquil (Cooperativa 29 de Octubre, 2015)** Elaborado por: Pablo Redroban

## Cobertura Banco D-Miro

Cuenta con siete puntos de atención, caracterizados por encontrarse en zonas marginales, invasiones como El Fortín y Nueva Prosperina en donde se ha dado un crecimiento significativo de la población de la ciudad de Guayaquil. No obstante la inseguridad en estos sectores es muy alta.

Asimismo esta entidad cuenta con una notable presencia en el sector Sur-Oeste de la ciudad, agencias como la Isla Trinitaria y el Suburbio dan cobertura a los microempresarios de esas zonas en donde los otros micros financieros no tienen presencia debido a factores como la inseguridad.

1. Isla Trinitaria - Cooperativa Americio Vespuccio 2, Mz. A, Solar 8, Vía Perimetral Km. 42
2. Duran. Cdla. Rio Guayas, Av. Samuel Cisneros entre las calles Italia y Suecia, Locales 4 y 5 CC Plaza Guayas
3. Suburbio. García Goyena 4826 entre la 24 y la 25 ava
4. Orquídeas. Cdla. Las Orquídeas, Av. Francisco de Orellana, Mz. 1017, solar 7-8
5. Paraíso de la Flor. Coop. Cordillera del Cóndor, Mz. 515 Solar 1 y 2
6. Guasmo Norte - Av. Raúl Clemente Huerta (esclusas), Coop. El pedregal Mz. 2007 solar 3 oficina 5 complejo Fundación Huancavilca
7. El Fortín – Pre cooperativa Nueva Prosperina, Av. Casuarina (entrada de la línea 8), Mz. 712



Ilustración 7 Cobertura en Guayaquil (Banco D-Miro, 2015) Elaborado por: Pablo Redroban

El crecimiento en Guayaquil se está dando en zonas como Vía a la costa, a Daule, a Samborondón, y en avenidas como la Francisco de Orellana y la Terminal Pascuales, en estos sectores es en donde la ciudad se ha desarrollado urbanísticamente, apareciendo nuevas ciudadelas. Asimismo Duran se ha ido expandiendo de una manera considerable.

En sectores como el de la Vía a Daule, se ha venido dando un crecimiento sostenido, existiendo la presencia de centros comerciales como Parque California y Paseo Shopping, así pues entidades como Credife, Banco Solidario y Banco Procredit han aprovechado estas circunstancias para establecer agencias dentro de estos centros comerciales.

En la siguiente figura se observa como existe una concentración de entidades micro financieras en el sector norte y centro de la ciudad.

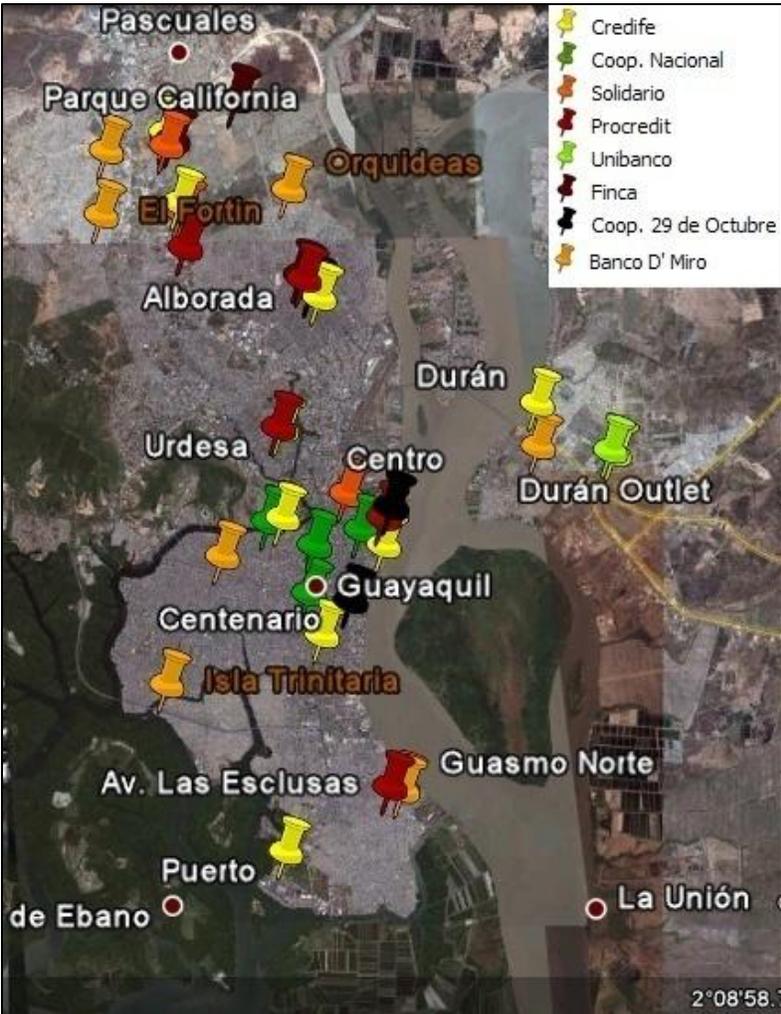


Ilustración 8 Instituciones micro financieras en Guayaquil  
Elaborado por: Pablo Redroban

Por consiguiente, la suma de todas las agencias en la ciudad de Guayaquil de las 7 instituciones en estudio es de 37 puntos de atención. En el sector norte se ubican 16 agencias, en el centro 7, en el sur 11 y en el cantón Duran 3.

La institución micro financiera que en Guayaquil tiene mayor cobertura es Credife con 9 agencias, seguida por el Banco D-Miro con 7 y por el Banco Procredit con 6. En cuarto lugar se ubica el Banco Solidario con 5 agencias, en quinto la Cooperativa Nacional con 4, ocupando los últimos lugares FINCA y la Cooperativa 29 de Octubre con 3 agencias cada una.

**Tabla 6 Agencias por Sectores**

	<b>Institución</b>	<b>Norte</b>	<b>Centro</b>	<b>Sur</b>	<b>Duran</b>	<b># Agencias</b>
1	<b>Banco Pichincha</b>	3	1	3	2	<b>9</b>
2	<b>Banco D-Miro</b>	3		3	1	<b>7</b>
3	<b>Procredit</b>	4	1	1		<b>6</b>
4	<b>Solidario</b>	2	2	1		<b>5</b>
5	<b>CoopNacional</b>		2	2		<b>4</b>
6	<b>FINCA</b>	3				<b>3</b>
7	<b>Coop. 29 de Octubre</b>	1	1	1		<b>3</b>
	<b>SUMA</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>37</b>

Elaborado por: Pablo Redroban

### **3.3 Análisis de la Demanda**

En este punto se analizan las diferentes características que tiene el conjunto de consumidores que interactúan en el mercado, en este caso, del sistema micro financiero. Se determina una población objetivo y según su magnitud, se escoge una muestra representativa con las debidas técnicas de muestreo, posteriormente se presentan los resultados del análisis y por último se realizaran las conclusiones de la investigación.

#### **3.3.1 Demanda en el Mercado**

Según datos de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en el boletín de captaciones de Bancos Privados y Cooperativas a Diciembre de 2014, el número de clientes en la ciudad de Guayaquil del micro financiero que estuvieron en el estudio de competencia suman 1,06 millones, siendo el Banco CoopNacional la institución que más clientes tiene en la ciudad.

**Tabla 7 Números de Clientes en Guayaquil**

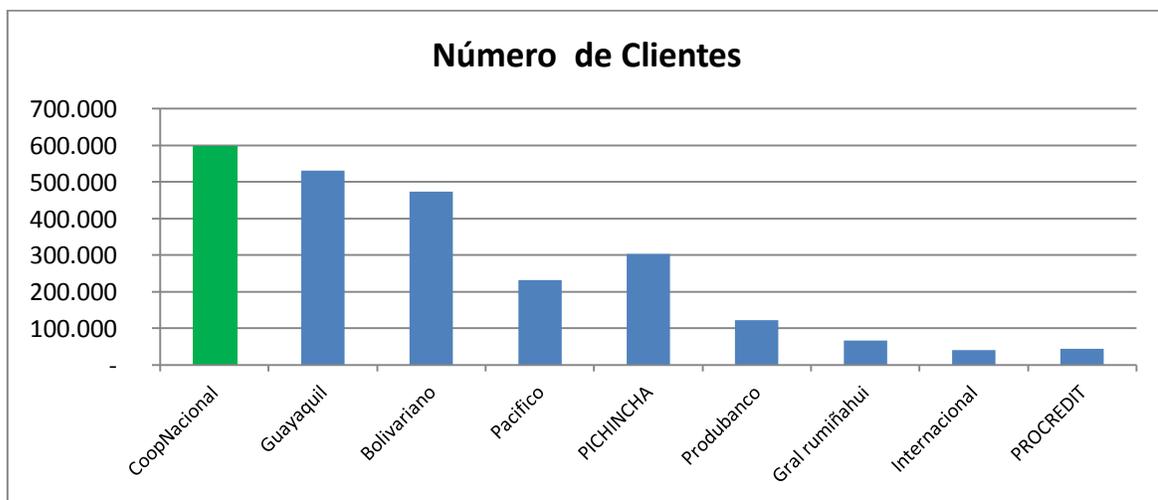
Guayaquil		
	Institución	Número de Clientes
1	CoopNacional	597.688
2	PICHINCHA	302.807
3	PROCREDIT	45.030
4	Coop. 29 de Oct	32.007
5	SOLIDARIO	51.901
6	FINCA	5.421
7	Banco D Miro	27.024
	<b>TOTAL</b>	<b>1.061.878</b>

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2015)

Elaborado por: Pablo Redroban

Estableciendo una relación entre el Banco CoopNacional y las instituciones Bancarias de la ciudad de Guayaquil, también se observa que tiene una ventaja en el número de clientes, mientras el CoopNacional cuenta con 597 mil clientes, el Banco de Pichincha con 302.807 clientes el Banco Solidario con 51 mil clientes.

Con los datos obtenidos, si se cuantifica el total de clientes de las instituciones bancarias privadas en la ciudad de Guayaquil, existen aproximadamente 2,6 millones de clientes, esta cantidad es muy relevante si se la compara con la cantidad de habitantes que aproximadamente tiene la ciudad de Guayaquil, esto sin considerar que hay personas que son clientes de dos o tres instituciones al mismo tiempo.

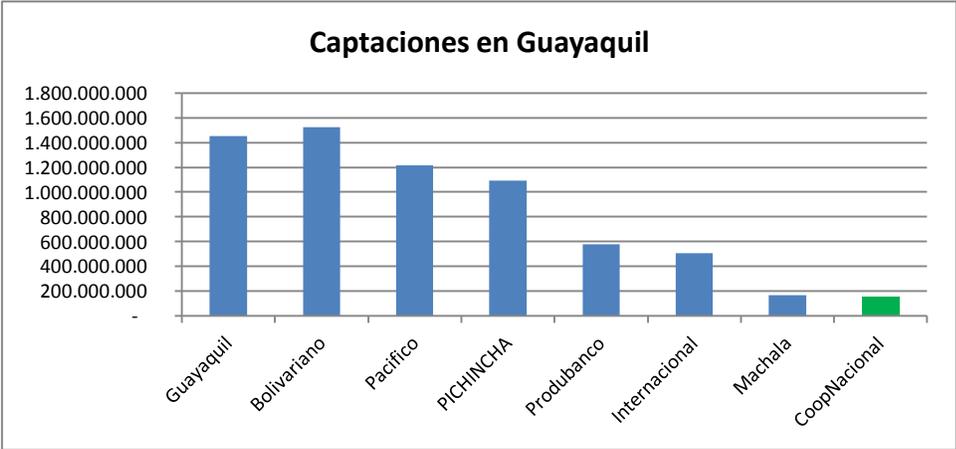


**Gráfico 1 Números de Clientes por Institución.**

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2015)

Elaborado por: Pablo Redroban

No obstante, a continuación en el gráfico #1 se observa el nivel de captaciones de los bancos en la ciudad de Guayaquil, demostrando el posicionamiento del CoopNacional en un mercado micro financiero con ingresos medios y bajos, puesto que solo alcanza un nivel de captación de casi 130 millones de dólares mientras que los Banco Guayaquil y Bolivariano tienen 1.211 y 916 millones de dólares en captaciones respectivamente, debido a que son instituciones que atienden a otros segmentos del mercado. De todas formas se puede añadir que el Banco CoopNacional tiene en la ciudad de Guayaquil más el 26% de los clientes, superando al Banco Guayaquil y al Banco del Pichincha; dos grandes bancos del Ecuador.



**Gráfico 2 Valor de las Captaciones Competidores en Guayaquil**  
Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2015)  
Elaborado por: Pablo Redroban

Con estos datos se tiene una perspectiva del nivel de bancarización en Guayaquil; sin embargo para tener una idea de la población objetivo en la investigación de mercados en referencia a la posibilidad de expansión, se procederá a segmentar a los clientes por sectores, buscando obtener datos acerca del sector norte de la ciudad.

Datos del análisis de oferta demuestran el nivel de cobertura en sectores de la ciudad de Guayaquil, así pues como se observa en la tabla#8 se toma como ponderador el número de agencias en el sector (norte, centro, sur) dividido para el total de agencias de los competidores, esta relación nos permite ver la *concentración de agencias por sector*. Posteriormente este factor multiplicado por el número de total de clientes (solo competidores) dará una relación de cuantos clientes por sector tiene la ciudad de Guayaquil al mes de Diciembre de 2014, recalando que solo se toman en cuenta las instituciones competidoras.

$$\text{Número de Clientes en el Sector} = \left( \frac{\text{Concentración de}}{\text{Agencias por Sector}} \right) * \text{Total de Clientes (Competidores)}$$

$$\text{Número de Clientes en el Sector Norte} = \left( \frac{16}{34} \right) * 1.061.878 = 499.707$$

Guayaquil	Agencias	Ponderación Sector/Total Agencias	Clientes
<b>Sector Norte</b>	<b>16</b>	<b>47%</b>	<b>499.707</b>
Sector Centro	7	21%	218.622
Sector Sur	11	32%	343.549
Total	34	100%	

**Tabla 8** Números de Clientes pos Sector  
Elaborado por: Pablo Redroban

En consecuencia, según la estimación realizada, en el sector norte de la ciudad de Guayaquil existen alrededor de 499.707 clientes en el mercado micro financiero tomando en cuenta a los competidores del Banco CoopNacional.

Lo señalado se puede considerar como un nivel muy bajo si se toma en cuenta que la población de la parroquia Tarquí tiene 1.050.826 habitantes, según datos del último censo realizado; esta parroquia abarca el Norte de Guayaquil, sin embargo hay que destacar que en este sector se encuentran ubicados algunos asentamientos e invasiones habitacionales que forman parte de los barrios periféricos de la ciudad.

### 3.3.2 Metodología.

La investigación es de tipo exploratoria, que ayuda a definir una situación estableciendo prioridades para una investigación posterior, esto se debe a que los negocios financieros han tenido en los últimos años una gran diversificación y un banco puede ofrecer varios de ellos, sin embargo se debe tener muy en cuenta otros aspectos a parte de las condiciones que pone el mercado, como por ejemplo las barreras de entrada, tecnología, entre otros factores que hacen muy dificultosa la implementación de aquellos productos y servicios financieros.

Por otro lado se utiliza también una investigación tipo descriptiva, este diseño de investigación describe características o funciones del mercado, además permite determinar maneras de percepción sobre un producto y el grado de relación de las variables de marketing.

Se tomará en cuenta tanto fuentes de información primaria como secundaria que ayudarán a descubrir información preliminar de importancia para el proyecto, mejorar los objetivos de la investigación, por otro lado, la realización de encuestas ayudará a cuantificar una posible demanda, para esto se entregará un cuestionario de preguntas debidamente formuladas a la población objetivo, es decir a las personas que tienen la información necesitada.

Para la investigación solo se toma en cuenta la ciudad de Guayaquil, debido a que es la ciudad en donde la institución tiene sus instalaciones, además de ser la ciudad más poblada y de representación económica del país.

Así mismo, para la realización de las encuestas, se usará el sistema de muestreo estadístico a fin de seleccionar un parámetro representativo de la población que conllevará a tener una idea clara de las perspectivas del consumidor.

Debido a los dos aspectos en que se centra el objetivo de la investigación, se realizarán dos cuestionarios para el análisis de las encuestas. No obstante otra razón para esta decisión es que la ciudad de Guayaquil presenta niveles altos de desigualdad social y económica lo que implica una minuciosa elección del sector al cual se va a dirigir el proyecto de expansión. El primer cuestionario contribuirá al reconocimiento de las características de los nuevos negocios bancarios que se pueden ofrecer en las agencias que tiene actualmente la institución. El segundo cuestionario aportará con la evaluación de una posible expansión a otros sectores de la ciudad de acuerdo al perfil del consumidor que habita en esos sectores y sus alrededores.

Con la información obtenida se procederá a realizar la tabulación y análisis en los programas de Excel y SPSS, los resultados servirán para establecer las debidas conclusiones y decisiones de mercado.

### **3.3.3 Plan de Muestreo**

#### **3.3.3.1 Definición de la Población.**

Conjunto total de personas que poseen información relevante a la investigación.

- Cuentas Ahorristas de 18 a 40 años, clientes del Banco CoopNacional
- Personas de 18 a 50 años del sector norte de la ciudad de Guayaquil

Al mes de Diciembre de 2014 el Banco CoopNacional contaba con 597.688 clientes, estas personas serán la población objetivo número uno.

$$PO_1 = 597.688 \text{ clientes Banco CoopNacional}$$

Por otro lado el número de clientes en el sector norte de la ciudad de Guayaquil es de 430.113, sin embargo hay que tomar en cuenta también las personas que aún no se han integrado a los servicios brindados por las instituciones financieras.

$$PO_2 = 499.707 \text{ clientes del sector norte}$$

Ambas poblaciones son consideradas infinitas debido a que son mayores de 100.000 lo suficientemente grande para que el tamaño de la población no sea un factor directo para la determinación de la muestra.

#### **3.3.3.2 Definición de la muestra**

##### **Tipo de Muestreo**

Se utiliza el tipo de muestreo no probabilístico, en este tipo de muestreo la selección de los elementos (personas) no se hace al azar.

Entre las técnicas del muestreo no probabilístico más usados están el de conveniencia, juicio y cuotas.

Por conveniencia.- Se realizan encuestas en donde se escogen a los entrevistados de forma oportuna, gracias a su voluntad y su tiempo.

Por juicio.- Los entrevistadores y encuestadores no utilizan métodos técnicos para escoger a las personas que brindan la información solo se basan en su criterio y experiencia.

Por cuotas.- Se ha establecido una clasificación por edades, para la determinación de las diferentes cuotas de encuestas, para enmarcar técnicamente a la población objetivo. A continuación en la tabla se detallan las cuotas con su respectivo porcentaje de información recolectada con respecto a la muestra.

**Tabla 9Estratificación de Encuesta**

Rango de edades	Cuota por edad (%)	Razón de ponderación de la cuota
De 18 a 25	10%	Aunque aún no tienen una estabilidad laboral definida.
25-30	30%	Mayores ingresos económicos que la anterior división.
Mayor a 30	60%	Personas con estabilidad laboral o microempresarios con experiencia.

Elaborado por: PabloRedroban

Como se observa, el 60% de las encuestas estarán destinadas a las personas mayores a 30 años, debido a que son personas que bien trabajan en relación de dependencia con estabilidad laboral o son microempresarios con experiencia en su negocio. Cabe recalcar que la elección de la persona de acuerdo a su edad al momento de la encuesta será por simple observación que hace el encuestador en base a su criterio.

### **Tamaño de la Muestra**

Después de considerar las poblaciones como infinitas, se procederá a determinar el tamaño de la muestra de una forma cuantitativa utilizando formulas estadísticas.

*Tamaño de la muestra basado en la proporción de la población*

Fórmula:

$$n = Z^2 \frac{P * Q}{e^2}$$

Dónde:

P=Proporción de la población que tiene la característica deseada

Q= (1-P) población que no tiene la característica deseada

Z= Valor asociado al nivel de confianza

e= error

Dado que son poblaciones infinitas, suficientemente grandes, por lo tanto mientras más grande sea el número de muestras serán mejor los resultados, en consecuencia se utilizó, el 50% de probabilidad de éxito (P), puesto que cualquier valor distinto tiende a disminuir la muestra.

La probabilidad de éxito (P) se refiere a las personas que desearían que el Banco CoopNacional brinde nuevos servicios y productos bancarios y (Q) de fracaso, son las personas que piensan lo contrario. Además se utilizó el estadístico Z con el 95% de nivel de confianza, espacio en donde se espera que se encuentre el verdadero parámetro poblacional. Por último el error de estimación utilizado es del 5%.

Aplicando:

$$n = 1,96^2 \frac{0,5 * 0,5}{0,05^2}$$
$$n = 384,16$$

Por lo consiguiente se realizarán 384 encuestas para evaluar la implementación de nuevos servicios bancarios, y 384 más para la evaluación de una posible expansión en busca de nuevos mercados.

### **3.3.4 Diseño de las Encuestas**

A partir de los resultados de la encuestas se establecerá cuáles son los servicios y productos que los clientes preferían que el Banco ofrezca. Asimismo se indicara cual es el sector que sería conveniente en el que el Banco pueda operar con una nueva agencia de acuerdo al estudio de mercado realizado.

En los últimos capítulos se analizara la factibilidad financiera que tiene el Banco para realizar nuevas inversiones, así como también los aspectos tecnológicos que se deben tomar en cuenta al momento de implementar los nuevos servicios.

En el anexo 1 se presentan el diseño de las encuestas que se realizaron tanto para analizar la expansión del negocio así como también para analizar los nuevos productos y servicios que quisieran los clientes que se implementen en la institución.

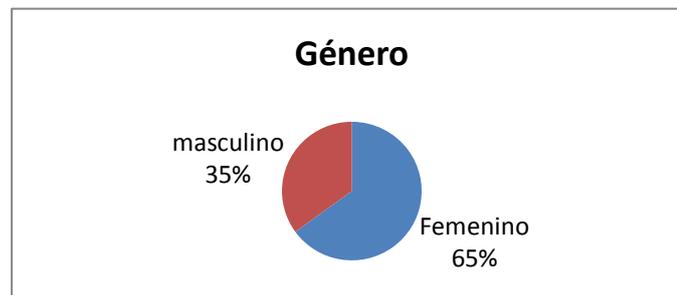
### 3.3.5 Resultados de las Encuestas

#### 3.3.5.1 Análisis de resultados de las encuestas para evaluar la expansión del negocio.

El cuestionario para analizar el mercado para realizar una expansión del negocio consta de algunas preguntas.

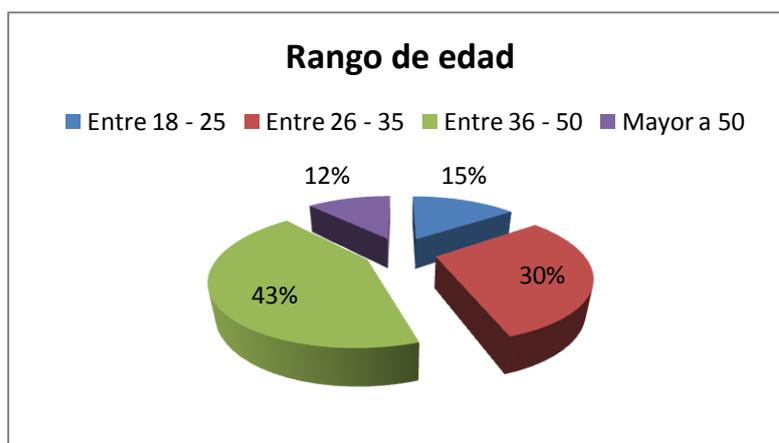
Primeramente, se realizaron preguntas de identificación como género y edad, posteriormente se realizaron preguntas con el fin de obtener información acerca del nivel de ingresos, nivel de ahorro, productos utilizados por la competencia entre otros factores que contribuirán a la investigación.

En cuanto a la primera pregunta se tenía la hipótesis: “más del 50% de los clientes potenciales serán mujeres”. Como se observa en los resultados esta hipótesis es afirmativa puesto que el 65% de los clientes encuestados son mujeres, en cuestiones micro empresariales se tiene entendido que las mujeres tienen mejor organización y son muy cuidadosas con la realización de los pagos.



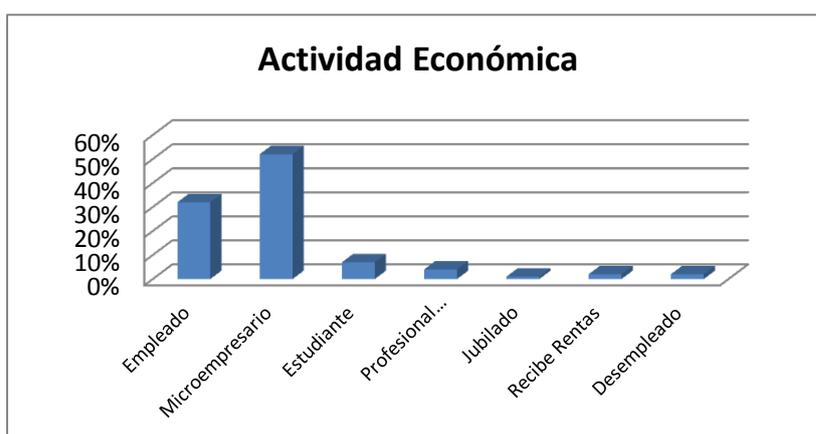
**Gráfico 3 Resultado de la Encuesta**  
Elaborado por: Pablo Redroban

De la misma forma, en la segunda pregunta se tenía una hipótesis planteada “Más del 40% de los clientes potenciales estarían en un rango de 36 a 50 años de edad”. Esta hipótesis resulto ser positiva debido a que según los datos el 43% de las personas encuestadas se encuentra en este rango de edad, esto es evidente pues el emprendimiento en nuestro país no siempre ha estado presente en la juventud, y como se analizó en capítulos anteriores el emprendimiento en el Ecuador comúnmente es actividad que se adquiere por necesidad (emprendimiento por necesidad).



**Gráfico 4 Resultado de la Encuesta**  
Elaborado por: Pablo Redroban

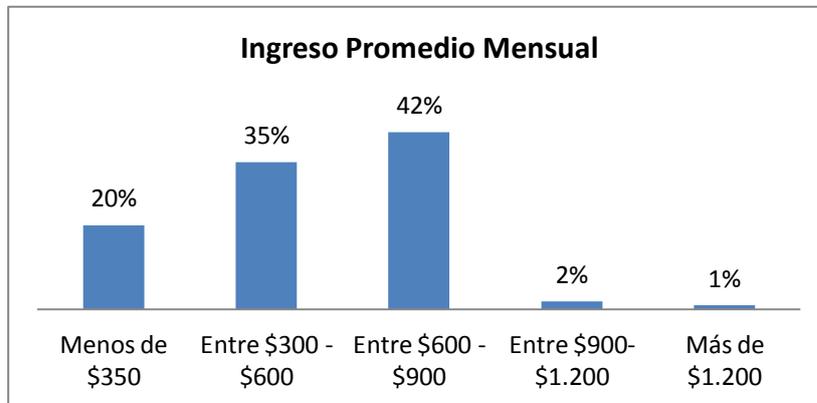
En pregunta número tres se indagaba acerca de la actividad económica a la cual se dedican las personas, la hipótesis que se realizó fue que “Mas del 50% de los clientes se dedican exclusivamente al emprendimiento”. Hipótesis que no se puede rechazar. Si bien se mira los resultados, estos muestran que aproximadamente el 52% de las personas encuestadas son microempresarios, este es un indicador que puede ser de mucha ayuda al momento de tomar decisiones, puesto que es a este segmento al cual apunta dirigirse el banco, en otras palabras es el target de la empresa.



**Gráfico 5 Resultado de la Encuesta**  
Elaborado por: Pablo Redroban

La pregunta 5 se refiere al monto de ingresos que el cliente tiene mensualmente, pregunta un poco riesgosa puesto que es posible que el resultado se encuentre sesgado debido a que por lo general la gente considera por alguna razón colocar montos altos, de todos modos los

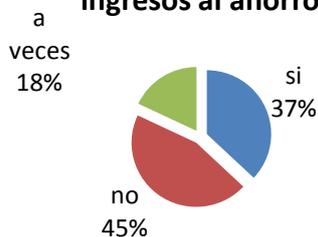
resultados de la pregunta muestran que el 42% de las personas tienen un ingreso entre 600 y 900 dólares. Mientras que un 35% obtienen un ingreso mensual entre 300 y 600 dólares.



**Gráfico 6 Resultado de la Encuesta**  
Elaborado por: Pablo Redroban

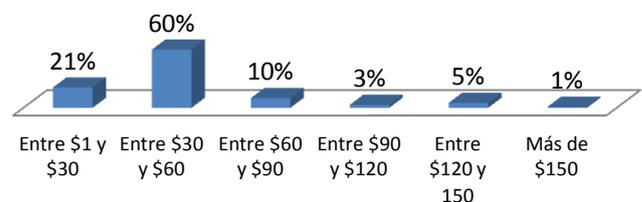
De la misma forma, la pregunta anterior abre campo para analizar cuál es el comportamiento del ahorro entre las personas, se consideró bastante este punto puesto que el nivel de ahorro es importante para el análisis de una expansión a un nuevo lugar, el hecho de que las personas que vivan por el sector en donde se vaya a trasladar o poner una nueva agencia tengan una cultura de ahorro aumenta la probabilidad de éxito para obtener más captaciones, motor importante en el negocio financiero. Según los datos recogidos solo un 37% de las personas destina parte de sus ingresos al ahorro. De esta población un 60% destina entre 30 a 60 dólares mientras que un 10% destina entre 60 a 90 dólares.

**Destina parte de sus ingresos al ahorro**



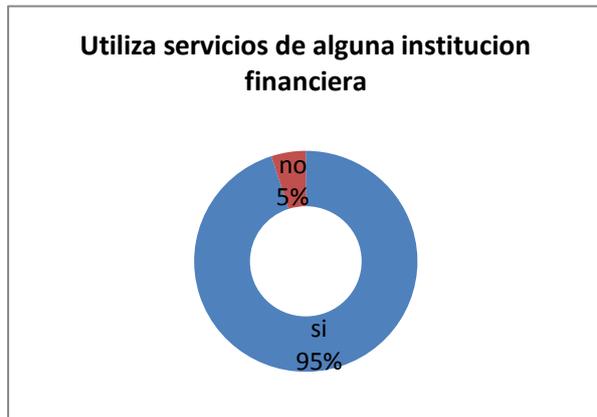
**Gráfico 7 Resultado de la Encuesta**  
Elaborado por: Pablo Redroban

**Monto de los ingresos destinados al ahorro**



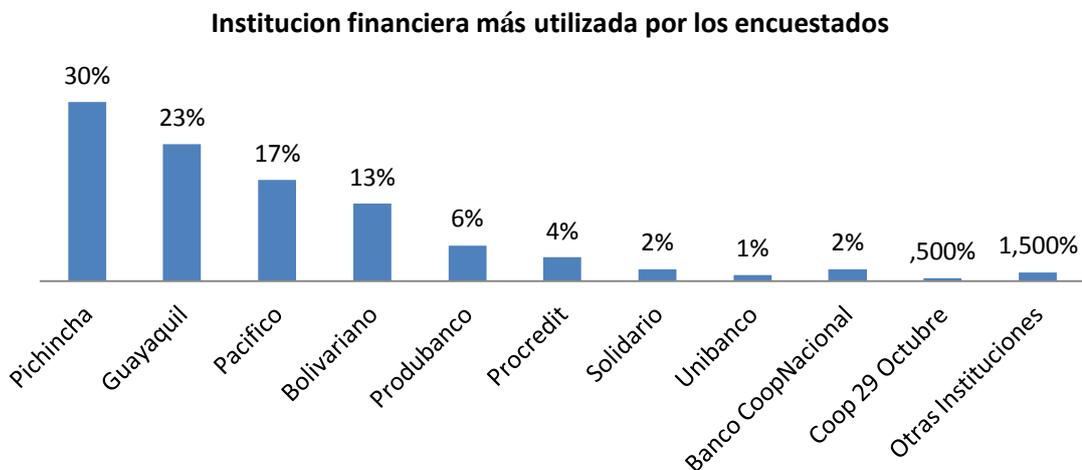
**Gráfico 8 Resultado de la Encuesta**  
Elaborado por: Pablo Redroban

Con la pregunta 8, se trata de conocer si las personas utilizan los servicios de alguna institución financiera con fin de saber si existen posibilidades de captar clientes nuevos y establecer los motivos por los que no utilizan los servicios de alguna institución financiera. En consecuencia, el 95% de los encuestados utiliza los servicios financieros de alguna institución mientras que el 5% restante no los utiliza debido a la carencia de recursos.



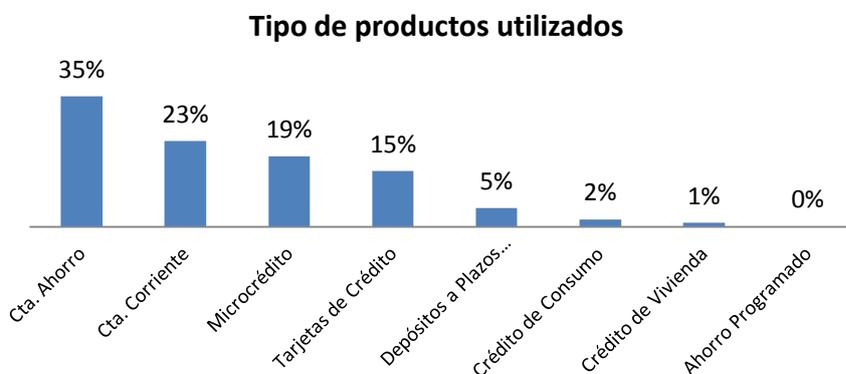
**Gráfico 9 Resultado de la Encuesta**  
Elaborado por: Pablo Redroban

Para analizar la competencia de mano de la pregunta anterior se cuestionó cual es la institución que las personas utilizan. Así pues el 30% de las personas que utilizan servicios financieros confían en el Banco Pichincha mientras que un 23% utilizan los servicios del Banco Guayaquil, mientras tanto el Banco CoopNacional tiene una participación del 2% en esta proporción.



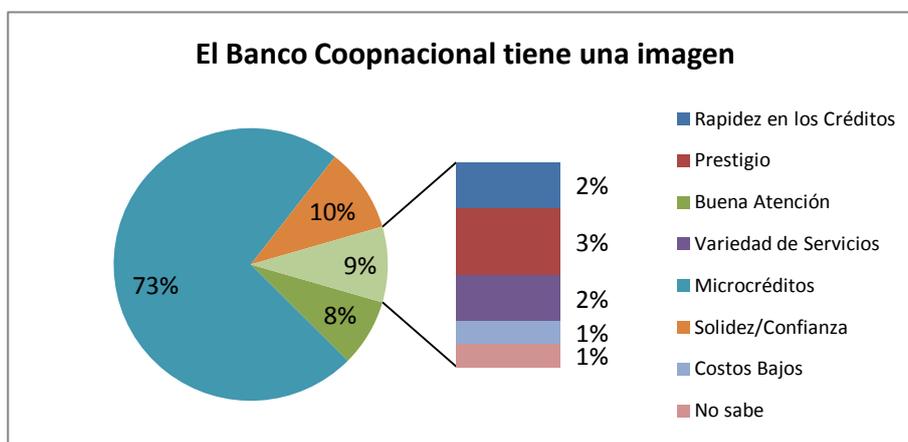
**Gráfico 10 Resultado de la Encuesta**  
Elaborado por: Pablo Redroban

De la misma forma, en la pregunta 9 se realiza un sondeo de cuáles son los productos que las personas utilizan, esto es importante al momento de analizar cuáles son los productos financieros que la mayoría de las personas prefieren y cuáles son los servicios en los cuales se podría implementar un plan de acción para explotar al máximo su mercadeo. Como resultado se evidencia que el 35% de los encuestados utilizan cuentas de ahorros, un 23% utilizan cuentas corrientes y un 19% microcréditos abriendo estos resultados un abanico de posibilidades en cuestión del mercado de microcrédito.



**Gráfico 11 Resultado de la Encuesta**  
Elaborado por: Pablo Redroban

Por último, se realizó la hipótesis de que el Banco CoopNacional da una imagen a la gente de una institución que se dedica al microcrédito. Hipótesis que no pudo ser rechazada puesto que entre las opciones un 73% contestó la opción de microcrédito mientras que un 10% contestó que la institución muestra solidez y confianza, un 8% contestó que la institución muestra una imagen de buena atención.



**Gráfico 12 Resultado de la Encuesta**  
Elaborado por: Pablo Redroban

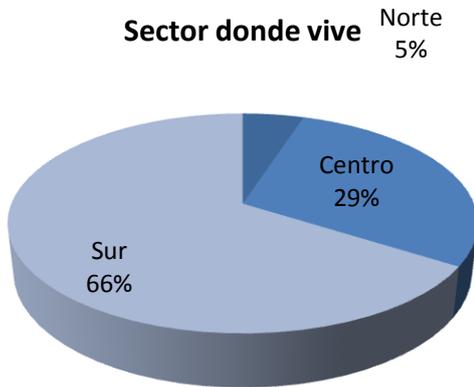
**3.3.5.1 Análisis de los resultados de las encuestas para evaluar nuevos productos financieros.**

Las tres primeras preguntas son de identificación tal como: género, edad y sector donde viven. Las hipótesis en cuanto a estas preguntas son: si más de la mitad de las personas clientes del banco son mujeres y si la mayoría de los clientes se



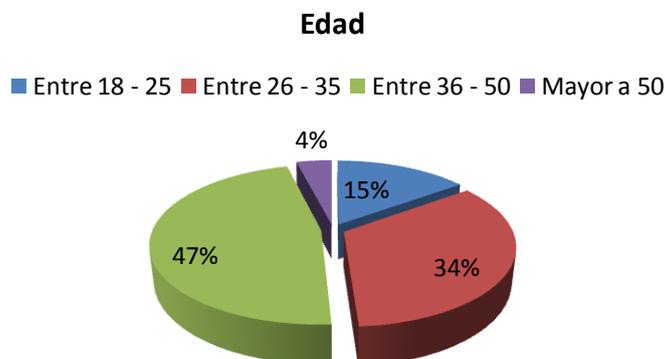
encuentran en una edad entre 36 a 50 años y por último si aproximadamente un 80% de todos los clientes viven en el sector sur de la ciudad.

**Gráfico 13 Resultado de la Encuesta**  
Elaborado por: Pablo Redroban



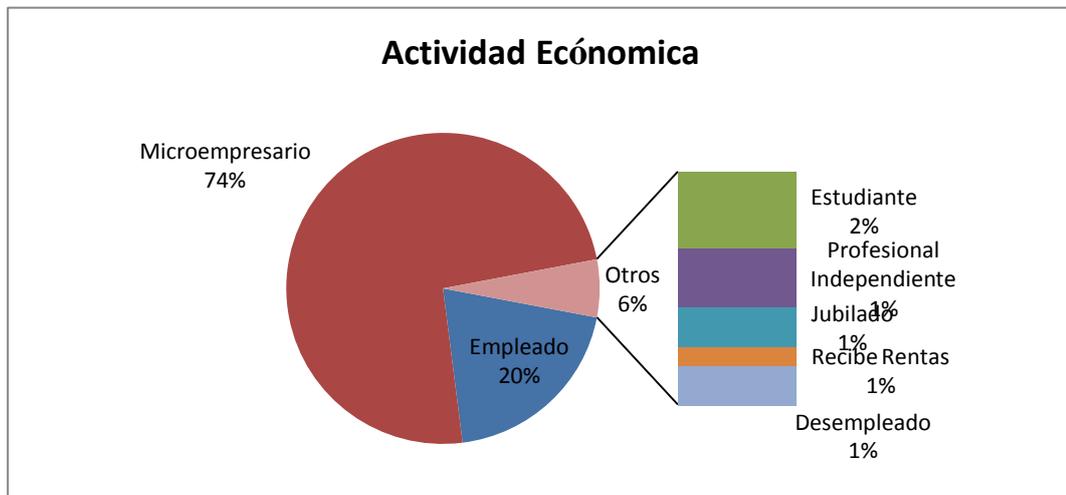
En contraste con los resultados, las dos primeras hipótesis mostraron ser afirmativas el 53% de los clientes encuestados fueron mujeres, así como también el 47% de los clientes se encuentran en la edad de 36 a 50 años. Mientras tanto la última hipótesis resulto no ser tan cierta, el 66% de las personas viven en el sector sur de la ciudad, sin embargo el 29% vive en el sector centro.

**Gráfico 14 Resultado de la Encuesta**  
Elaborado por: Pablo Redroban



**Gráfico 15 Resultado de la Encuesta**  
Elaborado por: Pablo Redroban

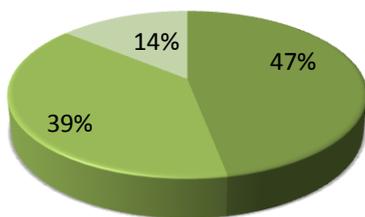
En la pregunta 4 se procedió a indagar acerca de cuál es la actividad económica de los clientes. La hipótesis en esta pregunta era que aproximadamente el 80% de los clientes del banco son microempresarios. En consecuencia los resultados arrojaron que un 74% de las personas son microempresarios, mientras que un 20% son empleados en relación de dependencia. Por lo tanto la hipótesis que se tenía en un principio debe ser rechazada.



**Gráfico 16 Resultado de la Encuesta**  
Elaborado por: Pablo Redroban

### Sector microempresarial

■ Servicios ■ Comercial ■ Producción

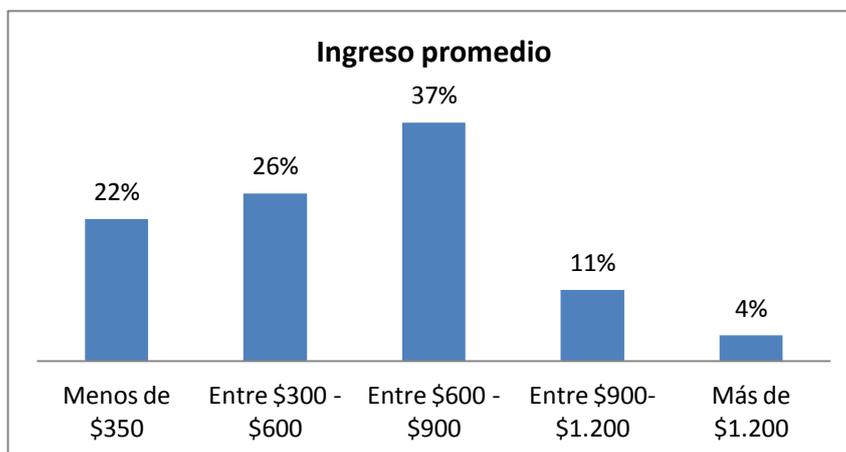


**Gráfico 17 Resultado de la Encuesta**  
Elaborado por: Pablo Redroban

Profundizando un poco más en el asunto del micro emprendimiento, la pregunta 5 cuestiona acerca de qué actividad económica el cliente se dedica mostrando los siguientes resultados: 43% Comercial refiriéndose a tiendas, locales de venta de ropa, mercaderías entre otros. Un 36% actividad de Producción refiriéndose a carpinterías, panaderías entre otros y un 11% a la actividad de servicios refiriéndose a restaurantes, mecánicos y peluquerías, entre otros.

En la pregunta 7 se refiere al monto de ingresos que el cliente tiene mensualmente, pregunta un poco riesgosa puesto que es posible que el resultado se encuentre sesgado

debido a que por lo general la gente considera por alguna razón colocar montos altos, de todos modos los resultados de la pregunta muestran que el 37% de las personas tienen un ingreso entre 600 y 900 dólares. Mientras que un 26% obtienen un ingreso mensual entre 300 y 600 dólares.

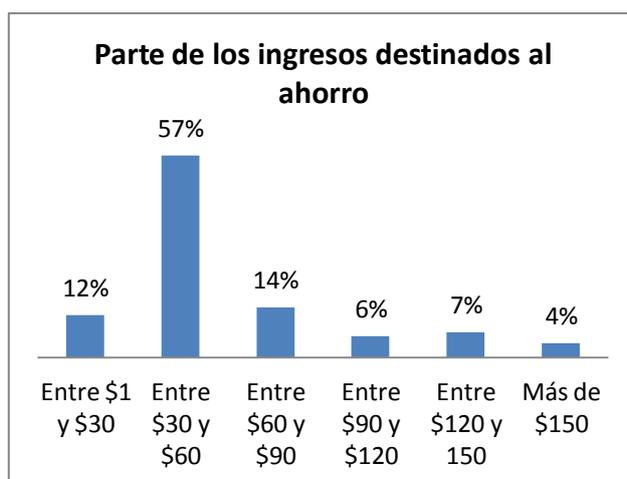


**Gráfico 18 Resultado de la Encuesta**  
Elaborado por: Pablo Redroban

De la misma forma como se realizó en el cuestionario anterior se analiza en la pregunta 8 y 9 si el cliente destina parte de sus ingresos al ahorro y cuanto aproximadamente es el valor que destina al ahorro. Según los datos recogidos solo un 20% de los clientes del banco destina parte de sus ingresos al ahorro. De esta población un 57% destina entre 30 a 60 dólares mientras que un 14% destina entre 60 a 90 dólares.

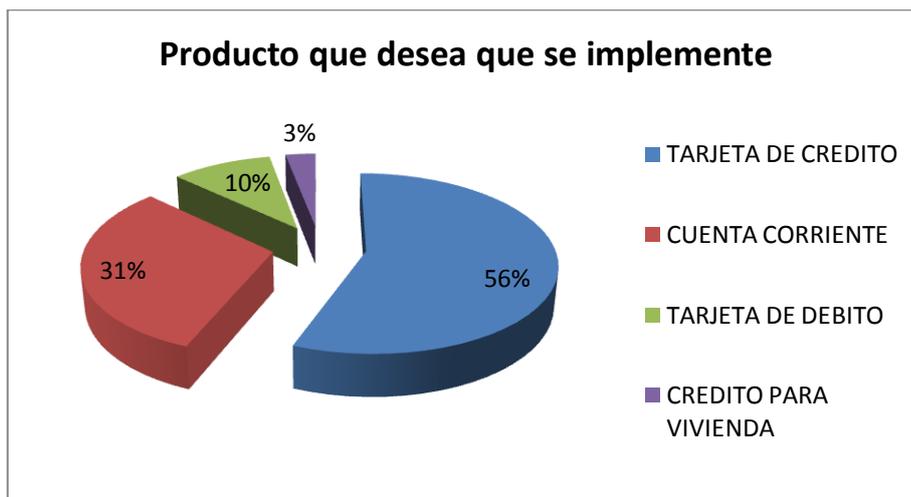


**Gráfico 19 Resultado de la Encuesta**  
Elaborado por: PabloRedroban



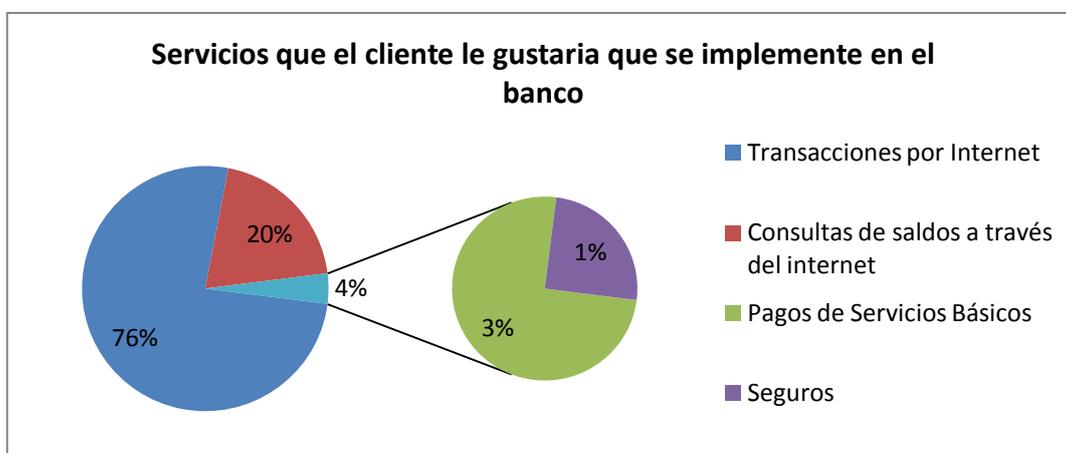
**Gráfico 20 Resultado de la Encuesta**  
Elaborado por: Pablo Redroban

En la pregunta 10 se preguntó cuál de los productos le gustaría al cliente que el Banco CoopNacional brinde y entre las opciones se encontraban cuentas corrientes, tarjetas de débito, tarjetas de crédito y crédito para la vivienda. Los resultados mostraron una preferencia a las tarjetas de crédito esta opción obtuvo el 56% de total de los encuestados, seguido por las cuentas corrientes con el 31%, las tarjetas de débito obtuvieron un resultado del 10%, y por último el crédito de vivienda con un 3%.



**Gráfico 21 Resultado de la Encuesta**  
Elaborado por: Pablo Redroban

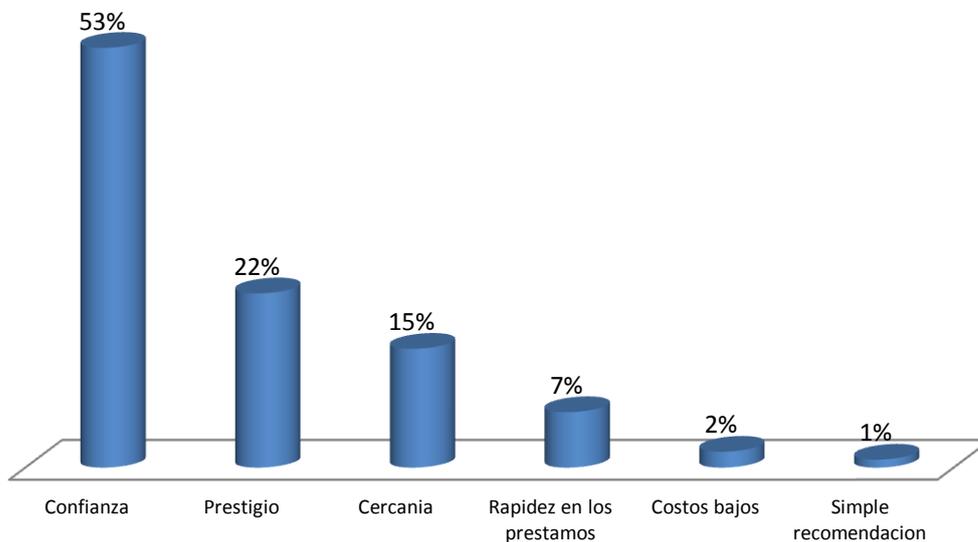
De la misma forma en la pregunta 8 se analizó cuáles son los servicios que los clientes quisieran que el banco brinde en un futuro. Las alternativas obtuvieron diversos resultados, así pues las transferencias por internet mostro un 76%, mientras que la consulta de saldos por internet tuvo un 20%, los pagos de servicios básicos y el servicio de seguros obtuvieron sumados los dos un 4% del total.



**Gráfico 22 Resultado de la Encuesta**  
Elaborado por: Pablo Redroban

En cuanto a por qué los clientes prefieren el Banco CoopNacional, las respuestas evidenciaron una notable confianza en la institución aproximadamente el 53% de las personas creen que la institución es sólida y confiable. Las otras opciones produjeron los siguientes resultados: prestigio de la institución 22%, cercanía al lugar en donde reside 15%, rapidez en la entrega de los microcréditos 7%, la institución brinda costos bajos y de mantenimiento 2%, recomendación de algún familiar u otra persona 1%.

### Razón por la cual el cliente elige Banco CoopNacional



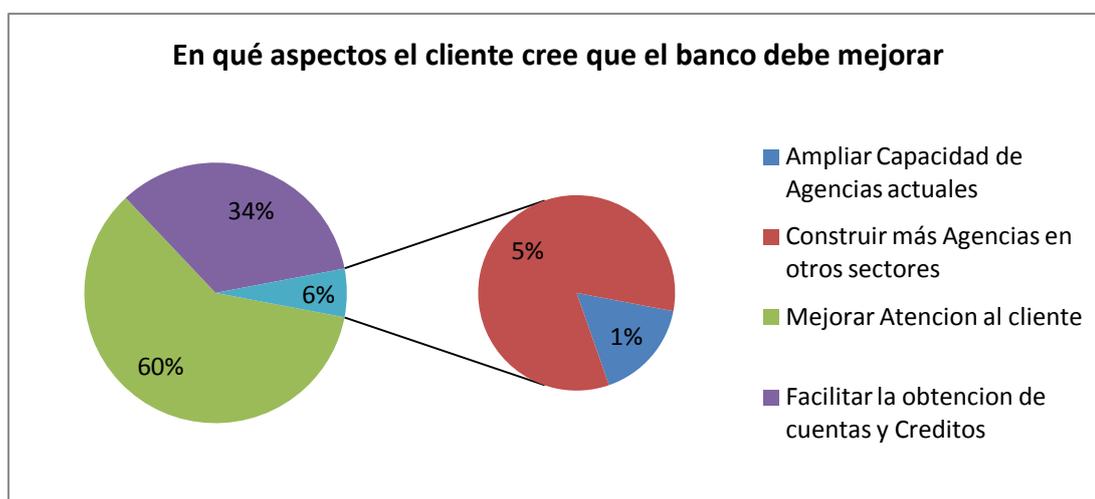
**Gráfico 23 Resultado de la Encuesta**  
Elaborado por: Pablo Redroban

Por último, se realizó una pregunta directa la cual consistía en saber qué aspectos el cliente cree que la institución debe mejorar. Entre las opciones se encontraban:

- Ampliar la capacidad de las agencias actuales (1%)
- Construir nuevas agencias en otros sectores (5%)
- Mejorar atención a los clientes (60%)

Facilitar la obtención de cuentas y créditos (34%). Facilidades tales como: disminución de montos mínimo de apertura de cuentas, disminución de documentación, disminución de días del depósito (encaje) para requerir el microcrédito, disminución de días de respuesta del otorgamiento del microcrédito.

Estas opciones obtuvieron el 1%, 5%, 60% y 34% respectivamente. Construyendo comentarios a los diferentes resultados se puede indicar que los clientes se encuentran satisfechos en cuanto a la capacidad instalada puesto que las opciones de ampliar la capacidad tanto interna como externa no han obtenido considerables resultados. Tal vez se puede entrelazar este resultado con la pregunta 3 en donde se cuestionaba acerca del lugar en donde vive, ya que la mayoría de los clientes viven en el sur y centro de la ciudad facilitando de esta forma su traslado a las diferentes agencias que el banco cuenta en estos sectores de la ciudad para realizar alguna transacción financiera.



**Gráfico 24 Resultado de la Encuesta**  
Elaborado por: Pablo Redroban

La opción de facilitarle a los clientes la obtención de productos arrojó un resultado del 34% del total de los clientes encuestados, tal vez es una evidencia de que se debería trabajar un poco en la eficiencia en la entrega de crédito o disminución de los días de encaje puesto que como se definió en el análisis de competencia, las otras instituciones dedicadas al microcrédito tienen mayores herramientas para el análisis del riesgo u otros factores que contribuyen a la eficiencia del proceso.

Mientras que el mayor porcentaje se obtuvo en la opción de mejora al cliente (60%), por lo que se puede recomendar que sea preferible realizar un mejor análisis acerca de cuáles son los factores por los que los clientes no se encuentran satisfechos del todo con la atención brindada por los funcionarios del banco.

## **CAPÍTULO IV**

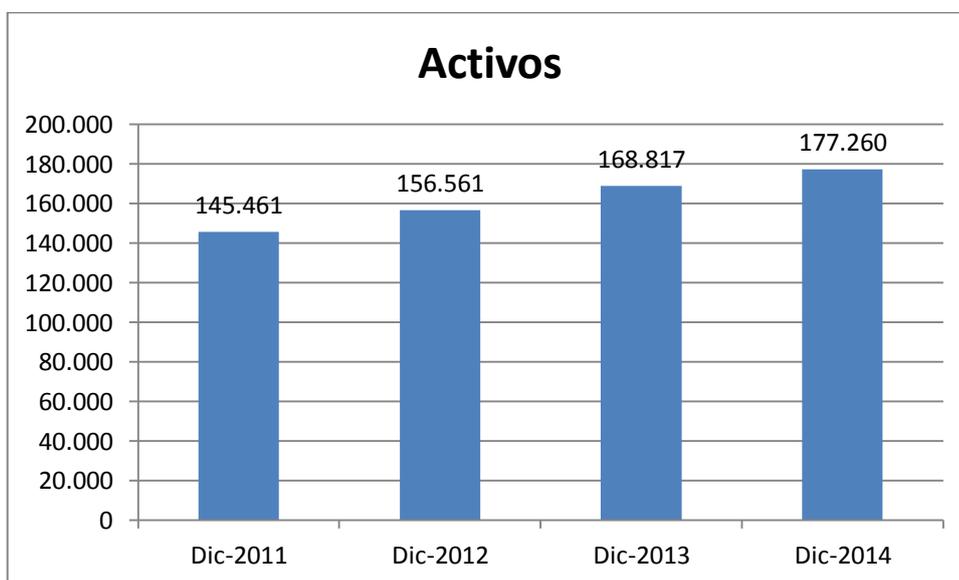
### **4. ANÁLISIS FINANCIERO**

Los criterios que motivan o disminuyen los incentivos para permanecer o abandonar una industria se encuentran en los resultados financieros y económicos, puesto que en cierta forma ayudan a tomar decisiones en cuanto al bienestar individual y colectivo.

En este capítulo se analiza la situación financiera actual del Banco CoopNacional, se requiere demostrar que la institución se encuentra sólida, con niveles óptimos de rentabilidad y eficiencia en el manejo de sus operaciones. Asimismo se realizará el análisis de los respectivos componentes que conforman el Activo, Pasivo, Patrimonio y Utilidades.

#### 4.1 Activos

A Diciembre de 2012 los activos del Banco CoopNacional sumaron 157 millones de dólares mientras que en diciembre de 2011 se situaron en \$145 millones, logrando un incremento del 37%. Mientras que en el año 2013 el número de activos rodeaban los 169 millones de dólares, en el año 2014 estos sumaron 177 millones, esto implica que se ha producido un incremento sustancial del nivel de activos en la institución.



**Gráfico 25 Activos Banco CoopNacional**  
Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2015)  
Elaborado por: Pablo Redroban

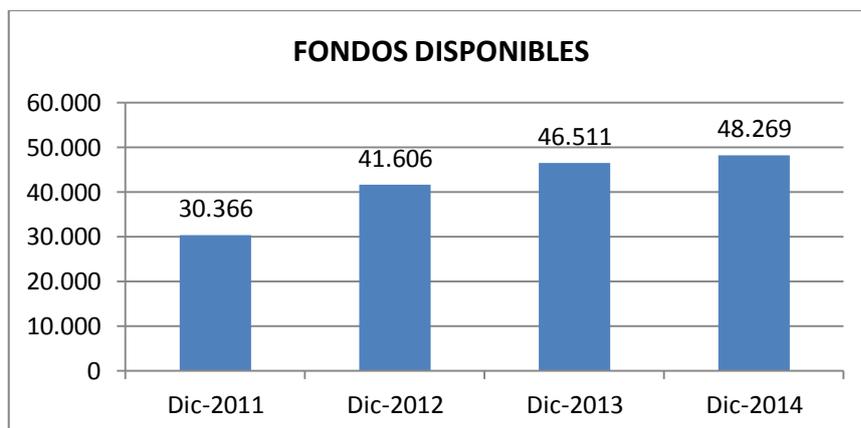
La composición del activo en abril del 2015, se muestra en el gráfico 26, donde se observa que el 52% de los activos pertenecen a las inversiones, seguidos de los fondos disponibles con el 26% y la cartera de crédito con una ponderación de 12%.



**Gráfico 26 Activos Abril 2015 Banco CoopNacional**  
 Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2015)  
 Elaborado por: Pablo Redroban

#### 4.1.1 Fondos Disponibles

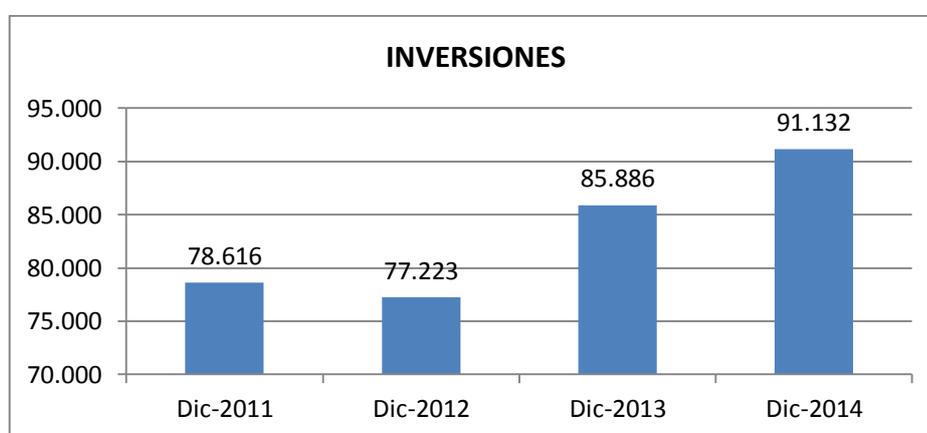
Registra los recursos de alta liquidez de los cuales dispone la entidad para sus operaciones regulares y que no está restringido su uso. Comprende las cuentas que se registran en efectivo o equivalente de efectivo tales como: caja, depósitos para encaje, depósitos en bancos y otras instituciones financieras, efecto de cobro inmediato y las remesas en tránsito. Al mes de diciembre de 2014 los fondos disponibles alcanzaron \$48,3 millones. Cabe indicar que los recursos se encuentran debidamente dispersados en instituciones del sistema financiero, manejando correctamente la política de evitar concentraciones de los recursos.



**Gráfico 27 Fondos Disponibles en miles de dólares Banco CoopNacional**  
 Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2015)  
 Elaborado por: Pablo Redroban

### 4.1.2 Inversiones

En esta cuenta se reconocen todas las inversiones en títulos valores adquiridos por la entidad. Únicamente el Banco CoopNacional posee Certificados de Depósito a Plazo en instituciones de calificación de riesgo mínimo, y son colocados a un plazo máximo promedio de entre 32 a 35 días, con el objetivo de que formen parte del activo líquido neto junto a los fondos disponibles. Este rubro en se ubicó en \$ 91.131,80 a diciembre de 2014 en consecuencia la Institución se encuentra en lugar 9 en el ranking del sistema de Bancos, debido a que sus inversiones representan el 3% del total de las inversiones del sistema, fortaleciendo la capacidad de respuesta de la entidad hacia las obligaciones del público.



**Gráfico 28 Inversiones en miles de dólares Banco CoopNacional**  
Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2015)  
Elaborado por: Pablo Redroban

### 4.1.3 Cartera de Crédito

Esta cuenta incluye una clasificación principal de acuerdo a la actividad a la cual se destinan los recursos, estas son: comercial, consumo, vivienda y microempresa. Estas clases de operaciones a su vez incluyen una clasificación por su vencimiento las cuales son: cartera por vencer, cartera vencida y cartera que no devenga intereses.

La cartera por vencer y la cartera que no devenga intereses mantiene una sub clasificación por maduración, es decir en función del rango del vencimiento futuro de las operaciones, cánones, cuotas o dividendos; se entiende por cartera por vencer aquella cuyo plazo no ha vencido.

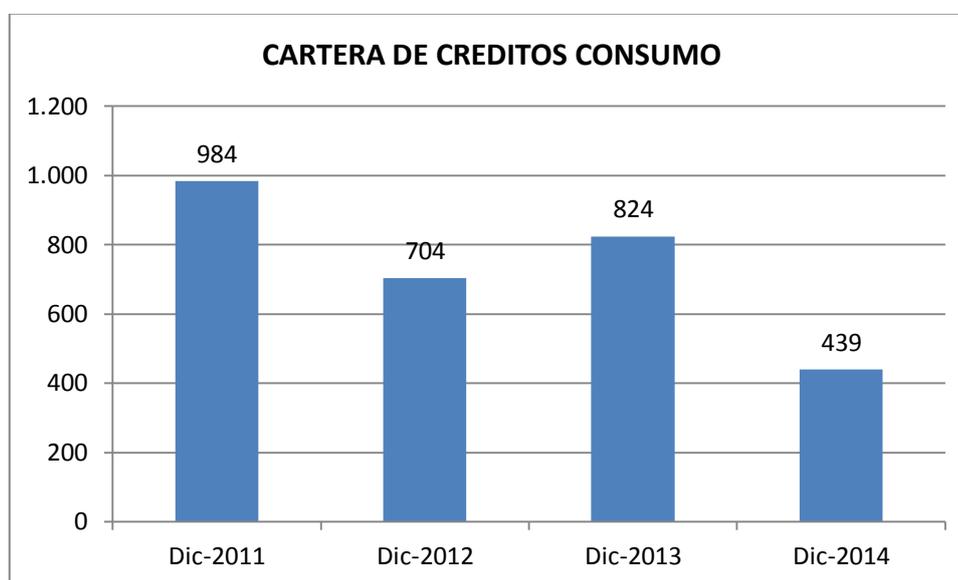
La cartera vencida se subdivide en función de los días que se mantiene cada operación, canon, cuota o dividendo vencida. Se entiende por cartera vencida cuyo plazo es hasta 30 o 60 días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación o de acuerdo a lo establecido

en el respectivo contrato, sin perjuicio del cálculo de los intereses por mora a que hubiere lugar desde el día siguiente del vencimiento de la operación.

En preciso indicar que el Banco CoopNacional realiza operaciones únicamente en créditos de consumo y microcrédito.

#### 4.1.3.1 Cartera de Créditos de Consumo por Vencer

La cartera de créditos de consumo es la segunda cartera en nivel de importancia dentro de la Institución. En los últimos tiempos se ha venido reduciendo debido a que la misión del Banco CoopNacional está enfocada a los microcréditos por lo tanto no se promueve los créditos de consumo. Al mes de diciembre de 2014 se situó en \$ 439 mil dólares, en consecuencia \$ 385 mil menos que en diciembre de 2013.



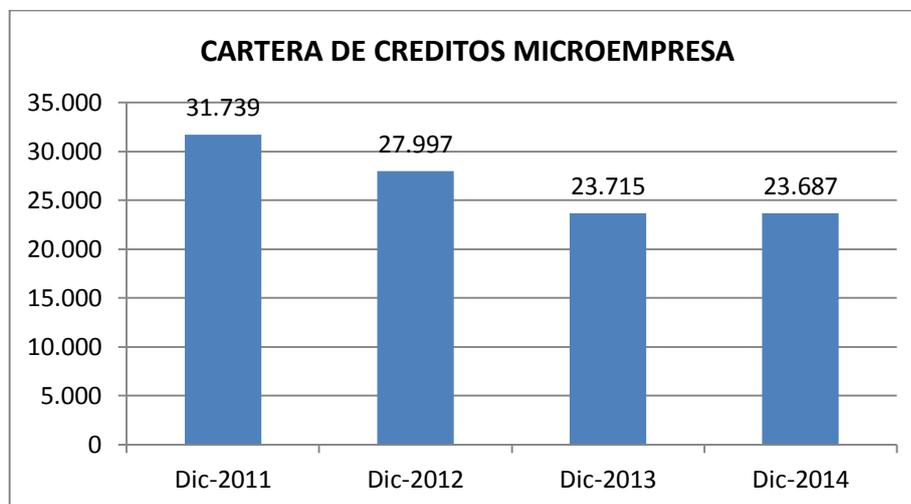
**Gráfico 29 Cartera de Créditos de Consumo en miles de dólares Banco CoopNacional**  
Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2015)  
Elaborado por: Pablo Redroban

#### 4.1.3.2 Carteras de Créditos de Microcrédito por Vencer

Representa la mayor ponderación de la cartera de crédito. Por su naturaleza, los créditos para la microempresa serán calificados basándose en las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Estos tipos de créditos podrán ser cancelados a su vencimiento o mediante tablas de amortización con abonos en fechas previamente señaladas.

La cartera de microcréditos es el eje fundamental del Banco CoopNacional al mes de diciembre de 2014 se ubicó en \$ 23,69 millones y es en donde se centran las operaciones

de la Institución, es una cartera colocada a mediano plazo, con el objetivo que el capital sea recuperado en el menor tiempo posible, procurando así una alta rotación de la cartera que se verá reflejada en el nivel de la utilidad de la Institución.



**Gráfico 30** Cartera de Crédito Micro empresarial en miles de dólares Banco CoopNacional

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2015)

Elaborado por: Pablo Redroban

#### 4.1.3.3 Provisiones para Créditos Incobrables

Es una cuenta del activo que registra las provisiones que se constituirán de conformidad con las normas de calificación de activos de riesgo expedidas por Superintendencia de Bancos y Seguros, para cada clase y categoría de crédito.

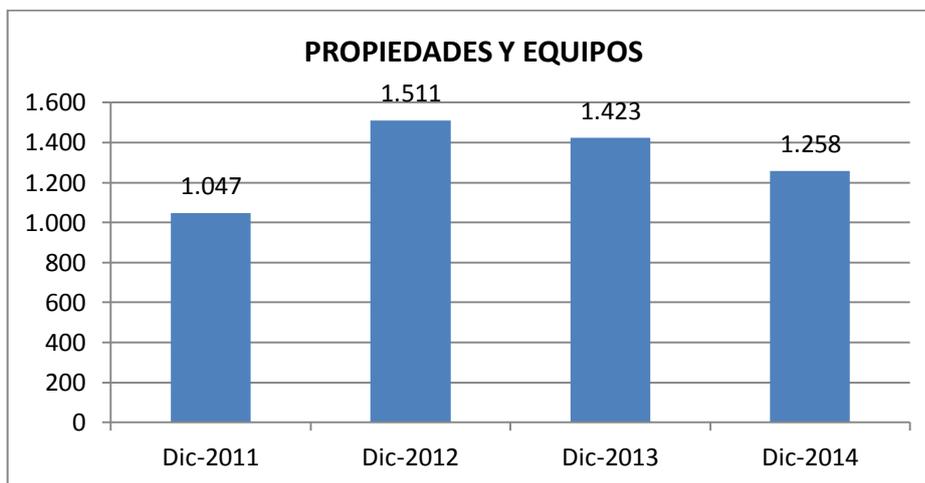
Adicionalmente está constituida una provisión general para cubrir las pérdidas potenciales basada en la experiencia del negocio, que indica que las pérdidas están presentes en la cartera de préstamos la cual debe contabilizarse con cargo a resultados del ejercicio.

Este rubro en diciembre del 2014 llegó a \$ 1,78 millones que representa aproximadamente el 8% del monto de la cartera total, el Banco CoopNacional tiene las reservas pertinentes que permitirán cubrir cualquier deterioro que pueda sufrir la cartera de créditos por vencer. Lo cual demuestra las políticas conservadoras que mantiene la institución.

#### 4.1.4 Propiedades y Equipos

Es aquella cuenta que representa las propiedades de naturaleza permanente, utilizados por la entidad, incluyendo construcciones y remodelaciones en curso, las cuales sirven para el cumplimiento de sus objetivos específicos, cuya característica es una vida útil relativamente larga y están sujetas depreciaciones.

El Banco CoopNacional cuenta con equipos importantes de computación, como servidores y computadoras de trabajo. Seguir implementando tecnologías que brinden un mayor servicio y den mayor seguridad de la información son estrategias que tienen la Alta Gerencia de la Institución. En consecuencia al mes de Diciembre de 2014 esta cuenta suma \$ 1,26 millones de dólares.



**Gráfico 31 Propiedades y Equipos en miles de dólares Banco CoopNacional**  
 Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2015)  
 Elaborado por: Pablo Redroban

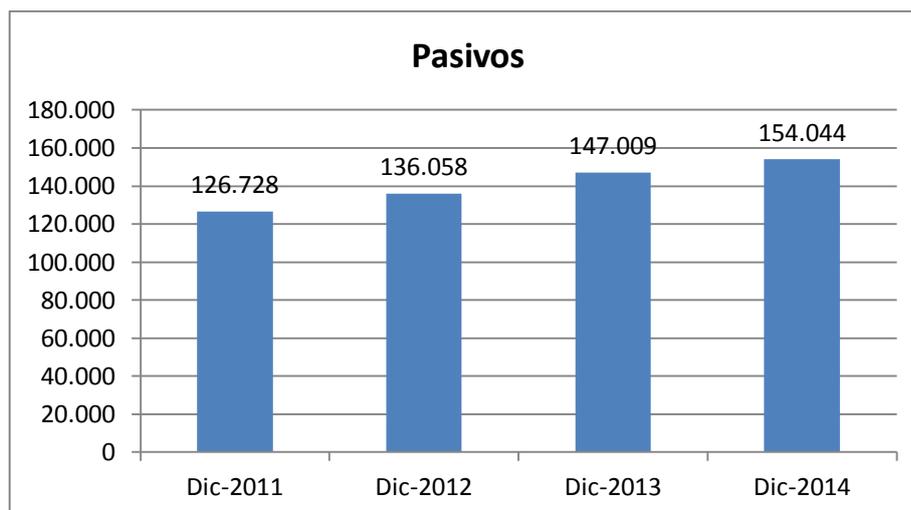
#### 4.1.5 Otros Activos

En esta cuenta se registran las Inversiones en acciones, inversiones en participaciones, pagos anticipados, gastos diferidos, materiales, mercaderías e insumos, transferencias internas entre oficinas, sucursales, agencias de la entidad, fondo de seguro de depósito e hipotecas y otros, adicionalmente incluye las amortizaciones y provisiones para cubrir eventuales pérdidas de los activos registrados en este grupo.

Es un valor pequeño en relación a las otras cuentas \$ 13,63 millones de dólares considerando que es lo adecuado, puesto que la Institución no debe registrar valores altos, porque no pertenecen al giro del negocio.

#### 4.2 Pasivos

Para Diciembre de 2014 los pasivos del Banco CoopNacional se situaron en \$154 millones. Cuando en Diciembre de 2013 se ubicaron en \$147 millones se espera contar con un crecimiento sostenido, debido a la imagen y reputación conseguida por la Institución en los 35 años de su vida Institucional. Los pasivos representan el 87% de los activos.



**Gráfico 32 Pasivos en miles de dólares Banco CoopNacional**  
 Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2015)  
 Elaborado por: Pablo Redroban

#### 4.2.1 Obligaciones con el Público

Registra las obligaciones a cargo de la entidad derivadas de la captación de recursos del público mediante los diferentes mecanismos autorizados. A diciembre de 2014 las obligaciones con el público representan el 76% del total del pasivo, demostrando de esta manera una estructura sólida y acorde a una institución financiera, donde los pasivos deben estar concentrados en esta cuenta.

Las obligaciones con el público están compuestas por depósitos a la vista, depósitos a plazo y depósitos restringidos. La participación de cada uno al mes de diciembre de 2014 son las siguientes:

- Depósitos a la vista: 76%
- Depósitos a plazo: 14%
- Depósitos restringidos: 10%



**Gráfico 33 Obligaciones con el Público Banco CoopNacional**

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2015)

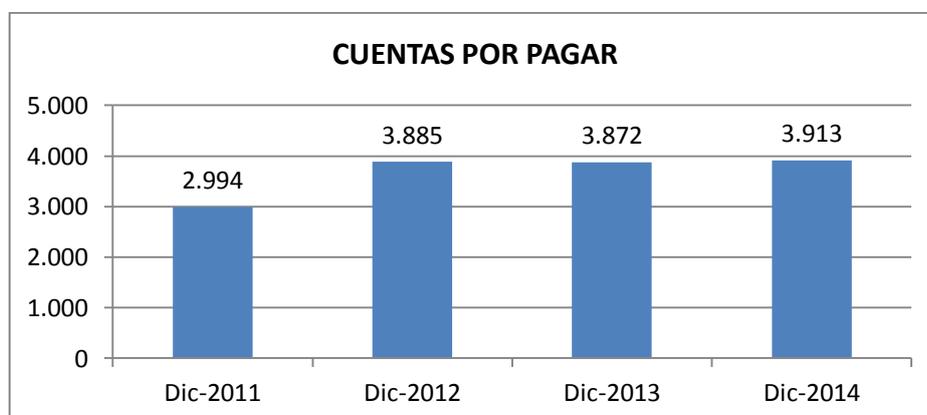
Elaborado por: Pablo Redroban

#### 4.2.2 Obligaciones Financieras

Acorde a lo expuesto anteriormente sobre el manejo financiero de la entidad y sus planes de crecimiento, la institución no mantiene obligaciones financieras, todas las operaciones y proyectos realizados son desarrollados con recursos propios, denotando de otra manera una acertada prudencia financiera en el manejo de sus operaciones.

#### 4.2.3 Cuentas por Pagar

Esta cuenta esta explicada principalmente por los intereses por pagar de las obligaciones con el público, obligaciones patronales, contribuciones e impuestos, producto del crecimiento de las captaciones. Al mes de diciembre de 2014 sumo \$ 3,9 millones un 1% más que el mes de Diciembre del año anterior.



**Gráfico 34 Cuentas por Pagar en miles de dólares Banco CoopNacional**

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2015)

Elaborado por: Pablo Redroban

### 4.3 Patrimonio

Representa la participación de los propietarios en los activos de la empresa. Este rubro de patrimonio está compuesto por las cuentas de capital social, reservas, otros aportes patrimoniales y superávit por valuaciones, cuyos porcentajes de participación dentro del patrimonio a diciembre de 2014 son los siguientes:

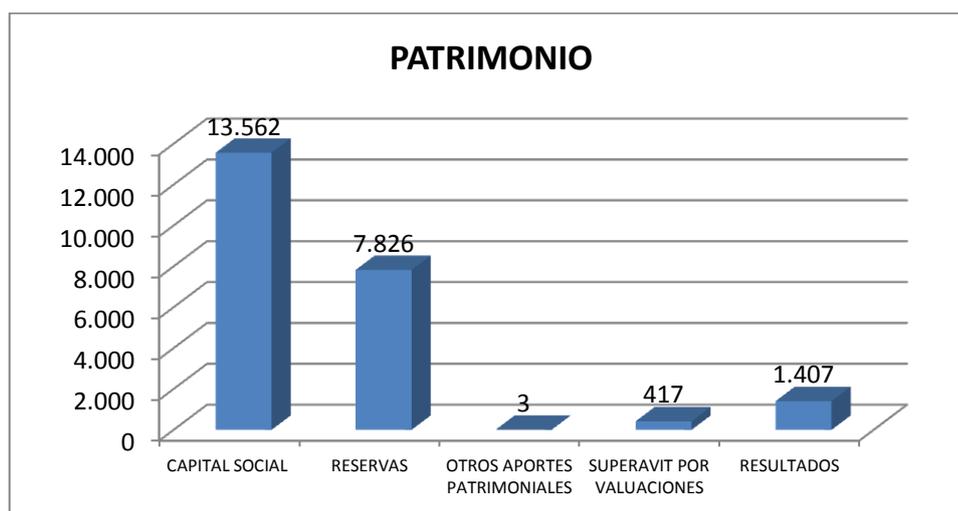
Capital Social: 58%

Reservas: 34%

Otros aportes patrimoniales: 0,02%

Superávit por valuaciones: 2%

En este punto se debe hacer un comentario adicional en cuanto se refiere al patrimonio técnico constituido, a diciembre del 2014 el banco CoopNacional tiene constituido un patrimonio técnico de \$ 23,285,539 mientras que el requerimiento *por el 9% del total de los activos y contingentes ponderados por riesgo equivale a \$ 9,429,752*, esto significa que se mantiene un excedente de \$13.855.787, este excedente es un valor similar al capital social, por lo que se podría concluir que la institución mantiene suficiente holgura patrimonial para cumplir con los requerimientos establecidos por la Ley.



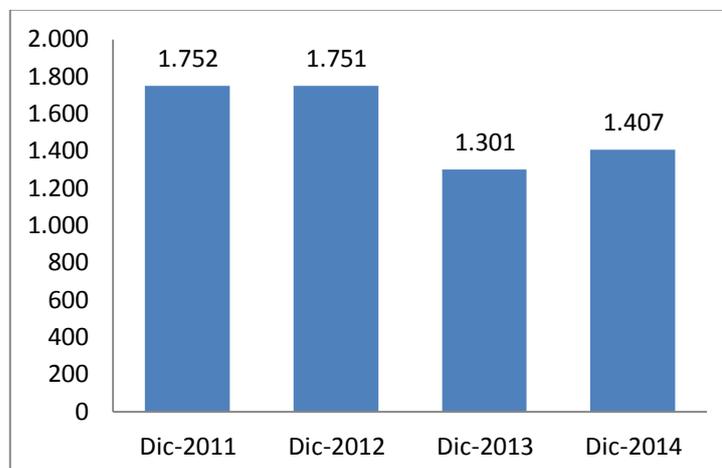
**Gráfico 35 Patrimonio en miles de dólares Banco CoopNacional**

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2015)

Elaborado por: Pablo Redroban

#### 4.4 Estado de Resultados

Es un estado financiero que muestra ordenada y detalladamente la forma de cómo se obtuvo el resultado del ejercicio durante un periodo determinado.



**Gráfico 36** Resultados en miles de dólares Banco CoopNacional

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2015)

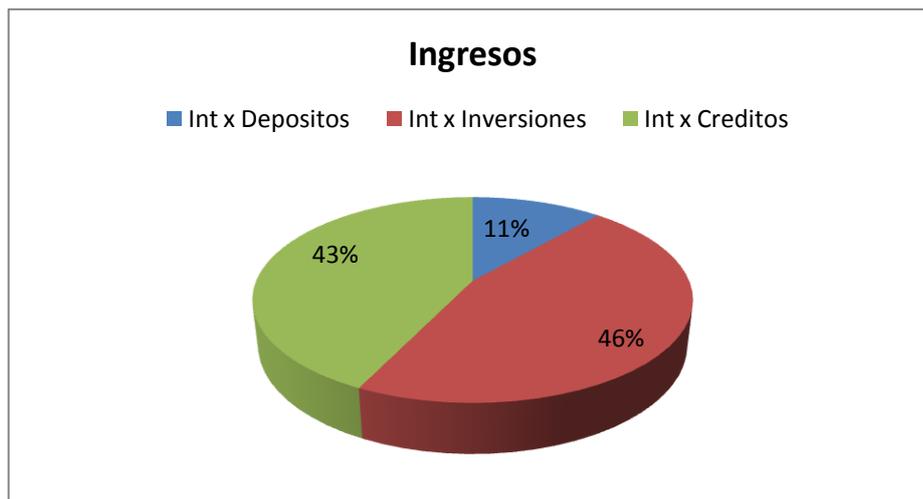
Elaborado por: Pablo Redroban

Como se observa a diciembre del 2014 las utilidades alcanzaron \$1,4 millones mientras que a diciembre del 2013 fueron de \$ 1,3 millones, por lo tanto los resultados se han mantenido positivamente a pesar de las regulaciones gubernamentales que restringen el nivel de ingresos de las Instituciones financieras en general, la institución no ha mermado su capacidad para generar excedentes que permitan cubrir la capacidad operativa de la Institución.

##### 4.4.1 Ingresos

A diciembre 2014 el total de ingresos fue de \$ 12,4 millones. Asimismo como se puede observar en el Gráfico 37, las principales cuentas que componen el ingreso, los intereses en cartera de créditos generan el 43%, mientras que los ingresos por intereses en inversiones generaron el 46%, estas dos cuentas agrupan el 89% del total de los ingresos, lo que implica que la institución basa sus operaciones en la intermediación financiera, acorde a su misión y objetivos.

El resto de cuentas de ingresos esta explicado por intereses en cuentas en depósitos con el 11%, otros ingresos operacionales e ingresos por servicios.



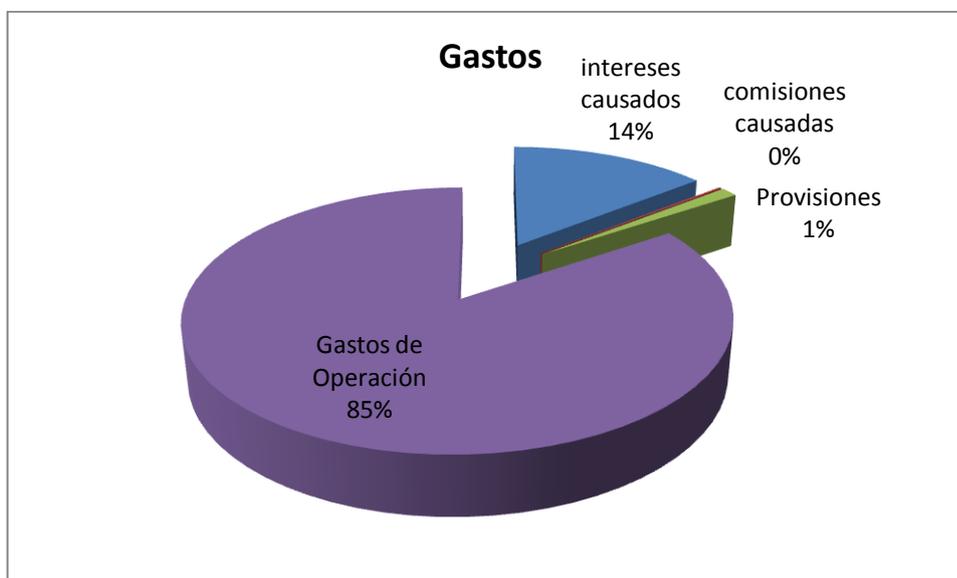
**Gráfico 37 Ingresos en miles de dólares Banco CoopNacional**

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2015)

Elaborado por: Pablo Redroban

#### 4.4.2 Gastos

En relación de los gastos, se puede observar que los gastos operacionales constituyen el 85% del total de los gastos, seguido de los intereses causados por las obligaciones con el público con 14%, ambos suman el 99% del total de gastos que tiene la institución a diciembre de 2014, es decir \$11 millones



**Gráfico 38 Gastos en miles de dólares Banco CoopNacional**

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2015)

Elaborado por: Pablo Redroban

La Alta Gerencia ha implantado políticas para que el nivel de gastos de la institución no tenga tendencia creciente y permita que el Banco CoopNacional genere utilidades y fortalecer patrimonialmente la entidad, a pesar de las regulaciones gubernamentales que ha limitado la posibilidad de ingresos.

#### **4.5 Indicadores de Eficiencia**

En el mes de diciembre de 2014, el Banco CoopNacional, reflejó un rendimiento patrimonial (ROE) de 6,5%. El rendimiento de la inversión total de los activos (ROA) se localizó en 0,8%.

De otra forma el éxito de la actividad de intermediación se puede comprender por la capacidad de recuperación de la cartera o bien de otra manera, por la magnitud de la tasa de morosidad. En diciembre de 2014 la morosidad del Banco CoopNacional se situó en 0,29%, manteniéndose en ventaja con respecto a las demás Instituciones donde el índice de morosidad del sistema que en promedio se ubicó en 3 %.

La liquidez de la Institución se ubicó en 42,3% en diciembre de 2014, es decir 1,2 puntos más que el mes de Diciembre del año anterior. Mediante los resultados hasta el mes de diciembre de 2014 se puede concluir que se ha mantenido la política del Banco CoopNacional de administrar su liquidez de manera eficiente, a fin de colocar más microcréditos para el desarrollo del país.

Principales Indicadores financieros (en porcentajes).

INDICADORES DE EFICIENCIA	Dic 2011	Dic 2012	Dic 2013	Dic 2014
<b>ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS:</b>				
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	4,69%	5,26%	5,30%	5,8%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	95,31%	94,74%	95,70%	94,2%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	112,07%	112,25%	117,01%	111,3%
<b>INDICES DE MOROSIDAD</b>				
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS COMERCIALES				
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO	0,31%	0,30%	0,29%	0,7%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA	100,00%	100,00%	100,00%	100,0%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	0,35%	0,59%	0,47%	0,3%
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	0,38%	0,58%	0,46%	0,0%
<b>EFICIENCIA MICROECONOMICA</b>				
GASTOS DE OPERACION ESTIMADOS / TOTAL ACTIVO PROMEDIO (3)	6,13%	5,90%	5,52%	4,9%
GASTOS DE OPERACION / MARGEN FINANCIERO	80,15%	79,90%	85,35%	80,2%
GASTOS DE PERSONAL ESTIMADOS / ACTIVO PROMEDIO (3)	2,58%	2,50%	2,53%	1,9%
<b>RENTABILIDAD</b>				
RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	10,32%	9,34%	6,35%	6,5%
RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	1,20%	1,12%	0,77%	0,8%
<b>INTERMEDIACION FINANCIERA</b>				
CARTERA BRUTA / (DEPOSITOS A LA VISTA + DEPOSITOS A PLAZO)	31,12%	25,12%	19,35%	18,0%
<b>EFICIENCIA FINANCIERA</b>				
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / PATRIMONIO PROMEDIO	10,94%	11,96%	7,42%	9,6%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / ACTIVO PROMEDIO	1,52%	1,48%	0,95%	1,2%
<b>RENDIMIENTO DE LA CARTERA (3)</b>				
CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL POR VENCER				
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO POR VENCER	13,53%	13,68%	13,70%	13,7%
CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA POR VENCER	4,99%			
CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER	20,79%	21,95%	21,74%	21,6%
CARTERA POR VENCER TOTAL	20,98%	22,13%	21,94%	21,8%
<b>LIQUIDEZ</b>				
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	32,78%	41,80%	42,11%	42,3%
<b>VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO</b>				
CARTERA IMPRODUCTIVA DESCUBIERTA / (PATRIMONIO + RESULTADOS)	-11,68%	-10,16%	-7,80%	-7,3%
CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO (DIC)	0,00%	0,82%	0,52%	0,3%
FK = (PATRIMONIO + RESULTADOS - INGRESOS EXTRAORDINARIOS) / PATRIMONIO	12,50%	12,78%	12,46%	13,0%
FI = 1 + (ACTIVOS IMPRODUCTIVOS / ACTIVOS TOTALES)	104,69%	105,26%	104,30%	105,8%
INDICE DE CAPITALIZACION NETO: FK / FI	11,94%	12,15%	11,95%	12,3%

**Tabla 10 Indicadores de Eficiencia**

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2015)

Elaborado por: Pablo Redroban

## **CAPÍTULO V**

### **5. ANÁLISIS DE IMPLEMENTACIÓN DE POSIBLE NUEVOS PRODUCTOS**

Después de haber realizado el estudio de mercado, los resultados muestran tendencias en las preferencias de las personas en cuanto a un producto o servicio. En este capítulo se realizara una breve descripción los aspectos técnicos tanto operativos y tecnológicos necesarios para la implementación de los nuevos servicios financieros.

## **5.1 Análisis Técnico para poner en funcionamiento una nueva agencia.**

### **5.1.1 Tamaño y Localización.**

Uno de los factores importantes para determinar la capacidad de una nueva agencia bancaria es el tamaño del mercado al cual se va a atender. Como se evaluó en el análisis de competencia del estudio de mercado, es recomendable expandirse a un nuevo sector en donde esta institución no tiene presencia (Sector Norte de la ciudad). Por otra parte, el hecho de que exista muchos competidores en la zona hace que el mercado sea más complejo pero a la vez con muchas oportunidades de captación de clientes.

De esta forma, para tener clara la idea de cuánto serán las dimensiones de la sucursal se debe realizar un estudio acerca de cuantas transacciones realiza diariamente una sucursal del Banco CoopNacional. Sin embargo; realizando un promedio entre todas las actuales sucursales se evidencio un promedio de 4 cajeros, 2 personas de atención al cliente y 3 oficiales de crédito. Mostrando plenamente una eficiencia al momento de atención pues no se evidencio aglomeraciones ni mucha espera por parte de los clientes. Así pues por esta parte se puede recomendar que se comience con 2 cajeros, 1 personal en atención al cliente y 2 oficiales de crédito en la nueva sucursal.

En cuanto al espacio que ocuparan, equipos de cómputo y muebles va de la mano el número de personal que trabajara en la nueva sucursal.

Un factor importantísimo que se debe también tomar en cuenta son los equipos de computación como servidores, los requerimientos tecnológicos y condiciones físicas obligadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (ver anexo) para el óptimo funcionamiento.

Así pues se puede indicar que para el correcto funcionamiento de una nueva agencia es necesario un espacio físico mínimo de 300 m2.

### 5.1.2 Matriz de localización

La matriz de localización es una herramienta que ayuda a evaluar los factores que pueden determinar donde podría estar situado un establecimiento. En este caso se evaluó tres sectores los cuales son: Sector Parque California (Vía Daule), Sector Alborada, Sector Mucho Lote. Cabe indicar que se está haciendo la evaluación por sector más no en un lugar específico. Por otro lado los factores que se han tomado en cuenta son los siguientes: Disponibilidad de recursos, Competencia, Cercanía de las microempresas, Fácil Acceso a la Agencia, Seguridad, Parqueo.

Matriz de Localización							
Factor Relevante	Peso Asignado	A		B		C	
		Calificación	Calificación Ponderada	Calificación	Calificación Ponderada	Calificación	Calificación Ponderada
Disponibilidad de Recursos	0.15	6	0.9	3	0.45	3	0.45
<b>Competencia</b>	0.1	6	0.6	5	0.5	4	0.4
<b>Microempresas</b>	0.1	3	0.3	5	0.5	5	0.5
Facil Acceso a la Agencia	0.15	5	0.75	6	0.9	5	0.75
<b>Seguridad</b>	0.2	3	0.6	3	0.6	3	0.6
<b>Parqueo</b>	0.15	4	0.6	2	0.3	2	0.3
	0.15	6	0.9	2	0.3	2	0.3
	1		4.65		3.55		3.3
A: Parque California (via Daule)							
B: Alborada							
C: Mucho Lote							

**Ilustración 9 Matriz de Localización**  
Elaborado por: Pablo Redroban

### 5.1.3 Mobiliarios y equipos

Por último también se menciona otros aspectos importantes que se debe tomar en cuenta al momento de realizar un estudio para la implementación de una nueva agencia:

- Mobiliarios
- Sistema de Seguridad
- Sistema de Cámaras de video
- Equipo de Climatización
- Letreros y Señalización
- Colocación de un cajero automático fuera de la agencia
- Sistemas de Software adecuados

Mapa de posible localización de sucursal del Banco CoopNacional y sucursales - actuales de la competencia.

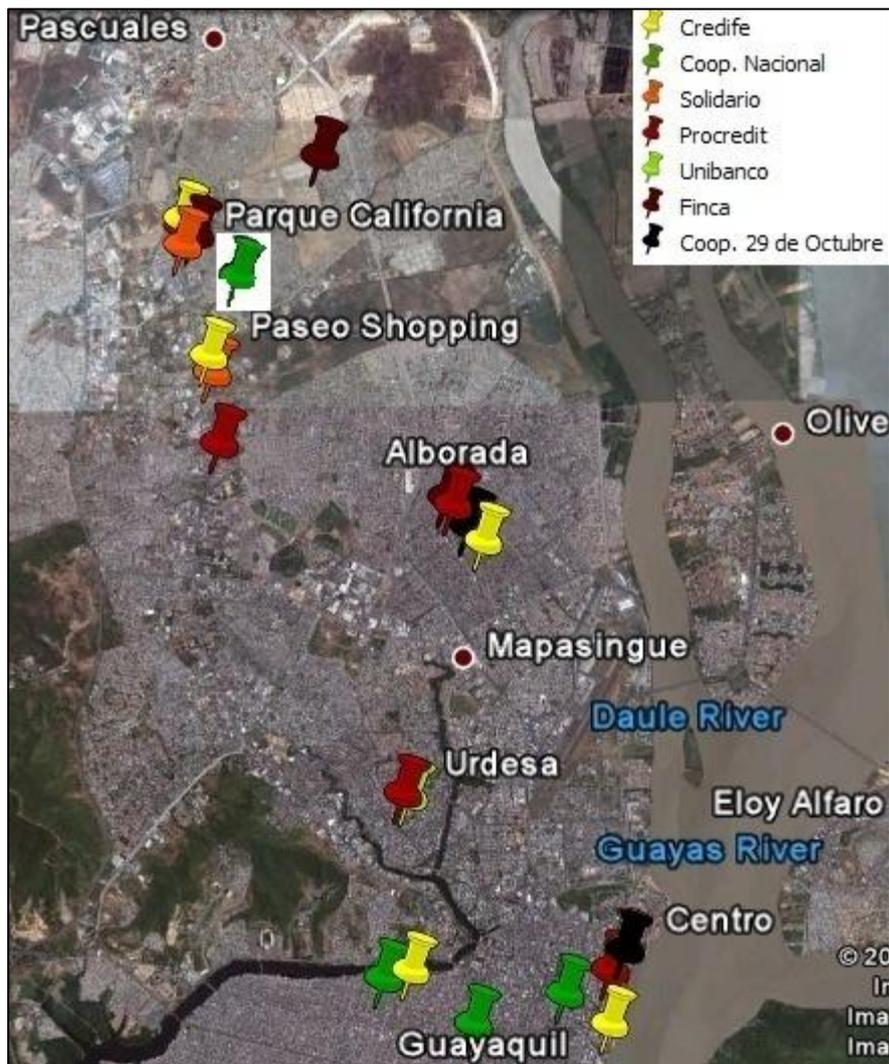


Ilustración 10 Posible Ubicación de Nueva Agencia  
Elaborado por: Pablo Redroban

## **5.2 Aspectos técnicos en la implementación de los nuevos productos**

### **5.2.1 Tarjetas de Crédito**

En el estudio de mercado se evidencio que las tarjetas de crédito son el producto los clientes del BancoCoopNacional desearían que se implemente. Profundizando un poco más en este asunto, las tarjetas de crédito tienen un potencial en créditos de consumo, sector o segmento al cual el banco no está dirigido si se realiza la decisión de implementar este producto es necesario que el banco redireccione su estrategia, lo que no es nada recomendable pues se pierde la esencia o misión la cual es servir a los microempresarios. De todas formas, para empezar a brindar un servicio de esta índole es necesario tener en cuenta los siguientes puntos.

- Software seguro y confiable
- Realizar convenios con las diferentes entidades autorizadas en la emisión de tarjetas de crédito (VISA, MASTERCARD)
- Implementar sistemas de evaluación del riesgo del cliente
- Implementar sistemas de seguimiento en los pagos de los clientes
- Realizar un estudio acerca de los recursos humanos que se incorporarían a la empresa para brindar este servicio

Implementación de tarjetas de Crédito.

Como parte de la implementación del producto de tarjetas de crédito, el Banco CoopNacional debe establecer un contrato de franquicia con las firmas VISA y MASTERCAD; estas entidades al ser Internacionales solicitan información para su análisis y esta será evaluada previó a la concesión de la autorización del uso de la marca, la documentación a ser remitida es la siguiente:

- Estados Financieros
- Listado de Accionistas
- Ranking o calificación actual en el Sistema Financiero
- Autorización obtenida por la Superintendencia de Bancos y Seguros para operar con tarjetas de crédito

Una vez que las marcas (VISA y MASTERCARD) han aprobado la firma del contrato para la emisión de tarjetas para clientes del Banco CoopNacional, se establece el monto por seguro de garantía, este varía según el tamaño de la institución financiera y de acuerdo a los

mercados a los que se va a direccionar los servicios de tarjetas de crédito, estos pueden ser como Emisor o como Adquiriente de tarjetas de crédito.

El mercado de emisión de tarjetas de crédito está enfocado a los tarjetahabientes los mismos que a través del consumo generarán colocación de cartera a corto plazo.

El mercado adquiriente corresponde a los establecimientos que se afilian para así vender sus productos y servicios a través del pago con tarjetas de crédito, estos establecimientos además son clientes del Banco CoopNacional, ya que deben tener cuenta corriente o de ahorros para el cobro de los Boucher de consumo a ser cargado al tarjetahabiente.

A continuación haciendo el supuesto que la entidad aplica de una manera exitosa los pasos para brindar tarjetas de créditos en la institución se detalla los principales puntos a tener en cuenta.

Descripción del producto.

La tarjeta de crédito es un instrumento que le sirve al cliente como medio de pago ya sea en efectivo o diferido.

Beneficios principales.

- Cliente del Banco CoopNacional tendrá la nueva opción de realizar compras y obtener avances de efectivo.
- Este instrumento sirve como sustituto del dinero en efectivo, ayuda a que la economía exista circulante.
- El microempresario podrá realizar compras a proveedores con tarjeta de crédito.
- Posibilidad de diferir pagos
- Opción de comprar en una amplia gama de almacenes afiliados a la empresa que brinda el servicio de tarjeta de crédito.

Requisitos mínimos.

El banco debe hacer una evaluación del solicitante de tarjeta de crédito puesto que se debe fijar el monto máximo de cupo en la tarjeta sujeto a la capacidad de pago del individuo.

Para realizar esa evaluación la institución debe implementar modelos score para medir la capacidad de pago del cliente puesto que es como si se estuviera realizando un crédito.

Entre la información que debe evaluar el Banco son las siguientes.

- Datos principales del solicitante

- Información financiera, activos, pasivos y patrimonio
- Referencias bancarias
- Referencias comerciales
- Referencias de familiares
- Ingresos, gastos
- Historial crediticio en otras instituciones

### Costos

Las tasas de interés que se cobraran estarán sujeta a la tarifa máxima expuesta por los organismos de control sin embargo se detalla los precios del mercado en los cuales se puede aplicar a esta institución.

#### Visa **Tabla 11 Tasas de Interés Tarjetas Visa Empresarial y Personas**

VISA		BANCO COOPNACIONAL	
PRODUCTO:		EMPRESARIAL	
TASA DE INTERES			
PLAZO		TASA EFECTIVA	
2	MESES	11,83%	
3	MESES	11,83%	
6	MESES	11,83%	
9	MESES	11,83%	
12	MESES	11,83%	
24	MESES	11,83%	
36	MESES	11,83%	

VISA		BANCO COOPNACIONAL	
PRODUCTO:		CREDIFACIL/PRACTICA/ NACIONAL	
TASA DE INTERES			
PLAZO		TASA EFECTIVA	
2	MESES	16,30%	
3	MESES	16,30%	
6	MESES	16,30%	
9	MESES	16,30%	
12	MESES	16,30%	
24	MESES	16,30%	
36	MESES	16,30%	

Fuente: (BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, 2015)

Elaborado por: Pablo Redroban

#### MASTERCARD **Tabla 12 Tasas de Interés Tarjeta MasterCard Personas**

MASTERCARD		BANCO COOPNACIONAL	
PRODUCTO:		PRACTICA/NACIONAL	
TASA DE INTERES			
PLAZO		TASA EFECTIVA	
2	MESES	16,30%	
3	MESES	16,30%	
6	MESES	16,30%	
9	MESES	16,30%	
12	MESES	16,30%	
24	MESES	16,30%	
36	MESES	16,30%	

Fuente: (BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, 2015)

Elaborado por: Pablo Redroban

## VISA Y MASTERCARD COSTOS Y COBRANZA

**Tabla 13 Tarjetas tabla de costos**

<b>COSTOS</b>	
MANTENIMIENTO DE TARJETA	\$ -
BLOQUEO ANULACION CANCELACION DE TARJETA	\$ -
ACTUALIZACION	\$ -
EMISION Y ENTREGA DE ESTADO DE CUENTA	\$ 1,86
REPOSICION DE TARJETA	\$ 6,00
AVANCES EN EFECTIVO	\$ 5,00

Fuente: (LA JUNTA DE REGULACION MONETARIA Y FINANCIERA, 2015)  
Elaborado por: Pablo Redroban

**Tabla 14 Tarjetas Gastos de Cobranza**

<b>GASTOS DE COBRANZAS</b>	<b>1 A 30 DIAS</b>	<b>31 A 60 DIAS</b>	<b>61 A 90 DIAS</b>	<b>91 A 120 DIAS</b>
MENOR A \$100	\$ 6,38	\$ 16,23	\$ 23,17	\$ 25,56
DE \$100 A \$199	\$ 7,35	\$ 16,46	\$ 23,85	\$ 26,64
DE \$200 A \$299	\$ 7,92	\$ 17,83	\$ 25,27	\$ 29,03
DE \$300 A \$499	\$ 8,32	\$ 20,34	\$ 27,43	\$ 32,72
DE \$500 A \$999	\$ 8,63	\$ 23,99	\$ 30,34	\$ 37,70
MAYOR A \$1000	\$ 8,88	\$ 28,78	\$ 34,01	\$ 43,99

Fuente: (LA JUNTA DE REGULACION MONETARIA Y FINANCIERA, 2015)  
Elaborado por: Pablo Redroban

### 5.2.2 Cuentas Corrientes

La implementación de cuentas corrientes también fue una opción muy recomendada por los clientes, el 31% de las personas encuestadas requerían este producto, una cuenta corriente da la ventaja de no manejar el dinero directamente. En el caso de los microempresarios pueden ser de mucha ayuda debido al trato que tienen ellos con los proveedores, pueden realizar sus pagos en cheques sin necesidad de manejar directamente el dinero. Existe sin duda un nivel de ahorro de tiempo y eficiencia en el trabajo que tiene el emprendedor.

Para aplicar el producto de cuenta corriente se debe obtener la aprobación de la Superintendencia de Bancos y Seguros, de la misma forma se debe implementar los software necesarios para brindar este servicio no se debe olvidar que es necesario que el sistema del banco esté conectado con el sistema del Banco Central del Ecuador en lo que se refiere a la cámara de compensación de los cheques depositados.

El Banco emisor de chequeras debe imprimir estos productos en las empresas autorizadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, todo este proceso y el manejo de este servicio se lo debe hacer bajo el Reglamento General Ley de Cheques en la que se explica

cómo se debe manejar el asunto de cheques devueltos, formatos de cheques, cheques sin fondos entre otras actividades.

En caso de la aplicación de este producto en la institución a continuación se propone los puntos principales a considerar.

Descripción del producto.- La cuenta corriente Banco CoopNacional es un producto que puede ser solicitado por una persona natural o persona jurídica que brinda la facilidad de realizar pagos a terceros por medio de cheques.

Política.- El uso de los cheques está reglamentado por el Reglamento General de la Ley de Cheques en el anexo 2 parte de las normativas se encuentra especificado este reglamento

Beneficios principales.

- Alternativa de liquidez al considerar la diversidad de transacciones que se pueden realizar con los cheques
- Entrega mensual del estado de cuenta de la cuenta corriente
- Los microempresarios pueden pagar a proveedores en cheques
- Posibilidad de solicitar chequeras de 20, 50 y 100 cheques

Requisitos.- Llevando la actividad al margen de los reglamentos que sostiene la ley para realizar la solicitud de la chequera los requisitos varían dependiendo si es persona natural o jurídica.

Requisitos para una persona natural

- Original y Copia a colores de la Cédula de identidad.
- Certificado de votación actualizado.
- 2 Referencias Bancaria o 1 Referencia Bancaria y 1 Referencia Comercial.
- Última o penúltima planilla de agua, luz o teléfono (para verificar domicilio).

Extranjeros Residentes en el Ecuador

- Original y Copia a colores de la Cédula de identidad.
- Carta de Referencia Laboral (Relación dependencia).
- 2 Referencias Bancarias o 1 Referencia Comercial y 1 Referencia Bancaria.
- Contrato de Arrendamiento o Pago Predial actualizado.
- Última o penúltima planilla de agua, luz o teléfono

## Costo

Según la investigación del mercado el monto mínimo de apertura de una cuenta corriente varía entre 300 y 500 dólares en las instituciones financieras. El Banco CoopNacional debe considerar que si implementa este producto debe captar clientes debe considerar montos mínimos similares para la apertura de la cuenta. De la misma forma se debe explicar el costo de cada cheque entre otros costos como por ejemplo sobregiros temporales o solicitados por el cliente sin olvidar que el Banco Central es que el calcula las tarifas máximas a las que están sujetas este tipo de operaciones financieras

A continuación se presenta una tabla con los posibles costos que puede aplicar la institución.

**Tabla 15 Costos relacionados a Cta. Corrientes**

<b>SERVICIOS DE CHEQUES</b>	<b>PRECIO INCL. IVA</b>
CHEQUE CERTIFICADO	2
CHEQUE DEVUELTO NACIONAL	2,79
CHEQUE DE EMERGENCIA	2,5
COSTO POR UN CHEQUE	0,3
CHEQUE EN CAMARA	3
SUSPENSIÓN TRANSITORIA DEL PAGO DEL CHEQUE	3
REVOCATORIA DEL CHEQUE	3
DECLARACION SIN EFECTO DEL CHEQUE	3
ANULACION DE FORMULARIOS DE CHEQUE	3
CORTE DE ESTADO DE CUENTA	1,83
COPIAS DE ESTADO DE CUENTA	0,5

Fuente: (LA JUNTA DE REGULACION MONETARIA Y FINANCIERA, 2015)

Elaborado por: Pablo Redroban

## CONCLUSIONES

- Se ha identificado la existencia de una demanda tanto para los productos y los servicios financieros que puede beneficiar a la institución.
- Los clientes desean que se implemente el servicio de transacciones por internet.
- Las tarjetas de crédito y las cuentas corrientes son los productos que los clientes desean que la institución implemente.
- Debido al cambio de época la gente está buscando alternativas tecnológicas en el ámbito financiero y eso constituye una debilidad de la institución.
- La ampliación de la cobertura de la institución puede ayudar a la captación de más clientes y puede consolidar aún más el posicionamiento que actualmente tiene en el sector financiero.
- Debido a la concentración de clientes potenciales y de competidores el norte de la ciudad es el sector más indicado para ubicar una nueva agencia.

## RECOMENDACIONES

- La inversión para la aplicación de nuevos productos y servicios, requiere de una inversión muy alta, por lo que sería recomendable que su implementación se realice poco a poco, en función de los recursos con que disponga la institución.
- Establecer una nueva agencia tiene altos costos para la institución, por lo que es necesario que la institución elabore un plan de negocios bien estructurado del proyecto.
- Sería recomendable buscar nuevo capital ampliando el número de accionistas en la institución si es que se piensa en una gran expansión a nivel local y a nivel nacional.

## Bibliografía

- BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (2009). POLITICA MONETARIA CREDITICIA. En *TITULO SEXTO: SISTEMA DE TASAS DE INTERÉS. CAPITULO VIII: DISPOSICIONES GENERALES* (pág. Artículo 8).
- BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (Octubre de 2015). *INSTRUCTIVO DE TASAS DE INTERÉS*. Obtenido de [http://contenido.bce.fin.ec/home1/economia/tasas/Instructivo\\_TI.pdf](http://contenido.bce.fin.ec/home1/economia/tasas/Instructivo_TI.pdf)
- BANCO COOPNACIONAL. (2015). *BANCO COOPNACIONAL*. Obtenido de <http://www.coopnacional.com/>
- Banco D-Miro. (2015). *BANCO D-MIRO*. Obtenido de <http://www.d-miro.com/>
- Banco Finca. (2015). *BANCO FINCA*. Obtenido de <http://www.finca.ec/>
- Banco Pichincha. (2015). *BANCO PICHINCHA*. Obtenido de <http://www.pichincha.com/>
- Banco Procredit. (2015). *BANCO PROCREDIT*. Obtenido de <http://www.bancoprocredit.com.ec/>
- Banco Solidario. (2015). *BANCO SOLIDARIO*. Obtenido de <http://www.banco-solidario.com/>
- Cooperativa 29 de Octubre. (2015). *COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE*. Obtenido de <http://www.29deoctubre.fin.ec/>
- ESPINOZA BERMEO, R. (Septiembre de 2003). "*Boletín de Cooperativas de Ahorro y Crédito & Microempresa*", p.161.
- H. CONGRESO NACIONAL LA COMISIÓN LEGISLATIVA Y CODIFICACIÓN. (1999). *LEY DE COMPAÑÍAS, CODIFICACIÓN*. Obtenido de <https://www.supercias.gov.ec/web/privado/marco%20legal/CODIFIC%20%20LEY%20DE%20COMPANIAS.pdf>
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS Y CENSOS . (2015). *Resultados del Censo 2010*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec>
- Kotler P. y Armstrong, G. (2001). *Marketing*. Pearson. Educación Octava Edición.
- LA JUNTA DE REGULACION MONETARIA Y FINANCIERA. (2015). *NORMA DE SERVICIOS FINANCIEROS DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO PÚBLICO Y PRIVADO*. Obtenido de CARGOS MÁXIMOS POR SERVICIOS FINANCIEROS:  
[http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2015/Otras\\_resoluciones/resolucion\\_138-2015-F.pdf](http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2015/Otras_resoluciones/resolucion_138-2015-F.pdf)
- MAURICIO, SALAZAR. (Junio de 2001). Seminario "Retos para la Industria de las Microfinanzas en el Ecuador del Siglo XXI"., (pág. 4).
- Nassir Sapag, C. (2001). *Evaluación de proyectos de inversión en la empresa*. Pretince Hall, Primera edición.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. (2015). NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO. En *TÍTULO I DEL ÁMBITO DE LA LEY* (pág. Artículo 2).

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2015). *SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS*. Obtenido de <http://www.sbs.gob.ec/>

ZORRAQUINO. (s.f.). *ZORRAQUINO*. Obtenido de <http://www.zorraquino.com/diccionario/branding/top-of-mind.html>

## **ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**DISEÑO DE LAS ENCUESTAS**

Estimado(a) ayúdenos con esta encuesta que contribuirá a las mejoras de su servicio

1. Género:

Masculino	
Femenino	

2. Edad:

Entre 18 - 25	
Entre 26 - 35	
Entre 36 - 50	
Mayor a 50	

3. Actividad que desempeña:

Empleado	
Microempresario	
Estudiante	
Profesional Independiente	
Jubilado	
Recibe Rentas	
Desempleado	

4. Vivienda donde vive es:

Propia	
Alquilada	
de un familiar	

5. Ingreso promedio individual:

Menos de \$300	
Entre \$300 - \$600	
Entre \$600 - \$900	
Entre \$900 - \$1.200	
Más de \$1.200	

6. Destina parte de sus ingresos al ahorro

SI	
NO	
A veces	

Si la respuesta es **NO** pase a la pregunta 8

7. ¿Qué monto de ingresos Ud. destina a sus ahorros?

Entre \$1 y \$30	
Entre \$30 y \$60	
Entre \$60 y \$90	
Entre \$90 y \$120	
Entre \$120 y 150	
Más de \$150	

8. ¿Utiliza servicios de alguna institución financiera?

SI

NO

¿Cuál?

Pichincha	
Guayaquil	
Pacifico	
Bolivariano	
Produbanco	
Procredit	
Solidario	
Unibanco	
Banco Coop Nacional	
Coop 29 Octubre	
Otras Instituciones	

¿Por qué?

Costos de mantenimiento	
No confía en Bancos/Coop	
No tiene recursos	

Otros (Especifique) \_\_\_\_\_

¿Por qué?

8. ¿Qué productos Utiliza?

Cta. Ahorro	
Ahorro Programado	
Cta. Corriente	
Depósitos a Plazos Fijos	
Microcrédito	
Crédito de Vivienda	
Tarjetas de Crédito	
Crédito de Consumo	

9. El Banco Coop Nacional da una imagen de:

Rapidez en los Créditos	
Prestigio	
Buena Atención	
Variiedad de Servicios	
Microcréditos	
Solidez/Confianza	
Costos Bajos	
No sabe	

Estimado(a) ayúdenos con esta encuesta que contribuirá a las mejoras de su servicio

1. Género:

Masculino	
Femenino	

2. Edad:

Entre 18 - 25	
Entre 26 - 35	
Entre 36 - 50	
Mayor a 50	

3. Sector donde vive:

Norte	
Centro	
Sur	

4. Actividad que desempeña:

Empleado	
Microempresario	
Estudiante	
Profesional independiente	
Jubilado	
Recibe Rentas	
Desempleado	

Los **no** microempresarios pasen a la pregunta 6

5. Si es microempresario ¿En qué actividad se encuentra?

Servicios (Restaurantes, bares, mecánicos, peluquerías...)	
Comercial (Tiendas - vendedor de ropa, mercancías, frutas, alimentos...)	
Producción (artesanos, costureros, panaderos...)	

6. La vivienda donde reside es:

Propia	
Alquilada	
de un familiar	

7. Ingreso promedio individual:

Menos de \$300	
Entre \$300 - \$600	
Entre \$600 - \$900	
Entre \$900 - \$1.200	
Más de \$1.200	

8. Destina parte de sus ingresos al ahorro

SI	
NO	
A veces	

Si la respuesta es **NO** pase a la pregunta 10

9. ¿Qué monto de sus ingresos Ud. destina a sus ahorros?

Entre \$1 a \$30	
Entre \$30 a \$60	
Entre \$60 a \$90	
Entre \$90 a \$120	
Más de \$120	

10. ¿Cuál de estos productos le gustaría que brinde el BancoCoopNacional?

Cta. Corriente (Chequeras)	
Tarjeta de Débito (Cajeros Automáticos)	
Tarjetas de Créditos	
Crédito para la Vivienda	

11. ¿Cuál de estos servicios le gustaría que brinde el Banco?

Transacciones por Internet	
Consultas de saldos a través del internet	
Pagos de Servicios Básicos	
Seguros	

12. ¿Por qué elige Banco CoopNacional?

Confianza	
Prestigio	
Rapidez en los préstamos	
Esta cerca de mi casa	
Costos bajos	
Me la recomendaron	
Otros (especifique)	

13. ¿En qué aspectos Ud. cree que debemos mejorar?

Ampliar Capacidad de Agencias actuales	
Construir más Agencias en otros sectores	
Mejorar atención al cliente	
¿En qué sentido?	
Facilitar la obtención de cuentas y créditos	
¿En qué sentido?	
Monto Mínimo de Apertura de Cta.	<input type="checkbox"/>
Documentación	<input type="checkbox"/>
Días de depósito para requerir el crédito	<input type="checkbox"/>
Otros	
(especifique)	

**ANEXO 2**  
**NORMATIVA**

## **LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO**

### **TITULO VI.- DE LAS OPERACIONES**

#### **CAPITULO II.- NORMAS PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS EN CUENTA CORRIENTE, CONTRATADOS O NO**

##### **SECCIÓN I.- CONDICIONES Y PLAZO**

**ARTICULO 1.-** Las instituciones financieras autorizadas a captar depósitos monetarios podrán conceder a sus clientes créditos en cuenta corriente, contratados o no, de acuerdo a las políticas de cada entidad.

Para la concesión de un crédito en cuenta corriente contratado deberá existir petición expresa del titular de la cuenta y la suscripción previa de un contrato. (sustituido con resolución No JB-2005-817 de 29 de julio del 2005)

Para la concesión de un sobregiro ocasional puede existir o no la petición expresa del titular de la cuenta corriente, y no es necesaria la suscripción previa de contrato alguno. (incluido con resolución No JB-2005-817 de 29 de julio del 2005)

Durante los cinco (5) primeros días de vigencia de un sobregiro ocasional y de un crédito en cuenta corriente contratado, sólo se cobrarán los intereses corrientes. Los intereses de mora sólo podrán ser cobrados a partir del sexto día, que se contará desde el día en que fuere pagado el cheque girado al descubierto o realizado el débito expresamente autorizado. (sustituido con resolución No JB-2005-817 de 29 de julio del 2005)

Los cheques o débitos que se presentaren, sobre las sumas autorizadas por cada institución expresa o tácitamente como sobregiro, o fuera del plazo, seguirán las normas generales.

**ARTICULO 2.-** Constituyen fundamento para que en una cuenta de depósitos monetarios se registre un sobregiro, los giros realizados contra esa cuenta corriente mediante cheques válidamente emitidos y los débitos expresamente autorizados por el cuentacorrentista para pagos a terceros, siempre que no existan saldos acreedores en la cuenta.

Para que haya un débito expresamente autorizado, deberá existir un documento suscrito por el cuentacorrentista o su representante, que faculte a la institución, en forma específica, el débito o una clase de débitos que éste puede efectuar de una cuenta determinada.

Se entenderá por pagos a terceros los que se realicen a favor de personas naturales o jurídicas que no sean las instituciones financieras autorizadas en que se mantiene la cuenta corriente en la que se acredita el crédito contratado o no, ni sus empresas subsidiarias o afiliadas conforme a lo definido en el artículo 67 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, así como personas naturales o jurídicas vinculadas con la institución por propiedad o gestión.

##### **SECCIÓN II.- LÍMITES DE LAS OPERACIONES**

**ARTICULO 3.-** Los montos de crédito utilizados a nivel de persona natural o jurídica, bajo la modalidad de crédito en cuenta corriente contratado o no, se tomarán también en cuenta para el cómputo de crédito establecido en los artículos 72 y 75 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

### SECCIÓN III.- TASAS DE INTERÉS

**ARTICULO 4.-** Las instituciones cobrarán sobre los valores utilizados por un cuentacorrentista bajo la modalidad de crédito en cuenta corriente, contratado o no la máxima tasa de interés permitida vigente a la fecha de la concesión, más la máxima indemnización moratoria vigente a la fecha de pago, conforme a las disposiciones impartidas por el directorio del Banco Central del Ecuador. Las instituciones deben retener sobre estas operaciones los impuestos respectivos. (reformado con resolución No. JB-2008-1051 de 17 de enero del 2008)

### SECCIÓN IV.- REGISTROS CONTABLES

**ARTICULO 5.-** Un crédito en cuenta corriente, contratado o no, que se encuentre vencido, liquidado según lo dispuesto en el artículo anterior, será transferido por la institución a la respectiva cuenta de cartera vencida, dentro del plazo que señale las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros. Los intereses provenientes de sobregiros ocasionales vencidos se registrarán mensualmente en la cuenta de orden 7109 "Intereses, comisiones e ingresos en suspenso" y se imputarán a cuentas de resultados cuando sean efectivamente cobrados. (reformado con resolución No JB-2002-461 de 27 de junio del 2002)

### SECCIÓN V.- PROHIBICIONES

**ARTICULO 6.-** En materia de créditos en cuenta corriente, contratados o no, prohíbese a las instituciones financieras:

- 6.1 Debitar de una cuenta de depósitos monetarios, valores que no hayan sido expresa y específicamente autorizados, o que constituyan, en virtud de otra operación o crédito, obligación a favor de la institución o de sus empresas subsidiarias y afiliadas, así como personas naturales o jurídicas vinculadas por propiedad o gestión; y,
- 6.2 Conceder, directa o indirectamente, créditos en cuenta corriente contratados o no a sus directores, funcionarios o empleados sin haber cumplido con las condiciones previstas en el artículo 124 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

### SECCIÓN VI.- DISPOSICIONES GENERALES

**ARTICULO 7.-** La liquidación de un sobregiro ocasional efectuado por la institución, junto con el estado de cuenta corriente del deudor, titular de la respectiva cuenta, debidamente certificados, constituirá título ejecutivo, según lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

**ARTICULO 8.-** Las instituciones financieras que pueden otorgar créditos en cuenta corriente contratados o no, remitirán a la Superintendencia de Bancos y Seguros, cuando ésta lo requiera, un informe de las operaciones concedidas, cortadas a la fecha que se solicite y que contenga los siguientes datos: nombre del beneficiario, persona natural o jurídica, con expresión de la cédula de identidad, pasaporte o número del registro único de contribuyentes, fecha de concesión; y, el saldo deudor a esa fecha.

La Superintendencia informará confidencialmente, como parte del registro de datos crediticios, sobre la mora en el pago de sobregiros por el titular de una cuenta corriente.

**REPUBLICA DEL ECUADOR  
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS**

**ARTICULO 9.-** La Superintendencia de Bancos y Seguros se reserva el derecho de prohibir, en cualquier tiempo, la concesión de créditos en cuenta corriente, contratados o no, a las instituciones financieras autorizadas que hubieren infringido el cumplimiento de las leyes o las disposiciones de este capítulo, sin perjuicio de imponerles las sanciones a que hubiere lugar.

**ARTICULO 10.-** Los casos de duda que en la práctica produjere la aplicación de este capítulo serán absueltos por Junta Bancaria o el Superintendente de Bancos y Seguros, según el caso.

El pedido y declaración de anulación de formularios de cheques que se hagan a la institución financiera deberán ser reconocidos ante un juez de lo civil o ante un notario.

Para admitir la comunicación de anulación el girado verificará si el o los formularios de cheques han sido pagados. Si no han sido pagados se tramitará la anulación.

**ARTÍCULO 44.-** Admitida la anulación del o los formularios de cheques, que cumpla con lo previsto en el artículo que antecede, si éstos se presentaran al cobro, la institución financiera girada se abstendrá de pagarlos o protestarlos y se los devolverá con la leyenda: "DEVUELTO POR ANULACIÓN DE FORMULARIO DE CHEQUE".

En este caso la institución financiera girada no retendrá cantidad alguna en la cuenta corriente.

La institución financiera girada, a solicitud del tenedor del cheque devuelto conforme a este artículo, conferirá copia certificada del pedido y declaración formulada.

**ARTÍCULO 45.-** Se prohíbe al girado admitir la anulación de un formulario de cheque cuando éste corresponda a una cuenta corriente cerrada o cancelada.

#### **PARÁGRAFO III.- DE LA REVOCATORIA**

**ARTÍCULO 46.-** La revocatoria es el acto por medio del cual el titular, el girador o firma autorizada solicita a la institución financiera girada se abstenga de pagar uno o más cheques, bajo la responsabilidad tanto civil como penal de las consecuencias derivadas de la orden impartida a la institución financiera.

Para solicitar la revocatoria, de acuerdo con el artículo 27 de la Ley de Cheques, el girador comunicará su pedido por escrito a la institución financiera, con su firma registrada, el cual deberá contener lo siguiente:

- 46.1** Número de la cuenta corriente;
- 46.2** Número del cheque o cheques que se solicita la revocatoria;
- 46.3** Valor por el cual fue girado el cheque o cheques;
- 46.4** La fecha inserta en el cheque o cheques;
- 46.5** El nombre del beneficiario;
- 46.6** Determinación del motivo por el cual pide la revocatoria; y,
- 46.7** Declaración expresa que el girador asume las responsabilidades de orden civil o penal derivadas de la revocatoria del o los cheques.

Las instituciones financieras deberán suministrar al titular o a quien estuviera autorizado para girar sobre la cuenta, formularios impresos para consignar el pedido de revocatoria de cheques en los casos permitidos por la ley y por este reglamento, los cuales contendrán como mínimo lo siguiente:

- i. Nombre de la institución financiera;
- ii. Lugar y fecha de presentación;

**REPÚBLICA DEL ECUADOR  
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS**

- iii. Nombre de la oficina en la que se presenta la solicitud;
- iv. Número de cuenta;
- v. Especificación del número(s) de cheque(s) que se solicita la revocatoria; (reformado con resolución No. SBS-2014-745 de 3 de septiembre del 2014)
- vi. Valor por el cual fue girado el cheque (s);
- vii. Fecha inserta en el cheque(s);
- viii. Nombre(s) del beneficiario;
- ix. Solicitud expresa para la revocatoria de cheque(s);
- x. Señalamiento del motivo por el cual pide la revocatoria;
- xi. Declaración expresa de que el titular/solicitante asume las responsabilidades de orden civil o penal derivadas de la anulación del o los formularios de cheques;
- xii. Firma del titular o el girador de la cuenta corriente;
- xiii. Nombre completo del titular o el girador de la cuenta corriente; y,
- xiv. Número de cedula de identidad o de identidad y ciudadanía, pasaporte o documento que le acredite poseer la visa de inmigrante o de no inmigrante del titular o el girador de la cuenta corriente.

El girador también podrá solicitar la revocatoria de uno o más cheques a través de medios electrónicos o telefónicos, consignando la información requerida en el presente artículo. La solicitud efectuada por este medio constituye una declaración de voluntad vinculante para el titular de la cuenta, quien será responsable tanto civil como penalmente de las consecuencias derivadas de las órdenes impartidas a la institución financiera. Cuando el pedido se realice por estos medios, se deberá formalizar por escrito hasta dentro del plazo de setenta y dos (72) horas contados desde la petición de revocatoria por estos medios, en el formato que proporcione la institución financiera con los requisitos previstos en el presente artículo, caso contrario, se tendrá por no presentada la solicitud de revocatoria.

El girador de la cuenta, para que se deje sin efecto la solicitud de revocatoria, deberá presentar una solicitud escrita a la institución financiera.

**ARTÍCULO 47.-** Para admitir la revocatoria de un cheque, el girado verificará si el cheque ha sido o no pagado. En el segundo caso, tramitará la revocatoria si existieren fondos suficientes y disponibles en la cuenta corriente y procederá a retener el importe del cheque revocado hasta que un juez resuelva lo conveniente, o hasta que el girador deje sin efecto la revocatoria mediante solicitud escrita dirigida a la institución financiera girada, o entregue al girado el cheque revocado, o hasta el vencimiento del plazo de prescripción señalado en el inciso primero del artículo 50 de la Ley de Cheques.

**ARTÍCULO 48.-** Admitida la revocatoria del cheque, si éste se presentare al cobro, la institución financiera girada lo devolverá con la leyenda: "DEVUELTO POR REVOCATORIA".

Si el cheque tuviere cantidad mayor a la señalada en la revocatoria, la institución financiera girada, examinando debidamente que no haya alteración o adulteración apreciable a simple

vista, retendrá la diferencia. Si no hay fondos suficientes, protestará el cheque, pero mantendrá la retención.

**ARTÍCULO 49.-** Cuando el girador deje sin efecto la revocatoria de un cheque, el girado acreditará inmediatamente los fondos que hubiere retenido en su cuenta corriente. Si se presentare al cobro el cheque cuya revocatoria se hubiere dejado sin efecto por el girador, la institución financiera girada procederá a pagarlo o a protestarlo, según el caso.

**ARTÍCULO 50.-** Se prohíbe a la institución financiera girada admitir la revocatoria de un cheque cuando éste haya sido girado sobre cuenta corriente cerrada o cancelada, por cheque girado por persona inhabilitada o no autorizada a la fecha de giro cuyo cierre o cancelación o inhabilitación se hubiere notificado al titular. Si se presentare al cobro, la institución financiera lo protestará con la leyenda "PROTESTADO POR INSUFICIENCIA DE FONDOS", "PROTESTADO POR CUENTA CERRADA", "PROTESTADO POR CUENTA CANCELADA", según fuere el caso.

**ARTÍCULO 51.-** Las instituciones financieras están obligadas a llevar un registro de pedidos de revocatoria de cheques, con mención del titular, número de la cuenta y del cheque, fecha y hora del pedido.

El pedido de tres (3) solicitudes de revocatoria de cheques en un mismo mes o seis (6) dentro de un año, contados desde la primera petición de revocatoria, dará lugar a que la institución financiera pueda cancelar la cuenta corriente por mal manejo de la misma.

**PARÁGRAFO IV.- DE LA DECLARACIÓN SIN EFECTO DEL CHEQUE EN CASO DE PÉRDIDA, DETERIORO, DESTRUCCIÓN O SUSTRACCIÓN**

**ARTÍCULO 52.-** La declaración de dejar sin efecto uno o varios cheques, es el acto por el cual la institución financiera girada, en virtud de la solicitud formulada por el girador de dejar sin efecto el o los cheques girados, no paga el o los cheques que fueren presentados al cobro, por haber sido reportados como perdidos, deteriorados, destruidos o sustraídos.

El girador por sí, o a pedido del tenedor, deberá comunicar por escrito al girado el hecho ocurrido, indicando el derecho que le asiste para pedir la declaratoria de la institución financiera girada, que dejará sin efecto el cheque.

La institución financiera girada, en el caso de pérdida o sustracción, exigirá copia de la respectiva denuncia presentada ante la autoridad competente y en todos los casos previstos en el presente párrafo, verificará la existencia de fondos y retendrá el valor del o los cheques. De no existir fondos protestará el o los cheques.

La institución financiera girada publicará por cuenta del reclamante un aviso en uno de los diarios de mayor circulación en la localidad, editado en esa plaza o en otra distinta si no existiera en aquella, previniendo a quien pudiese tener derecho que presente por escrito su correspondiente oposición a la solicitud de que se declare sin efecto un cheque, a la institución financiera, dentro del plazo de sesenta (60) días contados desde la petición.

El aviso contendrá: nombre del girador y del beneficiario, fecha de la presentación de la petición; número y valor del cheque, y, cualquier otro dato que la institución financiera girada estime del caso, previniendo que, de no haber quien se oponga, se procederá a declarar sin efecto y a entregar su importe al girador o al beneficiario o tenedor que lo haya solicitado. Si el valor del cheque fuere inferior a dos (2) remuneraciones básicas unificadas vigentes del trabajador en general, no será necesaria publicación alguna.

**REPÚBLICA DEL ECUADOR  
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS**

Dentro del plazo de sesenta (60) días contados a partir de la presentación de la solicitud de que se declare sin efecto un cheque, podrá presentarse a la institución financiera girada la correspondiente oposición a tal solicitud. Si hubiere oposición del tenedor o si se presentare el cheque al cobro dentro del plazo de sesenta (60) días contados desde la solicitud de que se declare sin efecto el cheque, la institución financiera lo devolverá con el sello "DEVUELTO POR SOLICITUD DE QUE SE DECLARE SIN EFECTO EL CHEQUE".

Transcurrido el plazo de sesenta (60) días, sin que el cheque se haya presentado al cobro o sin que hubiere habido oposición del tenedor, la institución financiera girada, liberada de responsabilidad, levantará la retención y devolverá el importe al girador. Si el cheque se presentare posteriormente, lo devolverá con el sello "DEVUELTO POR HABER SIDO DECLARADO SIN EFECTO". Si hubiere oposición del tenedor la retención se mantendrá hasta que el juez resuelva lo conveniente o hasta que hubiere transcurrido el plazo señalado en el inciso primero del artículo 50 de la Ley de Cheques, lo que ocurra primero.

La solicitud para que se declare sin efecto el o los cheques deberá contener los siguientes requisitos:

- 52.1 Número de la cuenta corriente;
- 52.2 Número del cheque o cheques que se solicita declarar sin efecto;
- 52.3 Valor por el cual fue girado el o los cheques;
- 52.4 La fecha inserta en el o los cheques;
- 52.5 El nombre del beneficiario;
- 52.6 Determinación del motivo por el cual pide declarar sin efecto; y,
- 52.7 Declaración expresa que el girador asume las responsabilidades de orden civil o penal derivadas de la declaratoria de dejar sin efecto el o los cheques.

**ARTÍCULO 53.-** El girador también podrá solicitar se declare sin efecto uno o más cheques a través de medios electrónicos o telefónicos, consignando la información requerida para dejar sin efecto el o los cheques. La solicitud efectuada por estos medios constituye una declaración de voluntad vinculante para el titular de la cuenta, quien será responsable tanto civil como penalmente de las consecuencias derivadas de las órdenes impartidas a la institución financiera. Cuando el pedido se realice por estos medios, se deberá formalizar por escrito hasta dentro del plazo de setenta y dos (72) horas, contadas desde la petición de que se declare sin efecto por estos medios, con los requisitos previstos en el presente artículo. De no haberse formalizado por escrito en el plazo establecido, se tendrá por no presentada la solicitud de que se declara sin efecto el o los cheques.

El formulario impreso que proporcione la institución financiera, contendrá como mínimo la siguiente información:

- 53.1 Nombre de la institución financiera;
- 53.2 Lugar y fecha de presentación;
- 53.3 Nombre de la oficina en la que se presenta la solicitud;
- 53.4 Número de cuenta(s);

REPÚBLICA DEL ECUADOR  
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

- 53.5 Solicitud expresa para que se declare sin efecto el(los) cheque(s) por: pérdida; deterioro; destrucción; o, sustracción;
- 53.6 Especificación del número(s) de cheque(s); (reformado con resolución No. SBS-2014-745 de 3 de septiembre del 2014)
- 53.7 Presentación de la copia de la denuncia en los casos que corresponda;
- 53.8 Fecha de giro;
- 53.9 Valor por el que fue girado el cheque;
- 53.10 Nombre(s) beneficiario(s);
- 53.11 Firma del titular o el girador de la cuenta corriente; y,
- 53.12 Nombre completo y número de cédula de identidad o de identidad y ciudadanía, pasaporte o documento que le acredite poseer la visa de inmigrante o de no inmigrante, del titular o el girador de la cuenta corriente.

Para dejar sin efecto la solicitud prevista en este párrafo, el titular o quien estuviere autorizado para girar sobre la cuenta, deberá presentar una solicitud escrita al girado.

En todo caso, la institución financiera girada deberá proceder según lo disponen las normas que anteceden en este párrafo.

**PARÁGRAFO V.- PÉRDIDA DE CHEQUES ENVIADOS POR VALIJA O REMESAS**

**ARTÍCULO 54.-** Todos los cheques recibidos por una institución financiera girada, antes de ser enviados por valija o remesa, deberán ser microfilmados o reproducidos por otro medio autorizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros. En caso de pérdida de cheques de valija o remesa, la institución financiera que recibió los cheques en depósito, deberá notificar inmediatamente a los girados, para que suspendan el pago de los cheques perdidos o sustraídos.

Si la pérdida ocurre luego de que el girado haya protestado o devuelto los cheques, éste deberá remitir al depositario copias microfilmadas o reproducidas, debidamente certificadas, con señalamiento expreso de la causal del protesto o devolución.

**ARTÍCULO 55.-** La copia microfilmada o reproducida de los cheques, certificada por la institución depositaria, tendrá el mismo valor probatorio que el cheque original.

Las instituciones giradas pagarán, devolverán o protestarán las copias certificadas, microfilmadas o reproducidas, según sea el caso, inmediatamente.

**PARÁGRAFO VI.- DEL DETERIORO Y LA DESTRUCCIÓN DE CHEQUES Y FORMULARIOS DE CHEQUES.**

**ARTÍCULO 56.-** Se entenderá por deterioro de cheques o formularios de cheques al efecto de cualquier clase de agente externo que menoscabe la calidad e integridad de tales documentos, pero que permita identificarlo.

**ARTÍCULO 57.-** Se entenderá por destrucción de cheques o formularios de cheques al efecto de cualquier clase de agente externo que le ocasione un grave daño a la calidad o integridad de tales documentos imposibilitando su identificación.

Si el deterioro de un cheque imposibilita su identificación, se lo considera destruido.

### **SECCIÓN VIII.- DE LOS DEFECTOS DE FONDO Y DE LOS DEFECTOS DE FORMA**

**ARTÍCULO 58.-** Se entenderá por defecto de fondo a la carencia de alguno de los requisitos que deben constar en el cheque, de conformidad con las disposiciones contenidas en los artículos 1 y 2 de la Ley de Cheques.

Cuando las instituciones financieras deban devolver cheques por defectos de fondo, de acuerdo con la ley, lo harán bajo la leyenda: "DEVUELTO POR DEFECTO DE FONDO CONSISTENTE EN ...".

Son defectos de fondo la falta de: firma del girador o del endosante, de ser el caso; nombre del beneficiario del cheque o del endosatario, de haberlo; valor o importe del cheque; fecha; lugar de emisión; o, la evidente alteración o deterioro de los datos consignados en el cheque.

Se prohíbe el uso de sello seco, sello de antefirma, cintas adhesivas o de corrugados en las cifras de la cantidad o en los textos. De verificarse su uso o determinarse disconformidad notoria de la firma del girador o giradores con la registrada en la institución financiera, la institución financiera devolverá el cheque con la leyenda "DEVUELTO POR DEFECTO DE FORMA CONSISTENTE EN: ...". La devolución surtirá efecto siempre que cuente con la suficiente provisión de fondos, caso contrario se protestará.

Conforme lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley de Cheques, el cheque cuyo importe se hubiere escrito a la vez en letras y en cifras, en caso de diferencia, tiene validez por la suma escrita en letras; y, el cheque cuyo importe se hubiere escrito varias veces, ya sea en letras, ya sea en cifras, en caso de diferencia, tiene validez por la suma menor.

**ARTÍCULO 59.-** Las instituciones financieras están obligadas a llevar un registro de los cheques devueltos por defectos de fondo y de forma, con mención del titular, números de la cuenta y del cheque, fecha y hora de la devolución.

La institución financiera evaluará, si existe reiteración de estos hechos de parte del cuentacorrentista con la intención de retardar el pago o valerse de este medio para menoscabar intereses de terceros, en cuyo caso la institución financiera procederá con la cancelación del contrato de cuenta corriente.

### **SECCIÓN IX.- DEL PAGO DE MULTAS POR CHEQUES PROTESTADOS**

**ARTÍCULO 60.-** La institución financiera girada está obligada a cobrar la multa del diez por ciento (10%) sobre el valor de cada cheque protestado, inmediatamente después de haberse producido el protesto de un cheque por insuficiencia de fondos, por cuenta corriente cerrada o por cuenta corriente cancelada, la multa será debitada de la cuenta corriente del titular o titulares sancionados, cuando corresponda.

En el caso de pago parcial, la multa referida en el inciso anterior se calculará sobre el valor del saldo impago.

La institución financiera girada deberá retener los valores de los depósitos que posteriormente se efectuaren en la cuenta corriente del titular o titulares sancionados, y cobrar el monto pendiente de pago por concepto de la multa. Si el saldo de la cuenta corriente fuere insuficiente para cubrirla, la institución financiera girada no podrá cancelar la

cuenta unilateralmente por el lapso de sesenta (60) días. Transcurrido dicho plazo, la entidad procederá a cerrar la cuenta corriente hasta que la multa haya sido cancelada.

La notificación de las multas pendientes de pago se hará en el estado de cuenta corriente respectivo, cuando corresponda.

Los montos así recaudados serán depositados cada semana, en las cuentas que para el efecto mantenga el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos en las instituciones del sistema financiero. Un reporte sobre las multas impuestas, así como sobre los montos recuperados y transferidos y por recuperar, será remitido a la Superintendencia de Bancos y Seguros con la periodicidad y en la forma que establezca el organismo de control, el cual remitirá al Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos la información necesaria para el control de las multas del 10% por concepto de cheques protestados.

Los nombres de las personas que en el lapso de sesenta (60) días contados desde la fecha en que se originó la obligación, no hubieren cubierto la multa de que trata este artículo, serán ingresados a la base de personas inhabilitadas. La institución financiera girada procederá al cierre de la cuenta corriente, cuyo titular sólo podrá ser excluido una vez que haya pagado el valor de la multa en su totalidad. (inciso reformado con resolución No. SBS-2014-745 de 3 de septiembre del 2014)

#### **SECCIÓN X.- DEL CIERRE DE CUENTAS CORRIENTES, DE LA INHABILIDAD Y DE LA CADUCIDAD**

**ARTÍCULO 61.-** Las instituciones financieras están obligadas a comunicar a la Superintendencia de Bancos y Seguros, sobre los protestos de cheques y cierre de la o las cuentas corrientes con la frecuencia y formato que ésta establezca.

**ARTÍCULO 62.-** El girador de una cuenta corriente no inhabilitado anteriormente y que incurra, en caso de tener una sola cuenta corriente en el sistema financiero autorizado, en el protesto de al menos cuatro (4) cheques, y en caso de tener más de una cuenta corriente, de al menos ocho (8) cheques, en el periodo de un (1) año contado a partir de la fecha del primer protesto, además del pago de la multa del diez por ciento (10%) sobre el valor de cada cheque protestado, quedará inhabilitado por el periodo de un (1) mes para el manejo de las cuentas corrientes en las cuales actúe como titular, firma conjunta o firma autorizada en el sistema financiero, así como también quedará inhabilitado para abrir nuevas cuentas corrientes o girar cheques en dicho sistema por ese periodo, a partir de la fecha del último protesto que originó la sanción.

**ARTÍCULO 63.-** El girador de una cuenta corriente, rehabilitado por primera vez y que incurra, en caso de tener una sola (1) cuenta corriente en el sistema financiero autorizado, en el protesto de al menos tres (3) cheques, y en caso de tener más de una cuenta corriente, de al menos seis (6) cheques, en el periodo de un (1) año contado a partir de la fecha del primer protesto, además del pago de la multa del diez por ciento (10%) sobre el valor de cada cheque protestado, se cerrarán obligatoriamente todas las cuentas corrientes personales abiertas a su nombre en el sistema financiero; quedará inhabilitado para abrir cuentas corrientes o girar cheques en dicho sistema; y, no podrá actuar como firma autorizada por un (1) año contado a partir de la fecha de la imposición de la sanción.

**ARTÍCULO 64.-** El girador de una cuenta corriente, rehabilitado por segunda o más ocasiones y que incurra, en caso de tener una (1) sola cuenta corriente en el sistema financiero autorizado, en el protesto de al menos dos (2) cheques y en caso de tener más de una cuenta corriente, de al menos cuatro (4) cheques, en el periodo de un (1) año contado a partir de la fecha del primer protesto, además de cobrarle la multa del diez por ciento (10%) sobre el valor de cada cheque protestado, se cerrarán obligatoriamente todas

las cuentas corrientes abiertas a su nombre en el sistema financiero; quedará inhabilitado para abrir cuentas corrientes o girar cheques en dicho sistema; y, no podrá actuar como firma autorizada por tres (3) años contados a partir de la fecha de la imposición de la sanción.

**ARTÍCULO 65.-** Las personas jurídicas titulares de cuentas corrientes corporativas estarán sujetas a las mismas inhabilidades previstas en los artículos precedentes, únicamente cuando los protestos de cheques se generen en las cuentas corrientes abiertas a su nombre, independientemente de la o las personas que giraron los mismos.

**ARTÍCULO 66.-** El cierre de todas las cuentas corrientes previsto en los artículos 63 y 64 de este capítulo, se efectuará dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la fecha de notificación que realiza la Superintendencia de Bancos y Seguros a las instituciones financieras. A la institución financiera que incumpla con lo dispuesto en este artículo, se le impondrá las sanciones previstas en este capítulo.

**ARTÍCULO 67.-** Cuando se trate de personas naturales o jurídicas, como empresas, fundaciones u otras sociedades, y se evidencie documentadamente, que una persona natural que constaba como firma autorizada de una o más cuentas corrientes, ha dejado de tener tal calidad desde el día siguiente a la fecha de giro del o los cheques, no será sancionada conforme lo establecido en este capítulo; y, si ya se estableció la sanción de inhabilidad será automáticamente levantada a petición fundamentada de la institución financiera, del interesado o por disposición del organismo de control, para lo cual se deberán remitir las rectificaciones en la estructura correspondiente.

Para la aplicación del primer inciso de este artículo, las personas naturales o jurídicas como empresas, fundaciones u otras sociedades están en la obligación de notificar inmediatamente a la institución financiera girada después de producido cualquier cambio de la nómina de las firmas autorizadas para manejar sus cuentas; obligación que deberá constar en el respectivo contrato de cuenta corriente.

A falta de comunicación de las personas naturales o jurídicas, como empresas, fundaciones u otras sociedades, la persona natural podrá evidenciar ante la institución financiera girada que ya no tiene la calidad de firma autorizada mediante la presentación de una declaración juramentada efectuada ante autoridad competente. (inciso reformado con resolución No. SBS-2014-745 de 3 de septiembre del 2014)

Si se presentare al cobro un cheque girado por una persona natural que a la fecha de giro tenía la calidad de firma autorizada de la cuenta corriente y a la fecha de cobro ya no tenía esa calidad, se pagará si existen fondos en la cuenta, caso contrario se protestará.

**ARTÍCULO 68.-** Las sanciones previstas en esta sección se aplicarán aún cuando las cuentas se encuentren sobregiradas.

**ARTÍCULO 69.-** La Superintendencia de Bancos y Seguros dispondrá a las instituciones financieras, por los medios que determine para el efecto, el cierre de las cuentas corrientes por los protestos objeto de esa sanción, y la inhabilidad de los titulares que no hayan procedido al pago de multas por concepto de cheques protestados, dentro de los plazos previstos en la normativa vigente, de las cuentas corrientes que no lleguen al límite establecido, a cuyo efecto señalará los nombres completos de las personas sancionadas, su

**REPÚBLICA DEL ECUADOR  
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS**

cédula de ciudadanía, de identidad o documento de identificación, pasaporte o registro único de contribuyentes, según el caso; y, el término para su cumplimiento. Para tal propósito, se cerrarán las cuentas e inhabilitarán a los titulares, según sea el caso.

Por su parte, la institución financiera notificará por medios físicos o electrónicos la disposición del organismo de control al titular o titulares sancionados, dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas.

**ARTÍCULO 70.-** Las instituciones financieras podrán abrir cuentas corrientes siempre y cuando sus titulares no consten en el registro de personas inhabilitadas al que se refiere el siguiente artículo.

La rehabilitación de las personas sancionadas para abrir nuevas cuentas solo procederá una vez que se haya comprobado que el tiempo de inhabilidad ha transcurrido y que se ha cubierto la totalidad de las multas. La Superintendencia de Bancos y Seguros informará al sistema financiero el detalle de las personas que hayan sido rehabilitadas por primera, segunda o más ocasiones.

Para este último efecto, el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y de Cultos remitirá a la Superintendencia de Bancos y Seguros, por medios electrónicos y con la periodicidad que ésta determine, el listado de las personas que han cancelado en su totalidad la multa por cheques protestados, mediante el correspondiente depósito en las cuentas corrientes que dicha institución mantenga para el efecto en las instituciones del sistema financiero.

**ARTÍCULO 71.-** La Superintendencia de Bancos y Seguros mantendrá un registro de personas inhabilitadas, que se hallará a disposición de las instituciones controladas. Únicamente este organismo de control podrá certificar si una persona se encuentra o no habilitada para abrir y manejar cuentas corrientes en el sistema financiero. También se podrán celebrar convenios entre la Superintendencia de Bancos y Seguros y las instituciones financieras públicas, en los lugares donde dicho organismo de control no tenga oficinas, a efectos de que el usuario financiero obtenga mayor acceso a sus demandas de información personal, relacionadas con su habilidad o inhabilidad para abrir y manejar cuentas corrientes en el sistema financiero.

La persona que haya cumplido las sanciones impuestas, es decir, que haya cumplido con el tiempo de sanción y con el pago de la totalidad de las multas causadas; o, la persona inhabilitada exclusivamente por falta de pago, que haya cancelado la totalidad de sus multas, será excluida del registro de personas inhabilitadas.

**ARTÍCULO 72.-** Las instituciones financieras no podrán cerrar las cuentas corrientes de las instituciones públicas en caso de protesto por falta o insuficiencia de fondos, pero sí ocasionará la inhabilidad de la o las firmas autorizadas conforme lo previsto en esta sección, debiendo comunicar el particular a la Contraloría General del Estado, a la Superintendencia de Bancos y Seguros y al representante legal de la entidad titular de la cuenta corriente, dentro de los ocho (8) días siguientes a la fecha del protesto.

El protesto de cheques girados contra cuentas corrientes de estas entidades no da lugar al cobro de multas, sin perjuicio de que el funcionario o empleado responsable del protesto reciba por parte de su autoridad nominadora la sanción administrativa que corresponda.

**ARTÍCULO 73.-** Las instituciones financieras giradas tienen la obligación de protestar por falta o insuficiencia de fondos un cheque presentado al cobro dentro del plazo previsto en el artículo 58 de la Ley de Cheques y aquellos girados sobre cuentas corrientes cerradas o

593.1

canceladas, y reportará a la Superintendencia de Bancos y Seguros la multa pendiente de cobro de cheques protestados.

**ARTÍCULO 74.-** Vencido el plazo de trece (13) meses establecido en el artículo 58 de la Ley de Cheques, las instituciones financieras giradas devolverán los cheques que fueren presentados, insertando la leyenda: "DEVUELTO POR CADUCIDAD", con indicación del día y hora de la devolución.

**ARTÍCULO 75.-** Las instituciones financieras podrán justificar ante la Superintendencia de Bancos y Seguros el error en el protesto de un cheque, únicamente demostrando que existían los fondos para pagarlo, un crédito en cuenta corriente contratado o una línea de sobregiro ocasional aprobada, para lo cual remitirá los documentos y sustentos respectivos como un corte de cuenta de la fecha y hora de presentación del cheque al cobro. La sola afirmación de la institución financiera de que existió el error o que se trató de un caso de fuerza mayor, no será suficiente para levantar las sanciones que prevé esta sección.

La institución financiera girada, asumiendo el costo, deberá publicar en un diario de mayor circulación nacional y por una sola vez, en un plazo no mayor a tres (3) días contados desde la fecha de la recepción del oficio dirigido por el organismo de control, la justificación aceptada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, siempre que por el error de la institución financiera girada se haya ingresado a algún titular de una cuenta corriente a la base de datos de personas inhabilitadas.

Igualmente y siempre que se haya aceptado la justificación, la institución financiera girada deberá acreditar en un plazo no mayor a tres (3) días contados desde la fecha de la recepción del oficio dirigido por el organismo de control, y en la cuenta del titular sancionado, el valor retenido por concepto de multa por el protesto indebido, aunque esta sanción no haya producido la inhabilitación del titular. A su vez, la institución financiera solicitará al Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos la devolución de este monto siempre que se haya depositado en la correspondiente cuenta, sin que pueda realizar conciliaciones, por este concepto, en los depósitos posteriores de que trata el artículo 60 de este capítulo.

#### **SECCIÓN XI.- DE LA CANCELACIÓN DE CUENTAS CORRIENTES**

**ARTÍCULO 76.-** La cancelación de cuentas corrientes podrá ser ejercida por cualquiera de las partes que intervienen en el contrato de cuenta corriente.

**ARTÍCULO 77.-** Para que la institución financiera proceda a cancelar una cuenta corriente, previamente deberá haber notificado del particular al titular con sesenta (60) días de anticipación. El titular de la cuenta corriente deberá acercarse a la institución financiera y devolver los formularios de cheques no utilizados; consignar los valores correspondientes a los cheques girados y no presentados a cobro; y, retirar el saldo a su favor, en caso de haberlo.

En el caso de que la institución financiera reciba notificaciones de autoridad competente, respecto a actividades de lavado de activos u origen ilícito de los fondos, no correrá el plazo establecido en el inciso precedente, pudiendo proceder de forma inmediata a la cancelación de la cuenta.

De no producirse lo dispuesto en el primer inciso, se registrarán los saldos de acuerdo con lo previsto en el artículo 81, quedando a salvo las reclamaciones de terceros.

REPÚBLICA DEL ECUADOR  
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

**ARTÍCULO 78.-** El titular podrá cancelar su cuenta corriente en cualquier momento, para lo cual en forma previa, devolverá los formularios de cheques no utilizados, dejando los valores correspondientes a los cheques girados y no presentados a cobro y retirará el saldo a su favor, de haberlo.

La cancelación que realice el titular de una cuenta corriente deja a salvo las reclamaciones de terceros que pudieran producirse por ese hecho.

**ARTÍCULO 79.-** La Superintendencia de Bancos y Seguros dispondrá a las instituciones financieras la inhabilidad de los titulares de las cuentas corrientes cuyas multas se encuentren impagas por más de sesenta (60) días, aún cuando no lleguen al límite máximo de los protestos establecidos en los artículos 62, 63 y 64 del presente capítulo.

**ARTÍCULO 80.-** La cancelación por parte de la institución financiera y la cancelación por parte del cliente, deberá ser reportada a la Superintendencia de Bancos y Seguros con la periodicidad y en la forma que ésta establezca.

**ARTÍCULO 81.-** Las instituciones financieras transferirán los saldos de las cuentas corrientes cerradas y canceladas a una cuenta especial de depósitos monetarios, que se denominará "Cuentas corrientes cerradas o canceladas".

#### **SECCIÓN XII.- PROHIBICIONES**

**ARTÍCULO 82.-** Las personas sancionadas con el cierre de sus cuentas quedan inhabilitadas para girar cheques en representación de terceros o como firma autorizada, por el tiempo que dure dicha inhabilidad.

#### **SECCIÓN XIII.- SISTEMA DE CUENTAS CORRIENTES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS Y REPORTES DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS**

**ARTÍCULO 83.-** El Superintendente de Bancos y Seguros informará a través del sistema de cuentas corrientes, la nómina de las personas naturales o jurídicas cuyas cuentas corrientes hubieren sido cerradas o canceladas, así como de las personas que hubieren obtenido su rehabilitación.

**ARTÍCULO 84.-** Las instituciones financieras enviarán a la Superintendencia de Bancos y Seguros, de acuerdo con las instrucciones, los formatos y periodicidad que ésta establezca, la información con el detalle de los cheques protestados, el detalle de las cuentas que hubieren sido cerradas o canceladas, así como el detalle de personas inhabilitadas y sus razones en cada caso.

El sistema de cuentas corrientes y la información que emita la Superintendencia de Bancos y Seguros utilizando esta base, serán la única información oficial sobre la cual tendrán que actuar las instituciones financieras o las personas interesadas.

Los reportes de estado de titulares de cuentas corrientes que emite la Superintendencia de Bancos y Seguros contendrán la información de hasta tres (3) años en caso de que se hayan cancelado o recuperado en su totalidad los valores por concepto de multas. Para aquellos casos en los cuales no se hayan cancelado o recuperado la totalidad de los valores por concepto de multas la información contendrá la totalidad de los cheques protestados.

#### **SECCIÓN XIV.- DE LAS SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO A DISPOSICIONES LEGALES Y REGLAMENTARIAS**

593.3

**ARTÍCULO 85.-** Por el error en el protesto de cheques, así como por cualquiera otra contravención a las disposiciones de la Ley de Cheques y de este capítulo por parte de las instituciones financieras o cuando no hubiere una sanción específica para las contravenciones a las disposiciones del presente capítulo, serán sancionados por el Superintendente de Bancos y Seguros con una multa que no será menor de US\$ 131,44 y no excederá de US\$ 7.886,82, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 134 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. La gravedad de la infracción será apreciada por el Superintendente o su delegado, considerando las circunstancias del hecho.

**ARTÍCULO 86.-** Si la Superintendencia de Bancos y Seguros verifica de parte de las instituciones financieras la falta de envío de la información prevista en este capítulo, en los plazos y forma establecidos, o si la información es incompleta o adolece de errores que impidan su aceptación o validación, el representante legal y la persona responsable del envío de la información estarán sujetos a la multa establecida en el numeral 6.2 del artículo 6, del capítulo I "Normas para la aplicación de sanciones pecuniarias", del título XVI "De las sanciones y de los recursos en sede administrativa", de este libro..

**ARTÍCULO 87.-** Ante el incumplimiento a las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en relación con la aplicación de la Ley de Cheques y de este capítulo, se aplicarán las sanciones previstas en la sección IV, del citado capítulo I "Normas para la aplicación de sanciones pecuniarias".

#### **SECCIÓN XV.- DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 88.-** Las normas de la Ley de Cheques y de este capítulo rigen para las cuentas en moneda de curso legal o en moneda extranjera.

**ARTÍCULO 89.-** La institución financiera estará obligada a entregar cada mes al cuentacorrentista un estado de la cuenta corriente. Se adjuntarán los originales de los cheques pagados y otros documentos relativos al movimiento de la cuenta corriente, o sus reproducciones.

La entrega se realizará en las propias oficinas de la institución financiera o mediante el envío a la dirección indicada por el titular, de conformidad con lo estipulado en el contrato. Si el cliente no recibiera dicho estado de cuenta dentro de los quince (15) días posteriores al corte del estado de cuenta, estará obligado a requerirlo a la institución financiera.

Las instituciones financieras, previa aceptación expresa y escrita del titular de la cuenta corriente, podrán entregar el estado de cuenta, cheques y demás documentos relacionados con el movimiento de la cuenta, vía Internet o por correo electrónico o cualquier otro medio.

El cliente deberá efectuar el reconocimiento o conciliación de los saldos de cuentas que la institución financiera le presente y dichos saldos se tendrán por aceptados si no fueron objetados dentro de los treinta (30) días siguientes, excepto el caso contemplado en el artículo 60 de la Ley de Cheques.

**ARTÍCULO 90.-** La retención y el embargo de las sumas depositadas en cuenta corriente afectarán a los saldos disponibles en la fecha y hora en que la institución financiera reciba la notificación, así como a los depósitos que se hagan posteriormente, hasta que se complete la suma contenida en las providencias del juez o autoridad competente, debiendo la institución financiera comunicar de inmediato a la autoridad peticionaria el valor retenido o embargado.

REPÚBLICA DEL ECUADOR  
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

El cuentacorrentista dispondrá de los recursos de su cuenta corriente, en base a los remanentes que no fueren objeto de retención o embargo.

En caso de bloqueos o inmovilizaciones ordenados de acuerdo con la ley, la cuenta no podrá ser manejada por el titular, ni recibir depósitos o efectuar pagos. En estos casos, la institución financiera, devolverá los cheques con la leyenda "DEVUELTO POR CUENTA BLOQUEADA".

**ARTÍCULO 91-** El pago parcial establecido en el tercer inciso del artículo 29 de la Ley de Cheques, se lo realizará exclusivamente por ventanilla, para lo cual el girado entregará al portador o tenedor un comprobante en el que consten el nombre del titular, número de la cuenta corriente y del cheque, fecha de emisión, valor del cheque, monto del pago parcial y el saldo no cubierto.

**ARTÍCULO 92.-** Un documento válido en el extranjero, cuya legislación no exija que lleve la palabra "cheque", valdrá como cheque en el Ecuador, si se prueba que la ley del lugar del pago no exige tal requisito.

**ARTÍCULO 93.-** El plazo para la prescripción de las acciones de las que trata el artículo 50 de la Ley de Cheques, corre a partir del plazo de presentación para el pago establecido en el artículo 25 de dicha ley.

**ARTÍCULO 94.-** Las instituciones depositarias y giradas podrán destruir los cheques pagados, propios y de otras instituciones, en el plazo mínimo de sesenta (60) días, contados desde la fecha de pago del cheque.

Cada institución financiera, para proceder con la destrucción de cheques pagados, deberá mantener procesos de archivo de esos cheques con las debidas medidas de seguridad que garanticen la conservación de su imagen, cumplido lo anterior procederá con la destrucción de cheques. Asimismo, el proceso de destrucción de cheques pagados deberá sujetarse a medidas de seguridad que garantice su destrucción total.

Los requerimientos judiciales de cheques serán atendidos a través de medios impresos o electrónicos que contendrán las imágenes digitalizadas del cheque.

En los productos autorizados a las instituciones financieras en los cuales el cheque físico, después de pagado, no quede en poder de la institución financiera depositaria o girada sino del beneficiario, será responsabilidad exclusiva de la institución financiera autorizada a ofertar el servicio, implementar medidas de seguridad para evitar que se dé un mal uso a dicho documento.

**ARTÍCULO 95.-** El pago de un cheque que realice la institución financiera a un beneficiario o tenedor que tenga la condición de analfabeto, lo hará observando el siguiente procedimiento:

El funcionario a cargo de la oficina exigirá la presentación de la cédula o documento de identificación al beneficiario o al tenedor y retendrá una copia de dicho documento; y, registrará el nombre y el número de la cédula de identidad de éste en el reverso del cheque, donde hará estampar la huella digital, luego de lo cual se procederá al pago del cheque.

**ARTÍCULO 96.-** Las instituciones financieras depositarias deberán estampar el sello correspondiente en el cheque físico devuelto, con la leyenda "A orden del girado". La causal de devolución será únicamente la manifestada por la institución financiera girada. Esto

593.5

aplica exclusivamente para imágenes de cheques intercambiados en cámara de compensación.

**ARTÍCULO 97.-** Las disposiciones contenidas en el presente reglamento se entenderán incorporadas en los contratos vigentes y se incorporarán expresamente en los nuevos.

**ARTÍCULO 98.-** Para la aplicación del presente capítulo, las instituciones financieras deberán considerar que los derechos de los usuarios financieros, de acuerdo con la Constitución y las disposiciones legales pertinentes, no podrán ser vulnerados.

**ARTÍCULO 99.-** Los giradores procederán a actualizar por lo menos anualmente o cuando lo estimen pertinente, sus datos y el registro de las firmas del que dispone, verificando que éstas sean similares a las que constan en la cédula de identidad, ciudadanía, pasaporte o documento de identificación, de los cuentacorrentistas, según corresponda.

El girado está obligado a pagar los cheques con las firmas registradas a la fecha de giro de acuerdo con los plazos previstos en los artículos 25 y 58 de la Ley de Cheques.

**ARTÍCULO 100.-** El Banco Central del Ecuador emitirá las normas referentes al funcionamiento de la cámara de compensación dentro del ámbito de sus competencias.

**ARTÍCULO 101.-** El titular de la cuenta corriente cerrada deberá acercarse a la institución financiera y devolver los formularios de cheques no utilizados. (reformado con resolución No. SBS-2014-745 de 3 de septiembre del 2014)

**ARTÍCULO 102.-** Los casos no contemplados en este capítulo, así como los que produzcan duda en la aplicación del mismo, serán resueltos por el Superintendente de Bancos y Seguros, quien dictará las pertinentes instrucciones al sistema.

**ARTÍCULO 103.-** Una vez cumplido el plazo establecido en la segunda disposición transitoria de la presente resolución quedarán derogadas las resoluciones No. SBS-2011-644 de 8 de agosto del 2011 y No. SBS- 2011-712 de 6 de septiembre del 2011.

#### **SECCIÓN XVI.- DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**PRIMERA.-** Las instituciones financieras devolverán los cheques que no guarden conformidad con lo establecido en el artículo 17 de este capítulo, a partir de seis meses de la publicación en el Registro Oficial del presente reglamento.

**SEGUNDA.-** La aplicación de las disposiciones del presente capítulo entrarán en vigencia en el plazo de ciento cincuenta días a partir de su publicación en el Registro Oficial, plazo durante el cual las instituciones financieras deberán realizar las adecuaciones tecnológicas necesarias.

**ANEXO 3**  
**INFORMACION BANCO COOPNACIONAL**

## INFORMACIÓN IMPORTANTE DE LAS OPERACIONES PASIVAS

### REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS BÁSICOS EN CASO DE:

<b>SALDO MÍNIMO EN CUENTA DE AHORROS A LA VISTA</b>	Para tener la cuenta de ahorros activa se debe mantener un saldo mínimo de USD 5.00. De conformidad con lo antes mencionado, el Banco podrá inactivar la cuenta, es decir, no se podrán realizar operaciones, ni recibir acreditaciones hasta cumplir con mantener el saldo mínimo establecido en la cuenta de ahorros. Si el incumplimiento del saldo mínimo es consecuencia de un débito para pago a préstamo, u orden de débito de cualquier Organismo de Control u Organismo facultado para ésto, no se procederá a la inactivación de la cuenta.	
<b>LIBRETA EXTRAVIADA O ROBADA</b>	<p>Notificación inmediata, por escrito dirigida al Banco CoopNacional S. A.</p> <p>Bloqueo de los valores mantenidos en la cuenta hasta la entrega de la libreta.</p> <p>Original y copia de: cédula de ciudadanía, certificado de votación.</p> <p>Original y copia de planilla de servicio básico: (Luz, agua o teléfono del lugar donde viva).</p> <p>Denuncia efectuada ante el Organismo competente (dependiendo el caso).</p> <p>Publicación en un diario de mayor circulación en la ciudad de Guayaquil (adjuntar a la documentación la página de la publicación) (*****).</p> <p>Luego de cumplir con todos los requisitos, la libreta será entregada después de tres días laborables.</p>	
<b>CERTIFICADO DE DEPÓSITO A PLAZO EXTRAVIADO O ROBADO</b>	<p>Notificación inmediata, por escrito dirigida al Banco CoopNacional S. A.</p> <p>Bloqueo de los valores mantenidos en la cuenta hasta la entrega de la fiel copia del documento que reposa en los archivos de la Entidad.</p> <p>Original y copia de: cédula de ciudadanía, certificado de votación.</p> <p>Original y copia de planilla de servicio básico: (Luz, agua o teléfono del lugar donde viva).</p> <p>Denuncia efectuada ante el Organismo competente (dependiendo el caso).</p> <p>Publicación en un diario de mayor circulación en la ciudad de Guayaquil (adjuntar a la documentación la página de la publicación) (*****).</p> <p>Luego de cumplir con todos los requisitos, la copia del documento será entregada después de tres días laborables.</p>	
<b>(*****): RANGO PARA PUBLICAR</b>	<b>RANGO DE SALDOS EN CUENTA</b>	<b>NÚMERO DE ANUNCIOS</b>
	De USD 0.01 a USD 500.00	Ninguno
	De USD 501.00 a USD 1,000.00	2 anuncios*****
	Más de USD 1,000.00	3 anuncios*****
(*****): Los anuncios pasando un día entre cada uno.		
<b>TIEMPO PARA EL RETIRO DE LOS DEPÓSITOS EFECTUADOS EN CHEQUE LOCAL</b>		
<b>CHEQUE LOCAL:</b>	Los depósitos efectuados en cheques serán acreditados en forma provisional. Estos depósitos mantendrán un tiempo prudencial para ser retirados, el cual será determinado por el Organismo de Control pertinente, siempre y cuando se haya efectivizado el cobro de los mismos.	
<b>PARA DAR POR FINALIZADO:</b>		
<b>CUENTA DE AHORROS A LA VISTA</b>	Para cerrar una Cuenta de Ahorros a la Vista se requiere del retiro total del saldo de la cuenta. El Banco en cualquier momento puede proceder al cierre de la misma, entre otros casos, por no tener el saldo mínimo para mantener activa la Cuenta de Ahorros a la Vista.	
<b>CERTIFICADO DE DEPÓSITO A PLAZO</b>	Para cancelar un Certificado de Depósito a Plazo, se deberá retirar el valor invertido, más los intereses ganados y menos el impuesto al Rendimiento Financiero, a la fecha de vencimiento estipulada en el documento o inversión.	

### Corporación de Seguro de Depósitos (COSEDE)

Cobertura y Límites en: [www.bancocoopnacional.com](http://www.bancocoopnacional.com) Link de Interés

### Defensor del Cliente - Banco CoopNacional S.A.

Lcdo. Jorge Enrique Rivas Triviño  
Telf.: 04-3709820, ext.: 143

E-mail: [defensordelcliente@coopnacional.com](mailto:defensordelcliente@coopnacional.com)  
Oficina Matriz: Capitán Nájera 4210 y la 14ava. Edificio Principal (Mezzanine)

# PIZARRA INFORMATIVA

www.bancocoopnacional.com

## CRÉDITO DE CONSUMO

### 12 MESES

MONTO FINANCIADO	MONTO LÍQUIDO A RECIBIR	CONTRIBUCIÓN DEL 0.5%	CARGA FINANCIERA SIST. AMORT. FRANCÉS (*)	CARGA FINANCIERA SIST. AMORT. ALEMÁN (**)	VALOR DIVIDENDO SIST. AMORT. FRANCÉS	VALOR 1ER. DIVIDENDO SIST. AMORT. ALEMÁN	TEA (***) SIST. AMORT. FRANCÉS	TEA (***) SIST. AMORT. ALEMÁN
USD 2,000.00	USD 1,990.00	USD 10.00	USD 146.32	USD 143.44	USD 178.86	USD 188.74	16.21%	16.18%
USD 5,000.00	USD 4,975.00	USD 25.00	USD 365.80	USD 358.58	USD 447.15	USD 471.84	16.21%	16.18%
USD 10,000.00	USD 9,950.00	USD 50.00	USD 731.60	USD 717.16	USD 894.30	USD 943.66	16.21%	16.18%

### 18 MESES

MONTO FINANCIADO	MONTO LÍQUIDO A RECIBIR	CONTRIBUCIÓN DEL 0.5%	CARGA FINANCIERA SIST. AMORT. FRANCÉS (*)	CARGA FINANCIERA SIST. AMORT. ALEMÁN (**)	VALOR DIVIDENDO SIST. AMORT. FRANCÉS (*)	VALOR 1ER. DIVIDENDO SIST. AMORT. ALEMÁN (**)	TEA (***) SIST. AMORT. FRANCÉS	TEA (***) SIST. AMORT. ALEMÁN
USD 2,000.00	USD 1,990.00	USD 10.00	USD 216.16	USD 209.64	USD 123.12	USD 133.18	16.04%	15.98%
USD 5,000.00	USD 4,975.00	USD 25.00	USD 540.40	USD 524.07	USD 307.80	USD 332.95	16.04%	15.98%
USD 10,000.00	USD 9,950.00	USD 50.00	USD 1,080.80	USD 1,048.17	USD 615.60	USD 665.89	16.04%	15.98%

## MICROCRÉDITO

### 12 MESES

MONTO FINANCIADO	MONTO LÍQUIDO A RECIBIR	CONTRIBUCIÓN DEL 0.5%	CARGA FINANCIERA SIST. AMORT. FRANCÉS (*)	CARGA FINANCIERA SIST. AMORT. ALEMÁN (**)	VALOR DIVIDENDO SIST. AMORT. FRANCÉS (*)	VALOR 1ER. DIVIDENDO SIST. AMORT. ALEMÁN (**)	TEA (***) SIST. AMORT. FRANCÉS	TEA (***) SIST. AMORT. ALEMÁN
USD 2,000.00	USD 1,990.00	USD 10.00	USD 234.76	USD 227.50	USD 186.23	USD 201.67	26.72%	26.63%
USD 5,000.00	USD 4,975.00	USD 25.00	USD 586.84	USD 568.74	USD 465.57	USD 504.17	26.72%	26.63%
USD 10,000.00	USD 9,950.00	USD 50.00	USD 1,173.68	USD 1,137.50	USD 931.14	USD 1,008.33	26.72%	26.63%

### 18 MESES

MONTO FINANCIADO	MONTO LÍQUIDO A RECIBIR	CONTRIBUCIÓN DEL 0.5%	CARGA FINANCIERA SIST. AMORT. FRANCÉS (*)	CARGA FINANCIERA SIST. AMORT. ALEMÁN (**)	VALOR DIVIDENDO SIST. AMORT. FRANCÉS (*)	VALOR 1ER. DIVIDENDO SIST. AMORT. ALEMÁN (**)	TEA (***) SIST. AMORT. FRANCÉS	TEA (***) SIST. AMORT. ALEMÁN
USD 2,000.00	USD 1,990.00	USD 10.00	USD 348.82	USD 332.50	USD 130.49	USD 146.11	26.36%	26.27%
USD 5,000.00	USD 4,975.00	USD 25.00	USD 871.96	USD 831.25	USD 326.22	USD 365.28	26.36%	26.27%
USD 10,000.00	USD 9,950.00	USD 50.00	USD 1,744.10	USD 1,662.49	USD 652.45	USD 730.56	26.36%	26.27%

## BANCO COOPNACIONAL S. A.

TIPOS DE CRÉDITOS	TASA DE INTERÉS NOMINAL ANUAL	TEA (***) SIST. AMORT. FRANCÉS	TEA (***) SIST. AMORT. ALEMÁN
Consumo	13.24%	16.21%	16.18%
Microcrédito Acumulación Ampliada	20.05%	25.39%	25.32%
Microcrédito Acumulación Simple	21.00%	26.72%	26.63%
Microcrédito Minorista	21.00%	26.72%	26.63%
Vivienda	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA

Nota: Tasa de Interés Efectiva Anual con un plazo de 12 meses

## TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS MÁXIMAS CALCULADAS POR EL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

TIPOS DE CRÉDITOS	TASA DE INTERÉS EFECTIVA ANUAL
Consumo	16.30%
Microcrédito Acumulación Ampliada	25.50%
Microcrédito Acumulación Simple	27.50%
Microcrédito Minorista	30.50%
Vivienda	11.33%

Nota: Tasa de Interés Efectiva Anual con un plazo de 12 meses

### Observaciones:

- Para obtener un crédito no es necesario tomar ni contratar otros servicios adicionales a los valorizados en la pizarra o en un folleto detallado de tasas de interés, tarifas por servicios y gastos para cada uno de los servicios que ofrece la institución del sistema financiero.
  - La carga financiera corresponde al costo que el cliente absorbe por encima del monto del crédito que se le concede.
  - Los impuestos, contribuciones y gastos notariales no se consideran para el cálculo de la carga financiera.
  - La institución cuenta con un Folleto de tarifas a disposición de sus clientes.
  - En caso de quejas o reclamos, la institución cuenta con el Servicio de Atención al Cliente.
  - Los clientes de servicios financieros realizan sus operaciones al amparo de la normativa expedida por la Junta Bancaria sobre transparencia de la información y de derechos del usuario, cuya observancia es controlada por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.
- (\*) Sis. Amort. Francés: sistema de amortización que genera dividendos de pago periódicos iguales.  
 (\*\*) Sis. Amort. Alemán: sistema de amortización que genera dividendos de pago periódicos decrecientes.  
 (\*\*\*) TEA significa Tasa de Interés Efectiva Anual

## TASAS DE INTERÉS PASIVAS

CUENTAS DE AHORROS A LA VISTA (**)	TASA DE INTERÉS NOMINAL ANUAL	TASA DE INTERÉS EFECTIVA ANUAL
Saldo diario en efectivo desde USD 5,000.00	0.99%	0.99%
Saldo diario en efectivo menor a USD 5,000.00	0.30%	0.30%

**Nota:**

(\*\*) : Generan un interés de conformidad al Art. 14 del Reglamento de Cuentas de Ahorros a la Vista. El resultado del cálculo del interés es truncado a dos decimales. El monto mínimo sobre el cual se comienza a ganar intereses es de USD 1,200.

CERTIFICADO DE DEPÓSITO A PLAZO (Para montos a partir de los USD 500.00)					
Tasa de Interés Mínima	Plazo de 1 a 30 días	Plazo de 31 a 90 días	Plazo de 91 a 180 días	Plazo de 181 a 360 días	Plazo mayor a 360 días
<b>Nominal Anual</b>	N.A.	N.A.	3.50%	4.00%	5.00%
<b>Efectiva Anual (***)</b>	N.A.	N.A.	3.55%	4.04%	5.00%

## TARIFAS POR SERVICIOS FINANCIEROS

TARIFA MÁXIMA VIGENTE

<b>MONTO MÍNIMO DE APERTURA DE CUENTA</b>	CUENTA DE AHORROS	USD 60.00		
<b>TRANSACCIÓN BÁSICA SERVICIO SIN COSTO</b>	APERTURA DE CUENTA	USD 0.00	USD 0.00	
	ADMINISTRACIÓN, MANTENIMIENTO, MANTENCIÓN Y MANEJO DE CUENTA	USD 0.00	USD 0.00	
	COSTO POR REPOSICIÓN DE LIBRETA (****)	USD 0.00	USD 0.00	
	ACTIVACIÓN DE CUENTAS	USD 0.00	USD 0.00	
	TRANSFERENCIAS DENTRO DE LA MISMA ENTIDAD	USD 0.00	USD 0.00	
	CONSULTA DE CUENTAS	USD 0.00	USD 0.00	
	RETIRO DE DINERO POR VENTANILLA	USD 0.00	USD 0.00	
	CANCELACIÓN O CIERRE DE CUENTAS	USD 0.00	USD 0.00	
	TRANSACCIÓN FALLIDA	USD 0.00	USD 0.00	
	RECLAMOS	USD 0.00	USD 0.00	
	FRECUENCIA DE TRANSACCIÓN	USD 0.00	USD 0.00	
EMISIÓN Y ENTREGA DE ESTADO DE CUENTA POR CUALQUIER MEDIO O CANAL	USD 0.00	USD 0.00		
<b>SERVICIOS FINANCIEROS SUJETOS A TARIFA MÁXIMA</b>	TRANSFERENCIAS	INTERBANCARIAS SPI RECIBIDAS	USD 0.00	USD 0.27
		INTERBANCARIAS SPI ENVIADAS, INTERNET	NO APLICA	USD 0.45
		INTERBANCARIAS SPI ENVIADA, OFICINA	NO APLICA	USD 1.92
		INTERBANCARIAS SCI RECIBIDAS	USD 0.00	USD 0.27
		ENVIADAS AL EXTERIOR EN OFICINA	NO APLICA	USD 49.54
		RECIBIDAS DESDE EL EXTERIOR	NO APLICA	USD 8.93
	CHEQUES	NACIONALES OTRAS ENTIDADES OFICINA	USD 0.00	USD 1.79
		COSTO POR UN CHEQUE	NO APLICA	USD 0.27
		DEVUELTO NACIONAL	(****)	USD 2.49
		DEVUELTO DEL EXTERIOR	(****)	USD 2.89
		CERTIFICADO	NO APLICA	USD 1.79
		DE EMERGENCIA	NO APLICA	USD 2.23
		COSTO POR REPOSICIÓN DE LIBRETA POR PÉRDIDA, ROBO O DETERIORO	USD 0.89	USD 0.89
REFERENCIAS BANCARIAS	USD 2.37	USD 2.37		
CORTE DE ESTADO DE CUENTA	NO APLICA	USD 1.63		
<b>SERVICIOS FINANCIEROS TARIFADOS DIFERENCIADOS</b>	ACREDITACIONES	SERVICIO DE PAGO DE JUBILADOS	USD 0.00	
	GESTIÓN DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL	GESTIÓN DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL	USD 0.00	

Las Tarifas por Servicios Financieros antes detalladas, no incluyen I.V.A. - De conformidad con la Ley Orgánica de Redistribución de los Ingresos para el Gasto Social, los Servicios Financieros se encuentran gravados con tarifa 12% del I.V.A.

**Notas:**

N.A.: No aplica. La Institución no ofrece dichos servicios.

(\*\*) : Generan un interés de conformidad al Art. 14 del Reglamento de Cuentas de Ahorros a la Vista. El resultado del cálculo del interés es truncado a dos decimales. El monto mínimo sobre el cual se comienza a ganar intereses es de USD 1,200.

(\*\*\*) : Tasa calculada con plazo mínimo.

(\*\*\*\*) : El cambio de libreta se lo realizará únicamente cuando ésta se encuentre totalmente llena.

Las tasas de interés pasivas, costos financieros y requisitos de operaciones estarán sujetos a cambios y serán publicados en los afiches disponibles para el público en general y en la página web de la entidad. Las tarifas de otros servicios se encuentran determinados por el Organismo de Control facultado para el efecto.

(\*\*\*\*\*) : Al no ser transacción propia de la Institución, el costo dependerá del banco que realice la Cámara de Compensación.

## TASAS DE INTERÉS ACTIVAS, CARGOS ASOCIADOS Y OTROS SERVICIOS POR TIPO DE CRÉDITO

TIPO DE CRÉDITO		TIPO DE SUJETO	MICROCREDITO			
			CONSUMO	MICROCREDITO MINORISTA	MICROCREDITO ACUMULACION SIMPLE	MICROCREDITO ACUMULACION AMPLIADA
<b>TASAS DE INTERÉS EFECTIVA ANUAL</b>	<b>DE LA ENTIDAD</b>	Tasa Máxima Fija	16.30%	30.50%	27.50%	25.50%
		Variables	16.21%	26.72%	26.72%	25.39%
		Plan de Pagos	NO APLICA			
			Sistema de Amortización Francés (*)			
<b>TASAS DE INTERÉS</b>	<b>OCASIONALES:</b>	Tasas	NO APLICA			
	<b>CONTRATADO:</b>	Tasas	NO APLICA			
<b>TASA EN MORA</b>	Fecha de aplicación:		A partir del siguiente día de la fecha establecida de pago.			
	% ADICIONAL DE INTERÉS GASTOS DE COBRANZA:	Base de Aplicación	<b>Tasa Máxima permitida por las regulaciones del Organismo de Control</b> NINGUNO			

### COSTO DEL CRÉDITO

TIPO DE CRÉDITO	PLAZO	MONTO FINANCIADO	TEA MAX. ORG. CONTROL	TEA BANCO COOPNACIONAL	VALOR A PAGAR POR INTERESES	VALOR DIVIDENDO	MONTO TOTAL A PAGAR
Consumo	12 meses	USD 2,000.00	16.30%	16.21%	USD 146.32	USD 178.86	USD 2,146.32
Consumo	12 meses	USD 5,000.00	16.30%	16.21%	USD 365.80	USD 447.15	USD 5,365.80
Consumo	12 meses	USD 10,000.00	16.30%	16.21%	USD 731.60	USD 894.30	USD 10,731.60
Consumo	18 meses	USD 2,000.00	16.30%	16.04%	USD 216.16	USD 123.12	USD 2,216.16
Consumo	18 meses	USD 5,000.00	16.30%	16.04%	USD 540.40	USD 307.80	USD 5,540.40
Consumo	18 meses	USD 10,000.00	16.30%	16.04%	USD 1,080.80	USD 615.60	USD 11,080.80
Microcrédito	12 meses	USD 2,000.00	30.50%	26.72%	USD 234.76	USD 186.23	USD 2,234.76
Microcrédito	12 meses	USD 5,000.00	27.50%	26.72%	USD 586.84	USD 465.57	USD 5,586.84
Microcrédito	12 meses	USD 10,000.00	27.50%	26.72%	USD 1,173.68	USD 931.14	USD 11,173.68
Microcrédito	18 meses	USD 2,000.00	30.50%	26.36%	USD 348.82	USD 130.49	USD 2,348.82
Microcrédito	18 meses	USD 5,000.00	27.50%	26.36%	USD 871.96	USD 326.22	USD 5,871.96
Microcrédito	18 meses	USD 10,000.00	27.50%	26.36%	USD 1,744.10	USD 652.45	USD 11,744.10

**Nota:**

La Tasa Máxima Efectiva del Organismo de Control es calculada a 12 meses plazo. Por ende, diferirá de un plazo distinto. La información fue obtenida de un Sistema de Amortización Francés, la cual genera dividendos de pago periódicos iguales.

### CARGOS ASOCIADOS AL CRÉDITO

<b>SEGUROS</b>	De desgravamen Accidentes Robo Medicina Prepagada Otros...	
	Costo Frecuencia	NO APLICA NO APLICA
<b>OTROS</b>	<b>ACTO - CONCEPTO</b>	<b>VALOR EN USD</b>
	Avalúo	A (Valor Referencial Terceros: Vehículos 60-80; Casa 160-180)
	Promesa de Contrato	O APLICA (Valor Referencial Terceros: 38.08-380.80)
	Certificación de Documentos	NO APLICA (Valor Referencial Terceros: 1.00)
	Certificado de Gravamen	NO APLICA (Valor Referencial Terceros: 6.00-15.00)
	Transferencia de Dominio	NO APLICA (Valor Referencial Terceros: 38.08-380.80)
	Hipoteca	NO APLICA (Valor Referencial Terceros: 19.04-380.80)
	Cancelación Hipoteca y Oficio	NO APLICA (Valor Referencial Terceros: 57.12)

**Nota:**

(\*): Cuota de Capital creciente, cuota de interés decreciente, dividendo: cuota fija

N.A.: NO APLICA: El Banco no ofrece dichos servicios. En el caso de avalúos y registros el cliente lo hace de forma independiente, con peritos autorizados para el efecto.