



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

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

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

Autores:

Salazar Espinoza Grace Pamela
Caranquis Hernández Rosa Elvira

Director:

Ing. Peñarreta Quezada Miguel Ángel

QUITO-ECUADOR

2011

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR TESIS

Ing. Miguel Ángel Peñarreta

DOCENTE DE LA ESCUELA
DE ADMINISTRACIÓN EN BANCA Y FINANZAS

CERTIFICA:

Que la investigación ha sido realizada por los estudiantes Rosa Caranquis y Pamela Salazar, fueron orientados y la producción de su tesis fue revisada durante la ejecución.

Por lo tanto autorizo su presentación.

f)

Loja, 21 de diciembre 2011

DECLARACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS

“Nosotras, Grace Pamela Salazar Espinoza y Rosa Elvira Caranquis Hernández declaramos ser autoras del presente trabajo y eximimos expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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

.....

Rosa Elvira Caranquis Hernández

.....

Grace Pamela Salazar Espinoza

AUTORÍA

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

.....
Rosa Elvira Caranquis Hernández Grace Pamela Salazar Espinoza

DEDICATORIA

A mi padre y a mi madre que cuidaron de mí y me dieron su ejemplo de dedicación y trabajo, que me protegieron y animaron siempre.

A mi esposo Edison, a mis hijos Ricardo y Andy por su amor, comprensión, paciencia y por estar siempre apoyándome.

A toda mi gente.

Rosa Elvira Caranquis Hernández

A mi esposo y a mi hijo que se encuentra en camino, su existencia y amor son la razón de este trabajo.

A todas las personas que me ayudaron a alcanzar esta meta.

Grace Pamela Salazar Espinoza

AGRADECIMIENTO

A esta noble institución por darnos la importante oportunidad para participar en el proyecto, en el cual, demostramos lo impartido a lo largo de este camino, desarrollándonos como profesionales hasta conseguir el objetivo planteado.

A la entidad financiera Produbanco por su valiosa colaboración en el cumplimiento de nuestra investigación, esperamos que nuestro trabajo represente el reflejo de sus esfuerzos.

A nuestro director, Ing. Miguel Ángel Peñarreta, nuestros más sinceros agradecimientos por ser el pilar fundamental durante el tiempo necesario para la ejecución de nuestro trabajo, su preocupación en cada paso, fue la clave y el aliento para proporcionar un trabajo con calidad.

Finalmente agradecemos a nuestros familiares, compañeros y a todas las personas que nos motivaron durante todo el proceso.

Las autoras

Índice de Contenido

Contenido

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR TESIS.....	II
DECLARACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS.....	III
AUTORÍA.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
RESUMEN EJECUTIVO.....	VII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO: BREVE DESCRIPCIÓN Y CARACTERIZACIÓN.....	4
1.1 <i>Ley general de instituciones financieras</i>	4
1.1.1 Definición.....	4
1.1.2 Órganos rectores del Sistema financiero.....	5
1.1.3 Alcance y regulaciones.....	7
1.2 <i>Estructura del sistema financiero ecuatoriano</i>	7
1.2.1 Banca privada.....	7
1.2.2 Cooperativismo.....	10
1.2.3 El Mutualismo.....	12
1.2.4 La Banca Pública.....	14
1.3 <i>Tendencias actuales de productos y servicios financieros</i>	17
1.3.1 La importancia de la web 2.0 y la tecnología en los productos y servicios financieros.....	17
1.3.2 Canales de provisión de servicios financieros.....	18
1.3.3 Los retos futuros de los productos y servicios financieros en el Ecuador	19
CAPÍTULO II: ANÁLISIS SITUACIONAL DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO, UNA PERSPECTIVA DESDE LA OFERTA POR PLAZA.....	21

2.1 <i>El sistema financiero local (Análisis por plaza y por subsistemas)</i>	21
2.2 <i>Análisis evolutivo de captaciones</i>	22
2.2.1 Por tipo de depósito.....	22
2.2.2 Por subsistema.....	24
2.3 <i>Evolutivo de colocaciones</i>	30
2.3.1 Por tipo de cartera	30
2.3.2 Por subsistema.....	30
2.4 <i>Productos y servicios financieros. Tipos y costos</i>	34
2.4.1 Por institución financiera.....	37
2.4.2 Por subsistema.....	38
CAPITULO III: ACCESO Y PREFERENCIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS, UNA PERSPECTIVA DESDE LA DEMANDA.....	43
3.1. <i>Factores que influyen en la preferencia de productos y servicios financieros</i>	47
3.1.1 Estudio comparativo entre tipos de IFIS.....	50
3.1.2 Estudio comparativo entre productos y servicios.....	57
3.2. <i>La comunicación con el cliente y el servicio al cliente</i>	68
3.2.1 Comunicación con el cliente	72
3.2.2 Servicio al cliente.....	80
<i>Conclusiones</i>	86
BIBLIOGRAFIA	91
ANEXOS	95

Índice de Tablas

Tabla 1. Puntos de Atención al Cliente de la Banca Privada en el Ecuador, 2008-2010. (Expresado en número y porcentaje).	9
Tabla 2. Productos y servicios de la Banca privada en el Ecuador 2010	10
Tabla 3. Captaciones de clientes Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador 2008-2010. (Expresado en número en porcentaje).	11
Tabla 4. Productos y servicios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador 2010	12
Tabla 5. Captación de clientes de las Mutualistas en el Ecuador 2008-2010. (Expresado en número y en porcentaje).	13
Tabla 6. Productos y Servicios de las Mutualistas en el Ecuador 2010.....	14
Tabla 7. Captación de clientes de la Banca Pública en el Ecuador 2008-2010. (Expresado en número).....	15
Tabla 8. Productos y servicios de la Banca Pública en el Ecuador 2010.	16
Tabla 9. Canales de provisión financieros en la región 2007. (Expresado en porcentaje).	18
Tabla 10. Sistema financiero local (2008 - 2010). (Expresado en número de clientes por tipo de depósito).....	22
Tabla 11. Sistema financiero local. Valor por tipo de depósito (2008 - 2010). (Expresado en miles de dólares).....	24
Tabla 12. Sistema financiero local, captación de clientes (2008 - 2010). (Expresado en número de clientes por subsistema y tipo de cuenta).	25
Tabla 13. Sistema financiero local. Valor por subsistema y cuentas (2008 - 2010). (Expresado en miles de dólares).....	27
Tabla 14. Sistema financiero local. Valor por plaza (2008 - 2010). (Expresado en miles de dólares y porcentaje).....	29

Tabla 15. Sistema financiero local. Saldo por tipo de cartera (2008 - 2010). (Expresado en miles de dólares y en porcentaje).	30
Tabla 16. Sistema financiero local. Saldo total de cartera de consumo (2008 - 2010). (Expresado en miles de dólares y en porcentaje).	31
Tabla 17. Sistema financiero local. Saldo total de cartera comercial (2008 - 2010). .	31
Tabla 18. Sistema financiero local. Saldo total de cartera microempresa (2008 - 2010). (Expresado en miles de dólares y en porcentaje).	32
Tabla 19. Sistema financiero local. Saldo total de cartera de vivienda (2008 - 2010). (Expresado en miles de dólares y en porcentaje).	33
Tabla 20. Tipos y costos referenciales de productos y servicios financieros Junta Bancaria (2011). (Expresado en miles de dólares).	35
Tabla 21. Tipos y costos referenciales de productos y servicios financieros. (Expresado en dólares).	36
Tabla 22. Costo promedio de productos y servicios por subsistemas (2011). (Expresado en dólares y porcentaje).....	39
Tabla 23. Tarifario en Quito (2011). (Expresado en dólares y porcentaje).....	42
Tabla 24. Edad de los clientes encuestados. (Expresado en número y porcentaje). 45	
Tabla 25. Situación laboral de los encuestados. (Expresado en número y porcentaje).	46
Tabla 26. Preferencia en la elección de las IFIS. (Expresado en número y porcentaje).	52
Tabla 27. Razones de preferencia en la elección de las IFIS. (Expresado en número y porcentaje).....	55
Tabla 28. Principales productos de preferencia en la Banca privada. (Expresado en número y porcentaje).	58
Tabla 29. Principales servicios de preferencia en la Banca privada. (Expresado en número y porcentaje).	63

Tabla 30. Tiempo de clientes de los bancos privados. (Expresado en número y porcentaje).	69
Tabla 31. Preferencia en el uso de correo electrónico. (Expresado en número y porcentaje)	73
Tabla 32. Preferencia en el uso de red social. (Expresado en número y porcentaje).	74
Tabla 33. Principales canales de comunicación de los clientes con los bancos. (Expresado en número).....	77
Tabla 34. Valoración de servicio al cliente Bancos Privados. (Expresado en número y porcentaje).	81
Tabla 35. Valoración de servicio al cliente Cooperativas reguladas, Mutualistas y Cooperativas no reguladas. (Expresado en número y porcentaje).....	83
Tabla 36. Mejoras sugeridas por los clientes de Bancos privados. (Expresado en número).....	83
Tabla 37. Mejoras sugeridas por clientes de Cooperativas reguladas, Mutualistas y Cooperativas no reguladas. (Expresado en número y porcentaje).....	84

Índice de gráficos

Gráfico 1. Puntos de atención al cliente de banca privada (2010). (Expresado en número).....	9
Gráfico 2. Cobertura: Centros de atención de Cooperativas de Ahorro y Crédito Ecuador 2010. (Expresado en número).	11
Gráfico 3. Cobertura en centros de atención de las Mutualistas Ecuador. (Expresado en número).....	13
Gráfico 4. Cobertura de la Banca Pública (2008-2010). (Expresado en número).	16
Gráfico 5. Comparación entre países del acceso de la población adulta a los servicios bancarios 2007. (Expresado en porcentaje).....	19
Gráfico 6. Número de entidades financieras en la ciudad de Quito 2010. (Expresado en número).....	21
Gráfico 7. Sistema financiero local. Clientes por tipo de depósito. (Expresado en número).....	23
Gráfico 8. Sistema financiero local. Clientes por subsistema. (Expresado en número).	26
Gráfico 9. Sistema financiero local. Valor en dólares del depósito por subsistema y cuentas. (Expresado en miles de dólares).	27
Gráfico 10. Sistema financiero local. Saldo en dólares de cartera comercial. (Expresado en miles de dólares).....	32
Gráfico 11. Sistema financiero local. Saldo en dólares de cartera de la microempresa (2008 - 2010). (Expresado en miles de dólares).	33
Gráfico 12. Sistema financiero local. Saldo en dólares de cartera de vivienda. (Expresado en miles de dólares).....	34
Gráfico 13. Valor en dólares de transferencias interbancarias al exterior por entidades (2011). (Expresado en dólares).	37

Gráfico 14. Situación laboral de los encuestados. (Expresado en porcentaje).....	47
Gráfico 15. Razones de preferencia en la elección de las IFIS. (Expresado en porcentaje).	56
Gráfico 16. Principales productos de preferencia en la Banca privada. (Expresado en porcentaje).	59
Gráfico 17. Principales productos de preferencia en las Cooperativas de ahorro y crédito reguladas. (Expresado en porcentaje).....	60
Gráfico 18. Principales productos de preferencia en las Cooperativas de ahorro y crédito No reguladas. (Expresado en porcentaje).	61
Gráfico 19. Principales productos de preferencia en las Mutualistas. (Expresado en porcentaje).	62
Gráfico 20. Principales servicios de preferencia en la Banca privada. (Expresado en porcentaje).	64
Gráfico 21. Principales servicios de preferencia en las Cooperativas de ahorro y crédito reguladas. (Expresado en porcentaje).....	65
Gráfico 22. Principales servicios de preferencia en las Cooperativas de ahorro y crédito no reguladas. (Expresado en porcentaje).....	66
Gráfico 23. Principales servicios de preferencia en las Mutualistas. (Expresado en porcentaje).	67
Gráfico 24. Tiempo en el que son clientes de los bancos privados. (Expresado en porcentaje).	70
Gráfico 25. Tiempo en el que son clientes de Cooperativas reguladas, Mutualistas y Cooperativas no reguladas. (Expresado en porcentaje).	72
Gráfico 26. Razones para tener correo electrónico. (Expresado en porcentaje).	73
Gráfico 27. Razones para tener red social. (Expresado en porcentaje).	75
Gráfico 28. Canales de comunicación de los clientes con el Banco de 1ª preferencia (Expresado en porcentaje).	78

Gráfico 29. Canales de comunicación de los clientes con el Banco de 2ª preferencia. (Expresado en porcentaje).	79
Gráfico 30. Principal canal de comunicación de Cooperativas reguladas, Mutualistas y	80
Gráfico 31. Valoración de servicio al cliente Bancos privados. (Expresado en porcentaje).	82
Gráfico 32. Mejoras sugeridas por clientes de Cooperativas, Mutualistas y Cooperativas no reguladas. (Expresado en porcentaje).	85

RESUMEN EJECUTIVO

Las preferencias por el público, al momento de seleccionar productos y servicios financieros cambian en orientación a la realidad nacional y local actual, las entidades que pertenecen al Sistema financiero regulado ecuatoriano deben efectuar variaciones en los mismos, de conformidad a las exigencias sugeridas por sus clientes, con la finalidad de conservar o mejorar el posicionamiento actual.

Este proyecto se enfoca precisamente en definir la inclinación que poseen estos requerimientos, de manera que permitirán saber cuáles pueden ser los posibles puntos débiles que los entes financieros, por medio de un estudio, deberían trabajar, y las fortalezas que podrían destacar con el propósito de colocarse en un mejor lugar dentro del sistema financiero.

Desde el punto de vista del cliente habitual, este estudio deja al descubierto cuál es su parecer en cuanto a la calidad que se mantiene en los productos y servicios ofertados por su entidad financiera de confianza, lo que da como resultado la exploración de tendencias que permitan saber qué productos y servicios necesitan innovar, conservar o descartar para lograr mantener un crecimiento sustentable y provechoso.

INTRODUCCIÓN

En este documento se expone la información de la investigación bibliográfica y de campo referente al Sistema financiero ecuatoriano.

En el Capítulo I, sobre la base de la investigación bibliográfica, se describe y caracteriza brevemente al sistema financiero ecuatoriano, mostrando su estructura y componentes; pero, enmarcándolo, antes que nada, en una síntesis del marco jurídico que regula a las instituciones financieras y que atribuye competencias específicas a los órganos encargados de dictar la política y hacerla cumplir (Superintendencia de Bancos, Junta Bancaria, Banco Central). En la estructura del sistema financiero, se muestra y caracteriza el conjunto de entidades del sistema financiero ecuatoriano que engloba a las privadas (Banca privada, Cooperativismo, Mutualismo) y a entidades públicas (Banca Pública) y se describe los Productos y Servicios financieros que ofrecen procurando mostrar las tendencias actuales que estos van adquiriendo. Se da también un espacio para tratar sobre la web 2.0 y la tecnología en los productos y servicios financieros que está modificando el panorama del sistema financiero y los retos futuros de los productos y servicios financieros en el Ecuador.

El Capítulo II comprende el análisis situacional del sistema financiero ecuatoriano tanto por plaza como por subsistema, fundado en la información que se obtuvo en la página web de la Superintendencia de Bancos. Se muestra la evolución que han tenido estas entidades en la plaza Quito en el periodo comprendido entre los años 2008- 2010, así como también se da a conocer la gama de productos y servicios, que ofrecen las diversas instituciones y los costos inherentes de los mismos.

En el Capítulo III, denominado “Acceso y preferencia de productos y servicios financieros, una perspectiva desde la demanda”, se expone los resultados del examen a los datos que se obtuvieron durante la investigación de campo realizada en el último mes de septiembre mostrando la situación desde la perspectiva de los clientes respecto a bancos privados, cooperativas, mutualista y cooperativas no reguladas; en este estudio, en particular, no hubo clientes que tuvieran relación con la banca pública y sociedades financieras. Como en el estudio de campo se entrevistó específicamente a clientes del Produbanco se estableció, ante todo, la confiabilidad de los resultados obtenidos, se consignaron las dificultades más

importantes en la aplicación de las encuestas y se caracterizó a la muestra respecto a su edad, sexo, nivel de instrucción, actividad laboral y uso de correo electrónico y vínculo con redes sociales virtuales.

Además, de la caracterización de la muestra indicada, en el Capítulo III, siguiendo el orden de los acápite de la encuesta, se expone a su turno la preferencia de los clientes a la hora de escoger un banco privado, los productos y servicios que busca, las razones de su preferencia, su valoración del servicio al cliente, los canales de comunicación que utilizan y sus sugerencias para que puede mejorar el servicio de la entidad. Lo propio se repite para cooperativas, mutualistas y cooperativas no reguladas; aunque los datos para estos últimos son escasos para que resulten significativos, se los expone procurando mostrar simplemente la tendencia.

La intención del presente estudio es mostrar el fortalecimiento que ha tenido la banca ecuatoriana en los últimos años y los diversos mecanismos que estas instituciones han implementado para lograr atraer y sobre todo recuperar la confianza de los usuarios de las mismas, luego de la dura crisis de la década noventa del siglo pasado. Sin embargo, al examinar la información que se obtuvo desde este ángulo, se observa que los clientes tienen un comportamiento más bien conservador a la hora de escoger la entidad financiera, que no utilizan significativamente los servicios que se basan en tecnología nueva y que la clientela no está creciendo. Esto está expuesto en las conclusiones.

También se formulan algunas recomendaciones que tienen que ver con validar estas conclusiones en el estudio general sobre el tema que se está realizando y profundizar en futuras investigaciones en algunos otros aspectos que este estudio en particular deja traslucir.

Como en todo estudio, lo dicho está respaldado en la información bibliográfica que se ha consignado en el contenido Bibliografía.

En este trabajo, fue necesario estudiar la información bibliográfica con mucha cautela para discernir lo verdaderamente importante y actuar con prudencia al procesar los datos estadísticos que son abundantes y que pueden inducir a error si no se los comprende bien.

En cuanto al trabajo de campo, vale mencionar que los clientes se mostraron un poco renuentes a dar información, especialmente en las preguntas sobre los productos y servicios que mantenían, en esta entidad o en alguna otra; y en otros aspectos como su edad, situación laboral, etc. Por otra parte, no procedía la pregunta 2.1.b. referente a la razón del entrevistado para ser cliente de una institución financiera y 2.1.c que averigua sobre su interés para ser cliente de una institución financiera, debido a que el cuestionario se aplicó a quienes eran clientes del Prodebanco. Hubo error en la pregunta 3.1.1 No constaba como canal de comunicación la visita física al Banco. Se agregó como 3.1.1, causando la modificación del código de opciones enlistadas. Además, como el estudio establecía como regla la imposibilidad de añadir nuevas opciones, se anotó dentro de la opción “*por recomendación*” en la pregunta 2.1.3, referente a las principales razones para ser cliente de la institución financiera, las respuestas de los encuestados que señalaban que abrieron cuenta en el banco “*obligado por su empleador para poder recibir pagos y transferencias*”, que refleja la contrariedad de los encuestados por este hecho, aspecto que los resultados del estudio deberían tomar en cuenta si se quiere corregir distorsiones en la relación del sistema financiero con los clientes.

En la investigación de campo también hubo lecciones importantes que aprender, especialmente relacionadas con la personalidad de quien hace el estudio; hay que desarrollar la persistencia y la tenacidad para no darse por vencidas frente a las dificultades que se presentan, sobreponerse a la timidez para conseguir el permiso de los funcionarios de altos cargos, cultivar la paciencia y el respeto para escuchar a las personas que muchas veces divagan y no se centran en lo que se les pide y aprender a sobreponerse a las actitudes de personas poco corteses y prepotentes. No solo esto, también hay que cultivar el “don de gentes” para hablar claramente, explicar lo que se quiere saber y generar buena predisposición en las personas a quienes se les pide su colaboración; el don de gentes ayudó a que algunas personas regresaran a terminar de responder la encuesta después de finalizar sus transacciones.

En todo el trabajo, la lección más fuerte fue darse cuenta que la persona se sostiene sobre sí misma, en sus conocimientos, capacidades y destrezas, porque no es suficiente complementarse en el trabajo de equipo para alcanzar la meta.

CAPÍTULO I: EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO: BREVE DESCRIPCIÓN Y CARACTERIZACIÓN

El sistema financiero nacional conforma uno de los sectores más importantes dentro de nuestra economía, tiene un papel trascendental en la vida productiva del país, está constituido por un conjunto de principios y normas jurídicas basadas en instrumentos y documentos especiales, que se encarga de canalizar el ahorro de diferentes sectores para distribuirlo hacia otros grupos de inversión que lo necesitan, esto favorece al desarrollo de nuestra economía.

A pesar de la crisis financiera vivida durante la década de los noventa en el Ecuador, el sistema financiero no ha dejado de ser un sector determinante en nuestra economía. Pese a que los clientes sentían desconfianza del sector financiero en ese entonces, las entidades de éste supieron implantar estrategias, crear productos, servicios y costos atractivos, consiguiendo superar la crisis y mantenerse en el rol que tienen. En este capítulo se analizará quiénes regulan el sistema financiero ecuatoriano, cuál ha sido su evolución y desarrollo ante los adelantos tecnológicos de hoy en día.

1.1 Ley general de instituciones financieras

Las instituciones del sistema financiero nacional se deben a esta ley, que establece normas para proteger el correcto funcionamiento de las mismas y precautelar el capital de sus depositantes (Paidá, 2010).

1.1.1 Definición

Con la finalidad de proteger los intereses del público, se crea una ley que se encargue de regular las actividades relativas a la creación, organización, y extinción de las instituciones que no acaten las disposiciones dictadas en la misma.

La norma encarga también de la tarea de fiscalización a la Superintendencia de Bancos y Seguros, entidad facultada para realizar el control y supervisión del sistema financiero nacional.

Cabe destacar que esta ley no regula a las instituciones financieras públicas, compañías de seguros y reaseguros, ya que se rigen por sus propias leyes para su creación, funcionamiento y organización.

1.1.2 Órganos rectores del Sistema financiero

Los órganos rectores son entes encargados de regular y supervisar el fiel cumplimiento que dicta la ley general de las IFI's en cuanto al desarrollo de sus actividades. (García Santillán A. , 2007).

Superintendencia de Bancos

Organismo que está encargado de la vigilancia y control de las instituciones del sistema financiero tanto públicas, como privadas, así también realiza el control de las compañías de seguros y reaseguros especificados en la constitución y en la ley, se encuentra dirigida por el superintendente de bancos.

Es la encargada de realizar inspecciones periódicas a instituciones reguladas, para analizar su situación económica y verificar el correcto funcionamiento.

De esta manera controla que las actividades financieras se desarrollen de acuerdo a las normas y reglamentos vigentes en aspectos jurídicos y económicos, e impone sanciones, si se incumpliére dicho reglamento, a la entidad financiera según la gravedad de la falta cometida.

Junta Bancaria

Organismo que se encuentra bajo el control de la Superintendencia de Bancos, está encargada de dictar políticas y lineamientos que permitan un correcto funcionamiento y desarrollo de las entidades reguladas por la Superintendencia de Bancos, a fin de mantener el control y vigilancia en las instituciones financieras públicas y privadas. (Paidá, 2010).

Destaca entre sus funciones la formulación de políticas monetarias y financieras, además del control y supervisión, éstas últimas deben ser acatadas y ejecutadas por la Superintendencia de Bancos, permitiendo la práctica de operaciones que no consten en la ley de instituciones financieras.

Banco Central

Según el marco constitucional vigente, las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera es facultad exclusiva de la Función Ejecutiva y se instrumentan a través del Banco Central. Dichas políticas tienen como objetivos:

1. Suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia.
2. Establecer niveles de liquidez global que garanticen adecuados márgenes de seguridad financiera.
3. Orientar los excedentes de liquidez hacia la inversión requerida para el desarrollo del país.
4. Promover niveles y relaciones entre las tasas de interés pasiva y activa que estimulen el ahorro nacional y el financiamiento de las actividades productivas, con el propósito de mantener la estabilidad de precios y los equilibrios monetarios en la balanza de pagos, de acuerdo al objetivo de estabilidad económica definido en la Constitución.

La Constitución, la Ley Orgánica de Régimen Monetario y Banco del Estado, el Estatuto, las regulaciones y resoluciones que dicta el Directorio del Banco Central, constituyen la normativa legal que rige al Banco Central en lo que a su organización, funciones y atribuciones se refiere.

Existen otras atribuciones y responsabilidades que el Banco Central del Ecuador ejecuta, cuya base legal se encuentra dispersa en la normativa jurídica vigente, a saber: Ley Orgánica de Responsabilidad Estabilización y Transparencia Fiscal; Ley de Presupuestos del Sector Público; Ley de Regulación Económica y Control del Gasto Público; Ley Orgánica de Administración Financiera y Control "LOAFYC"; Ley General de Instituciones del Sistema financiero; Ley de Reordenamiento en Materia Económica en el Área Tributario – Financiero; Ley de Mercado de Valores, entre otros cuerpos legales.

Entre los nuevos servicios que actualmente brinda el Banco Central del Ecuador está el de haber sido registrado por el CONATEL como Entidad de Certificación de Información y Emisión de Certificados Digitales o Electrónicos, herramienta que logrará beneficios como: el desarrollo de las actividades bancarias como el Sistema Nacional de Pagos; el incremento de la confianza de la ciudadanía en el uso de

medios electrónicos, pues permitirá al Banco Central del Ecuador comprobar legalmente la identidad de quienes intervienen en las transacciones que se canalizan a través de este medio; y, el cumplimiento de un requisito indispensable para la desmaterialización de títulos valores, aspecto que incide en el fortalecimiento del mercado de valores, entre otros.

1.1.3 Alcance y regulaciones

Se analizarán temas relacionados a la evolución lograda por las IFIS en el Ecuador, tomando en cuenta los factores que han sido parte de su evolución en los últimos años, adicionalmente se analizará las tendencias de las estrategias tecnológicas utilizadas para poder alcanzar mejores resultados.

Se evaluará los distintos productos y servicios financieros que se encuentran a disposición del público, los costos que genera usarlos, y por medio de una investigación de campo se obtendrá datos reales, con los cuales se conocerá las preferencias de los usuarios.

1.2 Estructura del sistema financiero ecuatoriano

Las entidades financieras públicas y privadas, están divididas en varios grupos, denominados subsistemas, su principal función es destinar los recursos captados del público, para ayudar al desarrollo de distintos sectores productivos.

1.2.1 Banca privada

Sector de crecimiento sostenido que ofrece a sus usuarios productos y servicios personalizados y de calidad, con bajo riesgo y alta rentabilidad. (Asesores de información financiera, 2011).

1.2.1.1 Definiciones básicas

La banca privada es el subsistema más importante del sistema financiero nacional, está conformada por entidades creadas con el aporte económico de sus accionistas, su principal objetivo es la intermediación de recursos, es decir, captar dinero de los agentes económicos que generan excedentes y colocarlos mediante crédito en los sectores que requieren estos recursos para sus actividades productivas. (Paidá, 2010).

Para que una institución financiera pueda realizar dichas operaciones debe tener la autorización de la Superintendencia de Bancos y Seguros, cumpliendo con una serie de requisitos exigidos por la ley.

1.2.1.2 Caracterización de la banca ecuatoriana

La década de los 90 fue crítica para el desempeño de la banca privada debido a factores de índole limítrofe, energética, política y de liquidez que predominaron en la desestabilización de la misma.

Los sectores gubernamental y privado tuvieron un importante papel en la recuperación económica de este subsistema, su principal objetivo era proteger los recursos de los cuenta ahorristas. Sin embargo, las malas administraciones no pudieron salvar de la extinción a algunas entidades y como resultado se profundizó la crisis financiera.

El estado se vio obligado a intervenir por medio de la creación de varias instituciones y normas que regulen este sistema, para garantizar las inversiones y depósitos de la población, quienes a pesar de lo vivido han retornado a confiar en dichas instituciones, la banca privada ahora es más estable que en aquella época, incluso han desarrollado nuevos y más atractivos productos para así obtener una mayor captación. (Asesores de información financiera, 2011).

En la tabla 1 se puede observar que la banca privada posee el primer lugar en cobertura en nuestro país, durante los últimos años la penetración de los productos y servicios financieros ha crecido, debido principalmente a aspectos tecnológicos e innovadores.

La Banca Privada Ecuatoriana posee el 87% de participación en el mercado, con una cobertura de 6.621 puntos de atención al cliente, aproximadamente 11 puntos de atención por cada 20.000 habitantes, de acuerdo a datos obtenidos de la Superintendencia de Bancos y Seguros del año 2010.

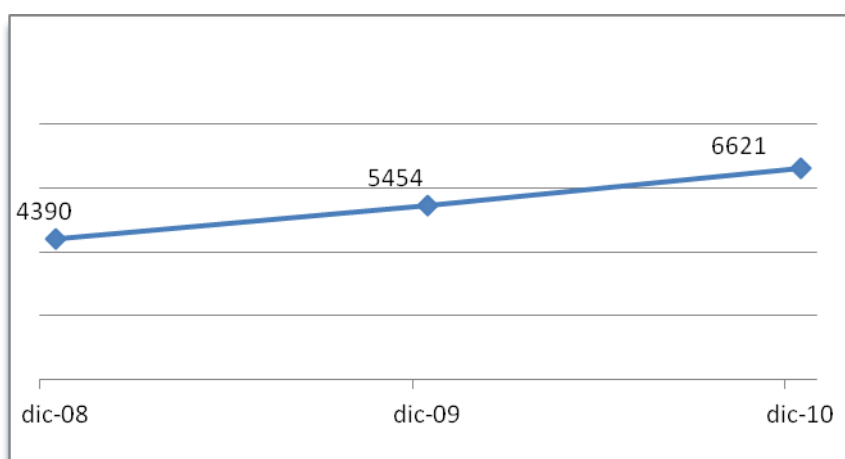
Tabla 1. Puntos de Atención al Cliente de la Banca Privada en el Ecuador, 2008-2010.
(Expresado en número y porcentaje).

	dic-08	dic-09	dic-10	Variación	
				Absoluta	Relativa
<i>Banca Pública</i>	179	204	210	6	2,94%
<u><i>Bancos privados</i></u>	<u>4.390</u>	<u>5.454</u>	<u>6.621</u>	<u>1.167</u>	<u>21,40%</u>
<i>Cooperativas</i>	500	548	643	95	17,34%
<i>Mutualistas</i>	74	77	79	2	2,60%
Total General	5.143	6.283	7.553	1.270	20,21%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros DNE / Estadística.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

En el gráfico 1 se ve que la cobertura de la banca privada tiene una pendiente positiva, lo que nos indica el crecimiento significativo que ha logrado en este período.

Gráfico 1. Puntos de atención al cliente de banca privada (2010). (Expresado en número).



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros DNE / Sub. Estadísticas.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

1.2.1.3 Productos y servicios financieros

La banca privada cuenta con una gama de productos y servicios financieros, que buscan cubrir las necesidades en los ámbitos: productivo y social, como son: cuenta de ahorro, cuentas corriente, tarjetas de crédito, débito, destinan recursos para créditos e inversiones.

Su meta es contribuir a la rentabilidad de cada sector, brindando asesoría especializada que busca alternativas para reducir costos, ahorrar tiempo y optimizar mecanismos de cobro y pago.

La tabla 2 muestra una gama de productos que la banca privada ofrece a sus usuarios, orientada a captar a toda clase de interesados y cubrir todas las expectativas de los mismos.

Tabla 2. Productos y servicios de la Banca privada en el Ecuador 2010

Productos	Servicios
Cuentas	Enviar y recepción de dinero
Ahorro	Pago aportes IESS
Corriente	Emisión de estado de cuenta
Joven	Pago de pensiones escolares
Kids	Veinti4 asistencia
Tarjeta de crédito	Veinti4 plus
visa	Veinti4 online
MasterCard	Avisos vinti4
Inversiones	Cajeros automáticos
Certificado de depósito en dólares y euros	Pago de servicios básicos
Fondos de inversión:	Casilleros de seguridad
Proactivo	Casillero de correspondencia
Milenio	Transportación de valores
Créditos:	Transferencias nacionales e internacionales
Vivienda	Pago de impuestos prediales
Automotriz	Pago de matrícula vehicular
CrediRol	Recargas celulares
	Transferencias

*Fuente: (Banco Bolivariano, 2010).
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.*

1.2.2 Cooperativismo

El cooperativismo está presente en todos los países del mundo, su propósito fundamental es eliminar la explotación indiscriminada de las personas dándoles la oportunidad de superarse y surgir. (Powered by ALGOR).

1.2.2.1 Definiciones básicas

El cooperativismo es una doctrina socio-económica, sin fines de lucro, organizado por personas que se afilian de manera voluntaria, para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales, por medio de la creación de una empresa administrada de forma conjunta. (Paidá, 2010).

1.2.2.2 Cooperativismo en el Ecuador

El sistema cooperativo en el Ecuador, posee altas tasas de crecimiento según la tabla 3, para el año 2010 el número de clientes se incrementó al 15.97%, su variación absoluta es de 457.287 clientes, concentrada básicamente en cuentas de ahorro, con 384.115 clientes como variación absoluta, mientras que la variación

relativa es de 17.14%. Otros depósitos, muestran una variación absoluta de 39.524 clientes, es decir el 7.3% de variación relativa.

Los depósitos a plazo, tienen una variación de 33.647 clientes, esto representa un incremento del 41.31% de variación relativa, en comparación al año 2009, es el porcentaje más significativo en relación al crecimiento que se tuvo en cuentas de ahorro, dando como resultado un desempeño alentador, esto proviene en su mayor parte por el sentido de pertenencia y asociatividad de sus socios.

Tabla 3. Captaciones de clientes Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador 2008-2010.
(Expresado en número en porcentaje).

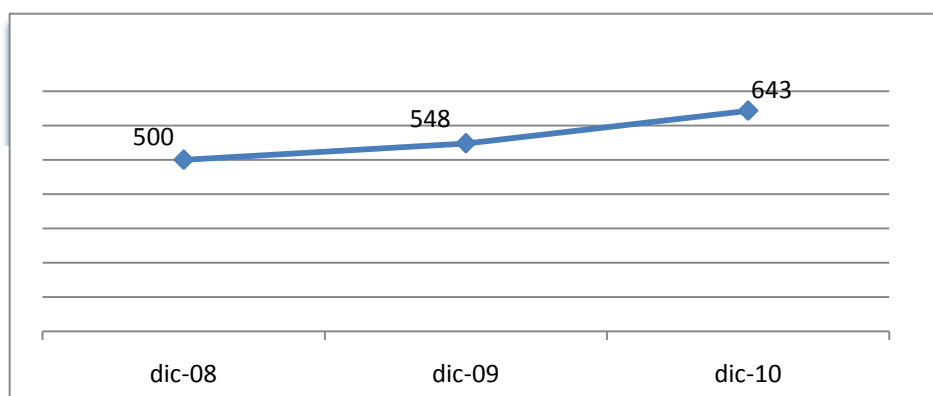
	dic-08	dic-09	dic-10	Variación	
				Absoluta	Relativa
Ahorros	1.978.071	2.241.647	2.625.762	384.115	17,14%
Plazo	61.225	81.441	115.088	33.647	41,31%
Otros depósitos	5 26601	541.156	580.680	39.524	7,3%
Total	2.039.296	2.864.244	3.321.530	457.286	15,97%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros DNE / Sub. Estadísticas.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Referente a la cobertura las cooperativas de ahorro y crédito tienen en total 643 puntos de atención en el año 2010, lo que implica el 17.34% de crecimiento a partir del año 2009, dando como resultado 0.91 puntos de atención por cada 20.000 habitantes, según datos publicados en la Superintendencia de Bancos año 2010. (Véase el gráfico 2).

Gráfico 2. Cobertura: Centros de atención de Cooperativas de Ahorro y Crédito Ecuador 2010.
(Expresado en número).



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros DNE / Sub. Estadísticas.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

1.2.2.3 Productos y Servicios

Los productos y servicios de las cooperativas de ahorro y crédito son dirigidos en su mayor parte a ayuda social, lo que les permite llegar a los sectores más necesitados de la población ecuatoriana, en la tabla 4, a continuación se detallan los distintos productos de estas entidades:

Tabla 4. Productos y servicios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador 2010

Productos	Servicios
Cuentas:	29 Card
Ahorro	29 seguro
Mundialista	Seguro auto 29
Angelitos	SOAT 29
Cliente	Habla 29 recargas
Mejor futuro	Pagos institucionales
Débito Visa electrón	Pago de fondos de reserva
Visa electrón cuenta joven	Pagos de anticipo de sueldos
Inversiones:	Transferencias
Plazo fijo	Nacionales
Créditos:	Internacionales
Comerciales	Interbancarias
Consumo	Consulta de cuentas
Microcréditos	Cajero automático
vivienda	Acreditación de roles de pago
	Recaudación de servicios básicos
	Pago bono de desarrollo humano

Fuente: (Cooperativa 29 de Octubre, 2010).

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

1.2.3 El Mutualismo

Sistema apoyado comunal, similar al cooperativismo está formado por el pueblo, se encuentra al servicio del pueblo. (Ateneo Virtual, 2008).

1.2.3.1 Definiciones básicas

Instituciones constituidas, por personas inspiradas en la solidaridad, sin fines de lucro, reunidas con el objeto de mejorar su bienestar mediante la contribución periódica. Las mismas no están facultadas para realizar operaciones como negociaciones con títulos de valores ni llevar a cabo operaciones con divisas por cuenta propia o de terceras personas. (Real Academia Española, 2011).

1.2.3.2 El Mutualismo en el Ecuador

El fácil financiamiento para otorgar los créditos de vivienda da reconocimiento a estas entidades. La tabla 5 presenta la variación en el número de clientes de

depósito entre los años 2009 y 2010, es de 23.346, es decir el 7.67%, dicho resultado es principalmente aportado por el incremento que tuvieron las cuentas de ahorro con unas variaciones absoluta y relativa de 20.155 clientes y 7.25% respectivamente.

Tabla 5. Captación de clientes de las Mutualistas en el Ecuador 2008-2010. (Expresado en número y en porcentaje).

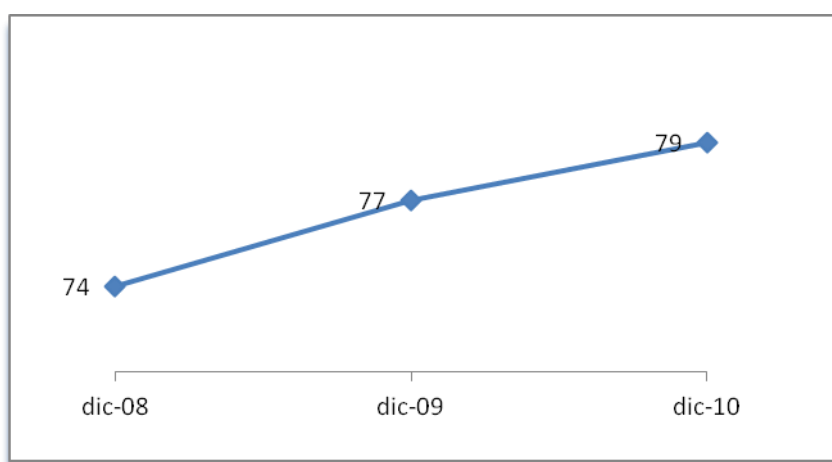
	dic-08	dic-09	dic-10	Variación	
				Absoluta	Relativa
Ahorros	2 60.871	277.986	298.141	20.155	7,25%
Plazo	10.216	11.238	12.401	1.163	10,35%
Otros depósitos	14.099	15.123	17.151	2.028	13,41%
Total	24.315	304.347	327.693	23.346	7,67%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros DNE / Sub. Estadísticas.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

La amplitud de los puntos de atención no ha tenido un incremento significativo, en el año 2010 solo aumentaron 2 puntos de atención al cliente, este crecimiento da como resultado una variación de 2.60%. (Véase el gráfico 3).

Gráfico 3. Cobertura en centros de atención de las Mutualistas Ecuador. (Expresado en número).



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

1.2.3.3 Productos y servicios

Existe una serie de productos que por su naturaleza, se encuentran prohibidos de realizar, como los títulos de valor, sin embargo estas instituciones han creado diferentes beneficios que resultan atractivos al público. Según la tabla 6 los productos que se ofertan en la Mutualista Pichincha son:

Tabla 6. Productos y Servicios de las Mutualistas en el Ecuador 2010.

Productos	Servicios
Cuentas:	Asistencia hogar
Ahorro tradicional	Protección inteligente MasterCard
Ahorro programado	Protección desgravamen MasterCard
Constructiva	Deuda protegida
Tarjetas de crédito	Seguro de vida MasterCard
Inversiones:	Ahorro protección
Plazo fijo	Pago seguro
Créditos:	Salud en casa
Hipotecario	SOAT
Hipotecario flexible	Canales virtuales
Oportuno	Vía celular y Call center
Auto listo	

Fuente: (Mutualista Pichincha, 2010).

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

1.2.4 La Banca Pública

Entidades creadas con el propósito de erradicar la pobreza y fomentar la inversión y el ahorro de los sectores que lo necesitan.

1.2.4.1 Definiciones básicas

La banca pública está conformada por una serie de entidades financieras cuyo accionista es el Estado, dichas entidades tienen un sin número de funciones que se realizan dentro de nuestra economía, como controlar y aplicar la política monetaria, estimular el desarrollo socio-económico del país, mediante una amplia intermediación, cuya finalidad es mejorar las condiciones de vida de la población más vulnerable. (Paidá, 2010).

1.2.4.2 La banca pública en el Ecuador

La tabla 7 indica que en la banca pública el número de clientes de depósito se redujo de forma substancial a -92.837 clientes, lo que establece una disminución de (9.98%), en el número de depósitos por subsistema.

Como principal causa se considera la disminución masiva en las cuentas corrientes, pues en el año 2009 se mantenían 289.148 clientes y para el año 2010 existieron solamente 15.707 clientes, es decir, 94.57% menos clientes en un año.

Si se toma en cuenta los depósitos a plazo, se halló un decremento de 27 clientes, representado en -0.77%, no obstante, en el año 2010, en lo que respecta a las cuentas de ahorro, se dio un incremento de 178.936 clientes, lo cual es un aumento del 28.62%. El ítem de otros depósitos se incrementó en 1.695 clientes, es decir una variación relativa de 14.10%.

Sin embargo, los resultados negativos descompensan el desarrollo general de la banca pública y del sector financiero (Superintendencia de Bancos, 2010).

Tabla 7. Captación de clientes de la Banca Pública en el Ecuador 2008-2010. (Expresado en número).

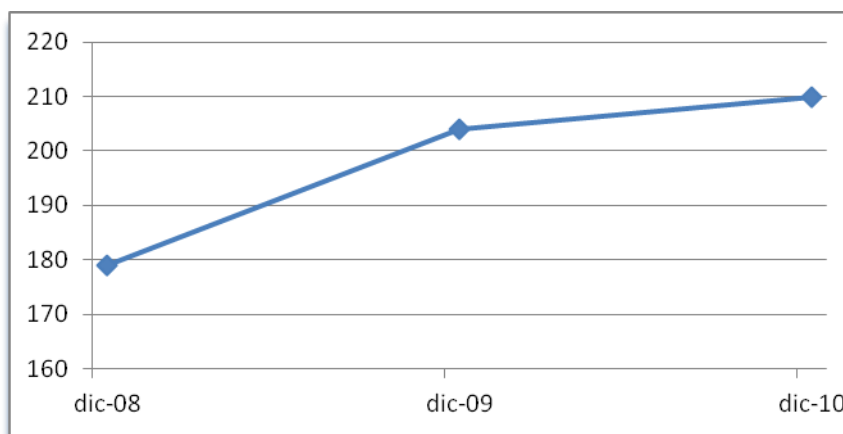
	dic-08	dic-09	dic-10	Variación	
				Absoluta	Relativa
Ahorros	5 00556	625.228	804.164	178.936	28,62%
Corriente	9.736	289.148	15.707	-273.441	-94,57%
Plazo	2.395	3.521	3.494	-27	-0,77%
Otros depósitos	9.612	12.025	13.720	1.695	14,10%
Total	21.743	929.922	837.085	-92.837	-9,98%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros DNE / Sub. Estadísticas.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Los puntos de atención en la banca pública no tuvieron un incremento representativo, aumentaron solamente 6 puntos en un año y se reflejó una variación relativa de 2.94%, es decir que por cada 20.000 habitantes la banca pública tiene 0.30 puntos de atención, ubicando a este subsistema en el tercer puesto después de la banca privada y cooperativas de ahorro y crédito. (Véase el gráfico 4).

Gráfico 4. Cobertura de la Banca Pública (2008-2010). (Expresado en número).



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros DNE / Sub. Estadísticas.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Se observa un ligero incremento en la cobertura de la banca pública, lo que indica poco desarrollo en cuanto a número de sucursales.

1.2.4.3 Productos y servicios de la banca pública

El propósito en los productos y servicios de la banca pública se encuentran direccionados a los sectores más necesitados, con el fin erradicar la pobreza y mejorar el desarrollo de todo el país, a continuación en la tabla 8 se detallan los diferentes productos y servicios de este subsistema.

Tabla 8. Productos y servicios de la Banca Pública en el Ecuador 2010.

Productos	Servicios
Cuentas:	Apertura de cuentas de ahorro y corriente
Ahorro	Anulación de cheques
Corriente	Certificación de cheques
Rotativas	Certificado bancario
Inversiones:	Certificado de inversión
Plazo fijo	Cheques de gerencia
Créditos:	Cobro de cartera al BEV
Microcréditos	Cobro de cartera BNF
555	Envío y pago de giros
Operaciones banca de segundo piso	Pago a jubilados
Agrícola	Recaudación de impuestos
Pecuario	Retiro de ahorros de clientes
Pesca	Cajeros automáticos
Para turismo	Revocatoria de cheques
Artesanal	Remesas
Para compra de maquinaria	Internas
Para compra de tierras	A la banca privada
Comercial y de servicios	Pagos corporativos a través de cuenta corriente
Fondos rotativos	Bono de desarrollo humano.
	Emisión de estados de cuenta.
	Servicios financieros
	Captaciones
	Intermediación financiera

Fuente: (Fomento, 2011).

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

1.3 Tendencias actuales de productos y servicios financieros

El sector de los productos y servicios financieros fue uno de los primeros en cambiar la tecnología off – line a la era digital, lo que permitió reducir recursos y costos innecesarios, aumentando la eficacia y agilidad de los servicios.

Característica que incentiva a los clientes a realizar distintas transacciones y conseguir productos interesantes, ahora los clientes pueden ser asistidos por un ejecutivo, sin necesidad de trasladarse a una oficina bancaria.

El sector financiero está incluyendo su participación en las redes sociales, con el propósito de captar clientes, la idea principal es probar el funcionamiento de nuevos productos y servicios adaptados a potenciales clientes que no dispongan del tiempo suficiente para acudir a una entidad financiera. (Cortes, 2010).

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

La Web 2.0 se refiere a un conjunto de herramientas que nos permiten optimizar recursos y obtener resultados favorables en menor tiempo, permitiendo la reducción de gastos, constituye una serie de instrumentos virtuales que, con la tecnología adecuada debería aprovecharse.

De acuerdo con un estudio realizado sobre el uso de la web 2.0 en el Ecuador por Zonabancos.com, demuestra que, de 30 entidades pertenecientes al sistema financiero ecuatoriano entre bancos privados e instituciones públicas, solamente el 10% de estas se encuentra en las redes sociales más populares en la actualidad, de esta información se concluye que los bancos Pichincha, Guayaquil, Pacífico e Internacional tienen presencia en las redes sociales.

De las entidades estudiadas, los bancos de Guayaquil, Machala, Banco Nacional de Fomento y Pichincha tienen presencia en redes de contacto profesionales como LinkedIn y solamente 186 empleados de distintas entidades financieras se encuentran registrados en esta red, esto representa una cantidad limitada, en el año 2008 el número de empleados de bancos privados era de 20.078 personas, es decir solo el 0.92% de empleados bancarios se encuentra registrado en este tipo de red.

Lo que demuestra que en el sistema financiero nacional, solo unas cuantas entidades actualizan su tecnología, el resto va a paso lento en este aspecto, lo que puede representar, de cierto modo pérdidas en el intento por captar la atención del usuario y la posible disminución de sus ganancias.

1.3 2 Canales de provisión de servicios financieros

El desarrollo tecnológico, el acceso a canales de provisión de servicios financieros, indican que cada país posee una realidad diferente; estudios realizados en el año 2007 señalan que en Chile el 60% de su población adulta accede a estos medios, situándolo en el primer lugar, seguido por Venezuela con el 49.47%, Panamá con el 46% y Brasil con el 43%. Ecuador se colocó el décimo lugar con el 35.80%, por encima de México, sin embargo, la densidad poblacional es marcada, esto lleva a tomar diferentes estrategias como colocar ATM's (cajeros automáticos) en lugar de puntos de atención al cliente, con la finalidad de optimizar recursos. (Véase la tabla 9).

Tabla 9. Canales de provisión financieros en la región 2007. (Expresado en porcentaje).

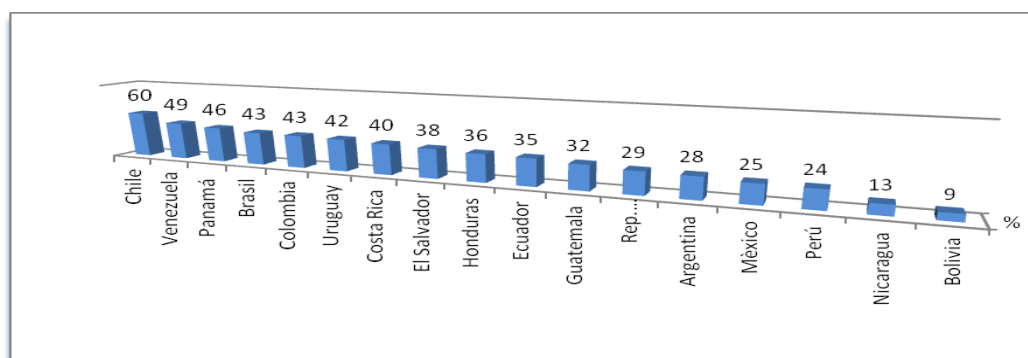
País	Indicador %
Chile	60
Venezuela	49,47
Panamá	46
Brasil	43
Colombia	42,71
Uruguay	42
Costa Rica	40,38
El Salvador	38,12
Honduras	36,74
Ecuador	35,8
Guatemala	32
Rep. Dominicana	29
Argentina	28
México	25
Perú	24
Nicaragua	13,08
Bolivia	8,85

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros/sub. Estadística, 2007).

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

El gráfico 5 muestra la evolución de la cobertura de servicios financieros en la región, indica que no toda la población puede acceder a productos financieros como créditos; las cuentas de ahorro son las más utilizadas.

Gráfico 5. Comparación entre países del acceso de la población adulta a los servicios bancarios 2007. (Expresado en porcentaje).



Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros/sub. Estadística, 2007).

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

El microcrédito es el más solicitado en el Ecuador, sin embargo su creación genera altos costos, debido al empleo de recursos en monitoreo para disminuir su riesgo, la causa de mantener el microcrédito es por el resultado satisfactorio en la implementación, gracias a este resultado la banca privada otorga el mayor número de recursos a este sector, en donde Pichincha obtiene el 59%, seguido por Guayas con el 13% y Tungurahua el 7%. Como se indica en un estudio realizado por la Superintendencia de Bancos año 2007.

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

Los clientes actuales demandan productos y servicios que se ajusten a sus necesidades, el sector financiero con la implantación de tecnología tiene la tarea de diversificar sus productos y servicios, sin demoras y con mayores facilidades.

Actualmente se puede conocer incluso el perfil económico de los clientes, sin embargo, la tecnología cambia, aparecen nuevos métodos de optimizar el trabajo y la competencia aumenta, está claro que si una empresa no puede innovar sus productos y servicios, es poco probable que subsista en un mundo cada vez más exigente.

Como ejemplo se presenta el Banco del Pichincha, institución financiera con mayor captación de clientes a nivel nacional e internacional, con puntos de atención en China, Panamá, España, Estados Unidos, etc. Su éxito se debe a la búsqueda constante de productos y servicios innovadores, y una amplia cobertura.

Uno de los retos fundamentales del sistema financiero es lograr que las transacciones realizadas por sus clientes sean seguras, ya que últimamente, el público se ve inmerso en un medio inseguro, si bien se están tomando las medidas necesarias para corregir estos puntos, a las instituciones aún les falta mucho por avanzar.

Los productos y servicios financieros evolucionan con el tiempo, no obstante, se espera de igual modo que las instituciones del futuro se relacionen cada vez más con la realidad del cliente.

CAPÍTULO II: ANÁLISIS SITUACIONAL DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO, UNA PERSPECTIVA DESDE LA OFERTA POR PLAZA

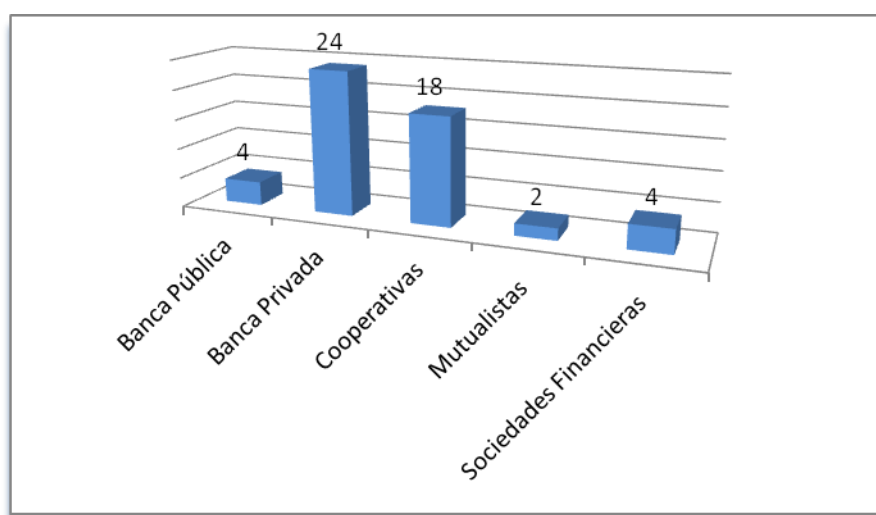
El sistema financiero local proporciona datos estadísticos que funcionan como herramientas de evaluación permitiendo a las instituciones privadas y organismos fiscalizadores determinar regulaciones con fines de un mejor desempeño.

2.1 El sistema financiero local (Análisis por plaza y por subsistemas)

El sistema financiero de Quito en los últimos años se ve enriquecido por ciertas contribuciones tanto captaciones, como colocaciones, sin lugar a dudas las cuentas de ahorro siguen siendo atractivas para los usuarios y cada vez existen más recursos derivados de estas captaciones.

La banca privada representa un sector influyente, a pesar de que su crecimiento porcentual no encabeza las listas y ha presentado una disminución en la cartera de la microempresa. (Véase el gráfico 6).

Gráfico 6. Número de entidades financieras en la ciudad de Quito 2010. (Expresado en número).



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Como se observa en la gráfica la banca privada ocupa el primer lugar en el sistema financiero local con un total de 24 instituciones, seguido por las cooperativas con 18,

la banca pública y las sociedades financieras con 4 instituciones y las mutualistas con 2 instituciones.

2.2 Análisis evolutivo de captaciones

Este análisis permite conocer las variaciones en cuanto al número de clientes y el valor total de sus depósitos en la ciudad de Quito, otorgando una noción del desarrollo en dicho sistema.

2.2.1 Por tipo de depósito

Para medir la evolución financiera del sistema local se toma en consideración los totales de sus cuentas.

La evolución en las captaciones financieras del sistema local se caracteriza mayormente por el incremento en el número de clientes y valor monetario obtenido. La tabla 10 revela un aumento de 216.507 depositantes considerando Diciembre de los años 2009 y 2010, esto representa el 12% de crecimiento.

La mayor parte del aumento de clientes tuvo lugar en las cuentas de ahorro con 170.428 depositantes, esto representa el 9% de variación. Así las cuentas de ahorros siguen siendo las más utilizadas.

Las cuentas corrientes han tenido un crecimiento del 13%, con 33.261 clientes se ubican en el segundo lugar tanto en porcentaje, como en número de clientes.

Los depósitos a plazo tienen la mayor variación relativa con el 18%, logrando captar a 12.940 clientes tomando en cuenta la banca privada y las cooperativas de ahorro y crédito. (*Superintendencia de Bancos y Seguros, 2010*).

Tabla 10. Sistema financiero local (2008 - 2010). (Expresado en número de clientes por tipo de depósito).

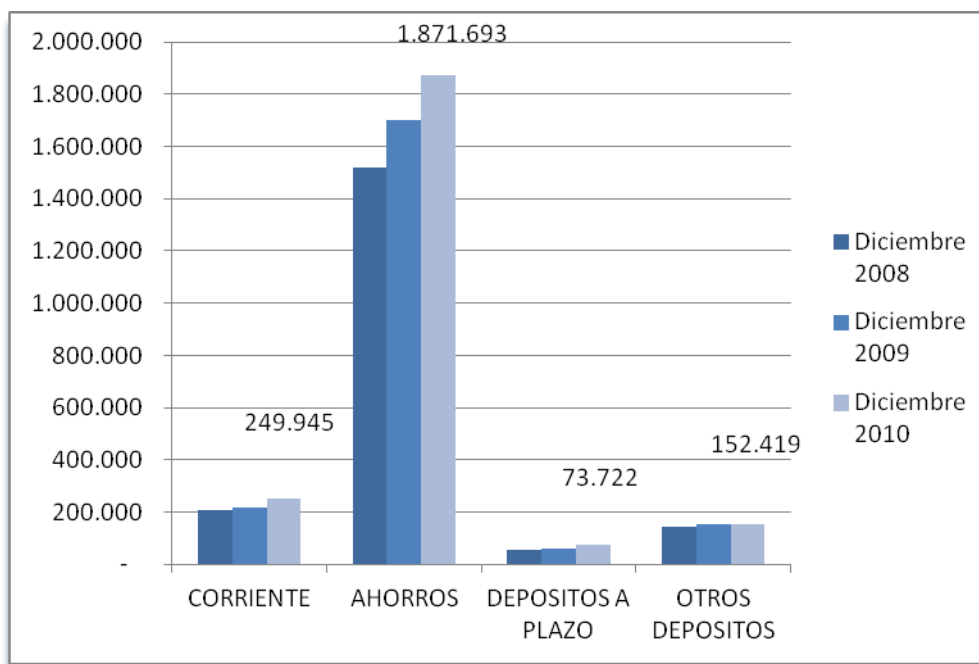
	Diciembre 2008	Diciembre 2009	Diciembre 2010	Variación	
				Absoluta	Relativa
Corriente	209.407	216.684	249.945	33.261	13%
Ahorros	1.521.376	1.701.215	1.871.693	170.478	9%
Depósitos a plazo	54.609	60.782	73.722	12.940	18%
Otros depósitos	143.791	152.591	152.419	-172	-0.11%
Total	1.929.183	2.131.272	2.347.779	216.507	12%

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.

En el gráfico 7 se puede observar con claridad que la cuenta depósitos a plazo no se incrementó del mismo modo que las otras cuentas. La cuenta otros depósitos mantiene una cantidad importante de clientes a pesar de su descenso. Los ahorros por su parte, son un tipo de cuenta muy fuerte, que mantiene un crecimiento sostenido durante los años analizados.

Gráfico 7. Sistema financiero local. Clientes por tipo de depósito. (Expresado en número).



Fuente: Superintendencia de Bancos.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

En cuanto al valor de los depósitos, la tabla 11 devela que las cuentas de ahorro aumentaron en 21%. Los depósitos a plazo, en contraste, apenas se incrementaron en 5% en relación al año 2009.

La mayor parte del incremento del dinero captado se dirige a las cuentas corrientes (484.589,21 mil dólares) y a las cuentas de ahorro (420.093,93 mil dólares). Lo cual demuestra la preferencia de los usuarios por estos productos financieros.

Las cuentas pertenecientes a otros depósitos han mantenido un rango de crecimiento estable en los años analizados, con el 40 925,09 mil dólares, esto es el 19%, dato que representa un progreso substancial dentro de esta cuenta.

Los depósitos a plazo muestran una variación absoluta de 168.467,87 mil dólares, lo cual indica que están creciendo en el periodo de tiempo del presente análisis.

Tabla 11. Sistema financiero local. Valor por tipo de depósito (2008 - 2010). (Expresado en miles de dólares).

	Diciembre 2008	Diciembre 2009	Diciembre 2010	VARIACIÓN	
				ABSOLUTA	RELATIVA
Corriente	2.360.909,59	2.675.480,88	3.160.070,09	484.589,21	15%
Ahorros	1.361.328,67	1.612.544,74	2.032.638,67	420.093,93	21%
Depósitos a plazo	2.834.618,56	3.553.763,07	3.722.230,94	168.467,87	5%
Otros depósitos	126.321,59	178.498,30	219.423	40.925,09	19%
Total	6.683.178,41	8.020.286,99	9.134.363,09	1.114.076,10	12%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

2.2.2 Por subsistema

El desarrollo de los subsistemas está en función de la calidad con la que ofertan los diferentes productos y servicios que brindan a sus usuarios, siendo los encargados de movilizar el ahorro y promover una asignación eficiente de capital.

La oferta de las captaciones que presenta la tabla 12 caracteriza el desarrollo en el número de sus depositantes de 220.587, representando un incremento del 9%.

La banca pública muestra un decremento en el número de sus depositantes, en el último año, han disminuido 13.750 clientes (-34%), la mayor parte de las cuentas muestran una depresión marcada.

El caso contrario se demuestra en las sociedades financieras, han logrado captar los recursos de 1.190 depositantes (27%), sin embargo, la magnitud de la banca privada le permite acaparar las captaciones de 202.465 clientes, esto representa el 13% reflejado en la tabla. (Ver tabla 12).

Las cooperativas de ahorro y crédito han crecido 3% en su captación de clientes, concentrados en su mayoría en las cuentas de ahorro (19.393 clientes).

Las Mutualistas por su parte han conseguido absorber a 8.579 clientes con productos direccionados a proyectos de vivienda, depósitos especiales se han destacado en este subsistema, su incremento porcentual es de 25%, esto influye de manera importante en las captaciones tomando en cuenta los demás tipos de depósito.

Tabla 12. Sistema financiero local, captación de clientes (2008 - 2010). (Expresado en número de clientes por subsistema y tipo de cuenta).

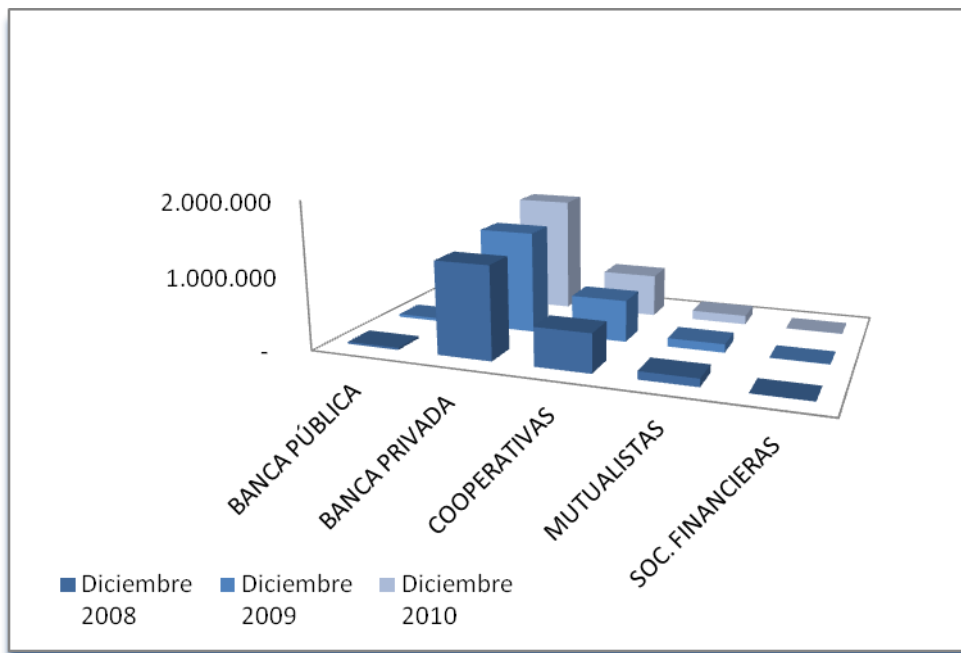
	Diciembre 2008	Diciembre 2009	Diciembre 2010	Variación	
				Absoluta	Relativa
Banca pública	28.133	39.922	26.172	-13.750	34%
Corriente	419	791	368	-423	53%
Ahorros	21.381	30.068	16.418	-13.650	45%
Depósitos a plazo	176	416	236	-180	43%
Otros depósitos	6.157	8.647	9.150	503	5%
Banca privada	1.264.570	1.398.563	1.601.028	202.465	13%
Corriente	208.988	215.893	249.577	33.684	13%
Ahorros	1.001.810	1.125.153	1.282.476	157.323	12%
Depósitos a plazo	34.899	36.666	42.386	5.720	13%
Otros depósitos	18.873	20.851	26.589	5.738	22%
Cooperativas	524.552	573.181	591.204	18.023	3%
Ahorros	396.321	437.483	456.876	19.393	4%
Depósitos a plazo	11.145	14.739	20.340	5.601	28%
Otros depósitos	117.086	120.959	113.988	-6.971	-6%
Mutualistas	108.714	116.448	125.027	8.579	7%
Ahorros	101.864	108.511	115.923	7.412	6%
Depósitos a plazo	5.188	5.803	6.446	643	10%
Otros depósitos	1.662	2.134	2.658	524	20%
Soc. financieras	3.214	3.158	4.348	1.190	27%
Depósitos a plazo	3201	3158	4314	1.156	27%
Otros depósitos	13	-	34	34	100%
Total	1.929.183	2.131.272	2.347.779	216.507	9%

Fuente: Superintendencia de Bancos.¹
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Corroborando a la tabla mencionada se encuentra el gráfico 8 en donde se observa una marcada diferencia en el desarrollo que mantiene la banca privada, superior a los demás subsistemas, seguido en menor escala por las cooperativas y mutualistas.

¹ La información del Banco Nacional de Fomento está hasta el 31 de julio del 2010 la cual se la utiliza en los meses subsiguientes

Gráfico 8. Sistema financiero local. Clientes por subsistema. (Expresado en número).



Fuente: Superintendencia de Bancos.²
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Los resultados obtenidos en la tabla 13 detallan la oferta de los diferentes subsistemas, en la que se destacan las sociedades financieras con el 28%, seguido por las cooperativas de ahorro y crédito con el 25%, lo que demuestra que sus productos y servicios atraen al público.

Pese a que las sociedades financieras no ofrecen productos como cuentas de ahorro o corrientes estas se muestran fortalecidas por los depósitos a plazo.

La banca privada no posee una variación porcentual importante (11%), sin embargo, el incremento monetario es el más alto (794.649,60 mil dólares). Las Mutualistas por su parte crecieron en un 17%, en relación al valor que manejaban en el 2009 (Véase tabla 13), su variación absoluta es de (34.664,83 mil dólares).

La banca pública pese a poseer la menor variación relativa 9% muestra un crecimiento significativo en los últimos años.

² La información del Banco Nacional de Fomento está hasta el 31 de julio del 2010 la cual se la utiliza en los meses subsiguientes

Tabla 13. Sistema financiero local. Valor por subsistema y cuentas (2008 - 2010). (Expresado en miles de dólares).

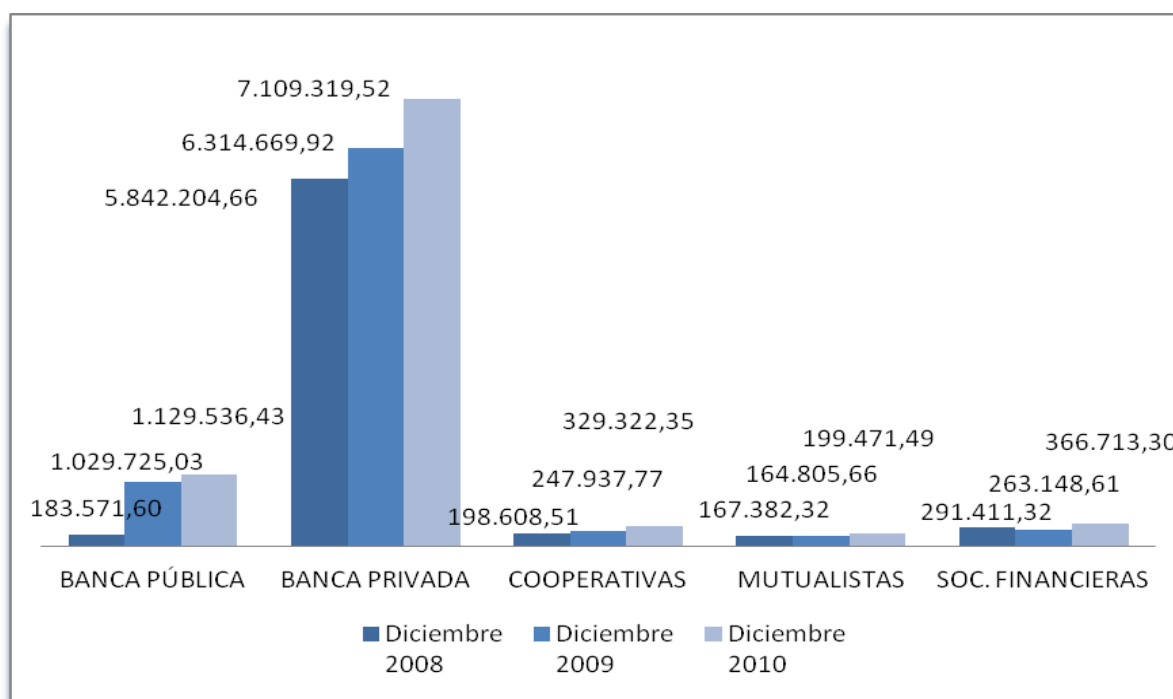
	Diciembre 2008	Diciembre 2009	Diciembre 2010	Variación	
				Absoluta	relativa
Banca pública	183.571,61	1.029.725,03	1.129.536,44	99.811,41	9%
Banca privada	5.842.204,66	6.314.669,92	7.109.319,52	794.649,60	11%
Cooperativas	198.608,50	247.937,80	329.322,35	81.384,55	25%
Mutualistas	167.382,31	164.805,66	199.470,49	34.664,83	17%
Soc. Financieras	291.411,32	263.148,61	366.713,30	103.564,69	28%
Total	6.683.178,40	8.020.287,02	9.134.362,10	1.114.075,08	12%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.³

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

La banca en el gráfico 9 la banca privada prevalece junto con los tipos de cuentas, manteniendo la gama completa en sus productos, de este modo es como logra captar la mayor cantidad de clientes.

Gráfico 9. Sistema financiero local. Valor en dólares del depósito por subsistema y cuentas. (Expresado en miles de dólares).



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

³ La información del Banco Nacional de Fomento está hasta el 31 de julio del 2010, la cual se la utiliza en los meses subsiguientes.

La tabla 14 complementa la información anterior. Se concluye que en la banca pública el Banco Nacional de Fomento y la Corporación Financiera Nacional evidenciaron un leve crecimiento del 2% y 4% respectivamente, sus variaciones no fueron significativas en comparación a años anteriores.

En contraste, el Banco Ecuatoriano de la Vivienda ha tenido un crecimiento del 70%, lo que corresponde a la política económica del estado ecuatoriano tendiente a cubrir la brecha de inequidad social en este rubro.

Por otro lado la banca privada destaca entidades fortalecidas como Banco Pichincha, Produbanco y Banco Internacional, en cuanto a su variación absoluta, pero son entidades en las cuales la variación relativa no se destaca del resto en una manera importante.

No se pudo obtener información sobre las captaciones de Lloyds Bank del 2010. Sí destacan en la variación relativa COFIEC (535% de crecimiento) y Delbank (105%).

La entidad Cooprogreso con 22.928,66 mil dólares sobresale en el grupo de las cooperativas en la ciudad de Quito.

En cambio, la cooperativa El Sagrario logró una mejor captación con el 58% en comparación con las otras entidades y con períodos anteriores.

La Cooperativa de la Cámara de Comercio de Ambato revela la investigación que la Superintendencia llevó a cabo en datos recogidos por las instituciones reguladas a partir del año 2010.

En el caso de las Mutualistas se evidencia un desempeño distinto entre las dos instituciones, es decir, la Mutualista Imbabura posee el mejor desempeño en el período estudiado (54% de crecimiento) frente a la Mutualista Pichincha (20%).

Leasingcorp a pesar de poseer un crecimiento importante en el año 2009, para el año 2010 manifiesta un decremento que afecta al subsistema.

Tabla 14. Sistema financiero local. Valor por plaza (2008 - 2010). (Expresado en miles de dólares y porcentaje)

Entidad bancaria	2008	2009	2010	Variación Absoluta	Variación Relativa
Banco Ecuatoriano de la Vivienda	44.746,09	96.282,78	163.313,91	67.031,13	70%
Banco Nacional de Fomento	38.825,52	252.530,90	258.355,91	5.825,01	2%
Corporación Financiera Nacional	100.000,00	680.911,35	707.866,62	26.955,27	4%
Total banca pública	183.571,61	1.029.725,03	1.129.536,44	99.811,41	10%
Amazonas	35.690,90	34.992,86	44.081,21	9.088,35	26%
Austro	53.802,64	64.813,55	83.948,60	19.135,05	30%
Bolivariano	298.992,10	357.012,70	384.898,96	27.886,26	8%
Capital	30.907,49	22.698,02	38.066,68	15.368,66	68%
Citibank	203.147,04	200.365,82	242.784,53	42.418,71	21%
Cofiec	1.367,77	2.554,87	16.235,78	13.680,91	535%
Delbank	258,3	542,22	1.110,24	568,02	105%
Finca	1.278,43	1.252,69	1.336,05	83,36	7%
General Rumiñahui	184.863,56	222.067,01	241.990,95	19.923,94	9%
Guayaquil	476.312,33	559.757,62	566.708,47	6.950,85	1%
Internacional	592.202,61	618.205,37	761.909,24	143.703,87	23%
Litoral	297,97	220,39	102,87	-117,52	-53%
Lloyds Bank	92.854,95	77.981,73	0	-77.981,73	-100%
Loja	22.117,26	34.125,34	32.639,20	-1.486,14	-4%
Machala	18.766,73	19.844,58	27.725,90	7.881,32	40%
Promérica	226.343,72	258.667,53	279.258,07	20.590,54	8%
Pacífico	497.924,58	598.007,29	654.375,05	56.367,76	9%
Pichincha	1.924.086,45	2.109.660,15	2.371.759,95	262.099,80	12%
Procredit	76.970,97	107.861,28	95.148,58	-12.712,70	-12%
Produbanco	879.375,67	910.394,56	1.034.993,89	124.599,33	14%
Solidario	103.552,60	111.101,50	98.232,69	-12.868,81	-12%
Sudamericano	1.441,47	1.520,09	2.447,22	927,13	61%
Territorial	0	0	0	0	N/A
Unibanco	119.649,12	102.274,50	129.565,39	27.290,89	27%
Total banca privada	5.842.204,66	6.314.669,92	7.109.319,52	794.649,60	13%
23 de julio	15.497,92	17.279,16	20.616,28	3.337,12	19%
29 de octubre	27.966,74	38.948,08	56.327,61	17.379,53	45%
Alianza del Valle	20.067,82	26.598,56	31.533,06	4.934,50	19%
Andalucía	36.817,48	42.101,98	54.928,30	12.826,32	30%
Atuntaqui	1.679,17	2.659,57	3.288,72	629,15	24%
Cacpeco	1.691,49	2.542,74	3.113,19	570,45	22%
Cámara com. Ambato	14.091,57	16.668,00	2.118,98	-14.549,02	-87%
Codesarrollo	8.684,35	9.334,72	10.623,73	1.289,01	14%
Coopad	2.859,73	2.608,23	3.444,99	836,76	32%
Coopccp*	N/A	N/A	21.647,19	N/A	N/A
Cooprogreso	46.392,42	62.485,72	85.414,38	22.928,66	37%
Cotocollao	8.914,09	9.622,12	10.090,12	468,00	5%
El Sagrario	1.593,20	2.123,89	5.016,37	2.892,48	136%
Pablo Muños Vega	2.378,49	2.537,29	2.947,11	409,82	16%
San Francisco de Asis	4.541,26	5.012,50	7.089,04	2.076,54	41%
Riobamba	1.379,41	2.658,59	3.836,56	1.177,97	44%
Tulcán	4.053,35	4.756,65	7.286,72	2.530,07	53%
Total Cooperativas	198.608,50	247.937,80	329.322,35	81.384,54	31%
Imbabura	1.122,67	3.522,27	5.413,15	1.890,88	54%
Pichincha	166.259,64	161.283,39	194.057,33	32.773,94	20%
Total Mutualistas	167.382,31	164.805,66	199.470,48	34.664,82	21%
Diners club	291.183,09	262.284,91	354.341,57	92.056,66	35%
Leasingcorp	30,1	170,85	141,89	-28,96	-17%
Unifinsa	N/A	0	11.396,77	11.396,77	N/A
Vazcorp	198,13	692,85	833,07	140,22	20%
Total Sociedades Financieras	291.411,32	263.148,61	366.713,30	103.564,69	39%
Total IFIS	6.683.178,40	8.020.287,02	9.134.362,09	1.114.075,06	14%

*Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros,
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.*

2.3 Evolutivo de colocaciones

El avance en las colocaciones es fundamental para determinar los tipos de créditos de mayor aceptación.

2.3.1 Por tipo de cartera

En la tabla 15 se destacan los avances por tipo de cartera, su variación total de proporciona un resultado de 823.375,39 mil dólares en el último año, caracterizado en gran mayor parte por la cartera de consumo, esta posee un crecimiento de 451.879,01 mil dólares y la cartera comercial que se incrementó en 351.886,35 mil dólares.

Mientras que la oferta en crédito para la microempresa se redujo en 81.912,07 mil dólares (-20%), este dato afectó en gran parte la oferta total. (Ver tabla 15).

Tabla 15. Sistema financiero local. Saldo por tipo de cartera (2008 - 2010). (Expresado en miles de dólares y en porcentaje).

	Diciembre 2008	Diciembre 2009	Diciembre 2010	Variación	
				Absoluta	relativa
Consumo	1.974.473,16	1.916.487,91	2.368.366,92	451.879,01	19%
Microempresa	375.075,47	484.511,26	402.599,19	-81.912,07	-21%
Vivienda	831.036,64	678.137,04	779.659,14	101.522,10	13%
Comercial	2.495.889,03	2.637.863,01	2.989.749,36	351.886,35	12%
Total	5.676.474,30	5.716.999,22	6.540.374,61	823.375,39	13%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.⁴

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

2.3.2 Por subsistema

En el último año el saldo en la oferta de la cartera de consumo según se muestra en la tabla 16, tiene un crecimiento relativo del 25%. Dentro de este rubro, las mutualistas destacan con el 65% de crecimiento.

En relación al crecimiento monetario, la banca privada sigue siendo el subsistema fuerte con 346.969 mil dólares, las cooperativas mantienen un incremento moderado (32.457 mil dólares), el crecimiento porcentual de estas entidades (21%) es cercano al resultado de la banca privada con el 24%, lo que indica que su oferta está obteniendo resultados alentadores.

⁴ Ciertas entidades no reflejan información en los datos extraídos se destacan como N/A

Tabla 16. Sistema financiero local. Saldo total de cartera de consumo (2008 - 2010). (Expresado en miles de dólares y en porcentaje).

Consumo	Diciembre 2008	Diciembre 2009	Diciembre 2010	Variación	
				Absoluta	Relativa
Banca pública	1.540	877	1.041	164	16%
Banca privada	1.204.559	1.084.385	1.431.354	346.969	24%
Cooperativas	107.581	118.720	151.177	32.457	21%
Mutualistas	16.042	17.506	49.810	32.304	65%
Soc. Financieras	644.749	627	735	108	15%
Total	1.330.367	1.222.115	1.634.117	412.002	25%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

La tabla 17 detalla datos de la cartera comercial cuya oferta se totalizó en 2.989.749,36 mil dólares, proporcionando un incremento de 12 puntos porcentuales con relación a diciembre 2009 que terminó con un saldo de 2.637.863,01 mil dólares. El saldo en las mutualistas fue el único que decreció, lo hizo en 107.94 mil dólares.

Las sociedades financieras tuvieron el crecimiento de oferta más alto en esta cartera (49%), las cooperativas de ahorro y crédito obtuvieron el 13% como avance, dato menos significativo si se lo compara con la banca pública (24%), la banca privada tuvo un avance menor relativo de 6%. (Ver tabla 17). (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2010).

Tabla 17. Sistema financiero local. Saldo total de cartera comercial (2008 - 2010). (Expresado en miles de dólares y en porcentaje)

Comercial	Diciembre 2008	Diciembre 2009	Diciembre 2010	Variación	
				Absoluta	Relativa
Banca pública	349.595,02	618.856,30	814.799,97	195.943,67	24%
Banca privada	2.109.224,64	1.975.663,73	2.112.563,41	136.899,68	6%
Cooperativas	2.547,56	2.623,00	3.020,82	397,82	13%
Mutualistas	17.065,51	21.284,10	21.176,16	-107,94	-1%
Soc. Financieras	17.456,30	19.435,88	38.189,00	18.753,35	49%
Total	2.495.889,03	2.637.863,01	2.989.749,36	351.886,58	12%

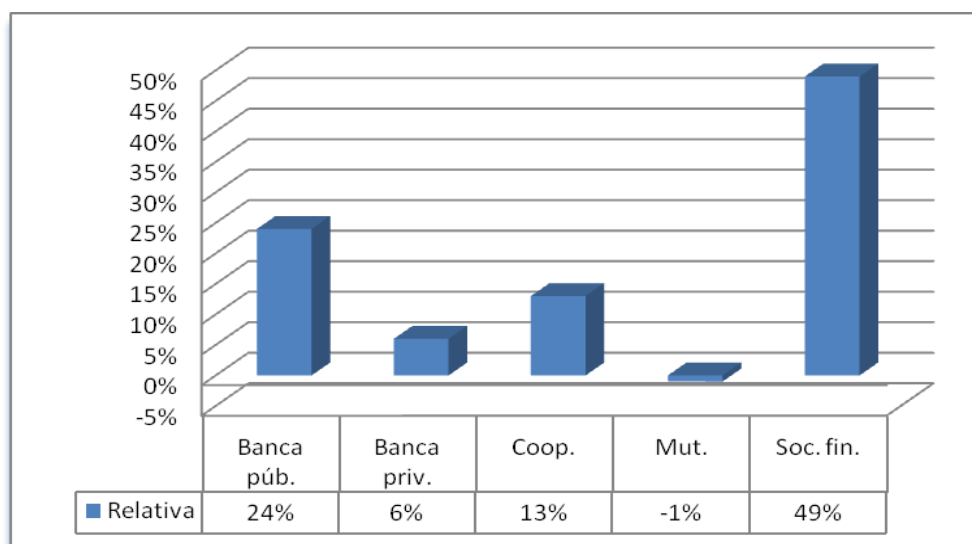
Fuente: Superintendencia de Bancos.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

En el gráfico 10, se observa la evolución de la cartera de la Banca privada, que mantiene vértices altos, lo que demuestra un elevado crecimiento en los tres años objeto de nuestro análisis, seguido por la banca pública, las cooperativas por su parte mantienen un incremento significativo, aunque representan una parte pequeña

de la cartera comercial. Las sociedades financieras han crecido poco, las únicas que muestran un decremento son las mutualistas.

Gráfico 10. Sistema financiero local. Saldo en dólares de cartera comercial. (Expresado en porcentaje).



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar

Los resultados obtenidos por la cartera de microempresa mostrados en la tabla 18 detallan el panorama complicado, ya que su oferta no es positiva (-21%), la mayor depresión se deriva de la banca privada (-46%), donde se evidenció una reducción de casi la mitad de la colocación en su valor monetario, a estos les sigue las sociedades financieras con -20%, esto a pesar que la oferta se ve atraída por la banca pública con el 29% de su crecimiento, sin embargo, no ayuda a apalancar los resultados depresivos en el total de esta cartera.

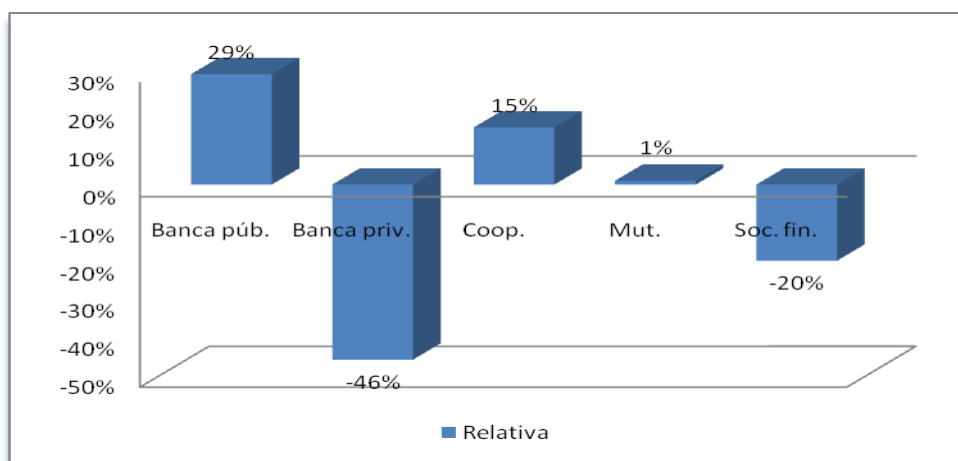
Tabla 18. Sistema financiero local. Saldo total de cartera microempresa (2008 - 2010). (Expresado en miles de dólares y en porcentaje).

Microempresa	diciembre	diciembre	diciembre	Variación	
	2008	2009	2010	Absoluta	Relativa
Banca pública	12.261,00	14.494,92	20.559,25	6.064,33	29%
Banca privada	248.293,61	345.744,23	237.067,04	-108.677,19	-46%
Cooperativas	114.331,10	120.840,74	142.039,02	21.198,28	15%
Mutualistas	116,12	433,58	439,15	5,57	1%
Soc. Financieras	73,64	2.997,79	2.494,73	-503,06	-20%
Total	375.075,47	484.511,26	402.599,19	-81.912,07	-21%

Fuente: Superintendencia de Bancos.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

El gráfico 11 nos permite visualizar el saldo de la cartera de microempresa y su evolución de acuerdo a cada año, indicando que la mayor aplicación de este tipo de crédito se da en la banca privada y en las cooperativas.

Gráfico 11. Sistema financiero local. Saldo en dólares de cartera de la microempresa (2008 - 2010). (Expresado en porcentaje).



Fuente: Superintendencia de Bancos.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

La tabla 19, cartera de vivienda revela un progreso total de 101.522,10 mil dólares. Hay varios factores que intervienen en esta cifra, como la caída en el valor monetario de las mutualistas (-8.079,32 mil dólares), y el resultado de la banca pública con un crecimiento de 25.683,95 mil dólares (la tabla no tiene datos de la banca pública en el año 2008).

Las cooperativas mantienen un crecimiento de la oferta real del 32% obtenido en el año 2010, la banca privada se encuentra muy lejos de este resultado con un desarrollo del 10%, aunque aportan con el mayor crecimiento absoluto con más de 64 millones de dólares.

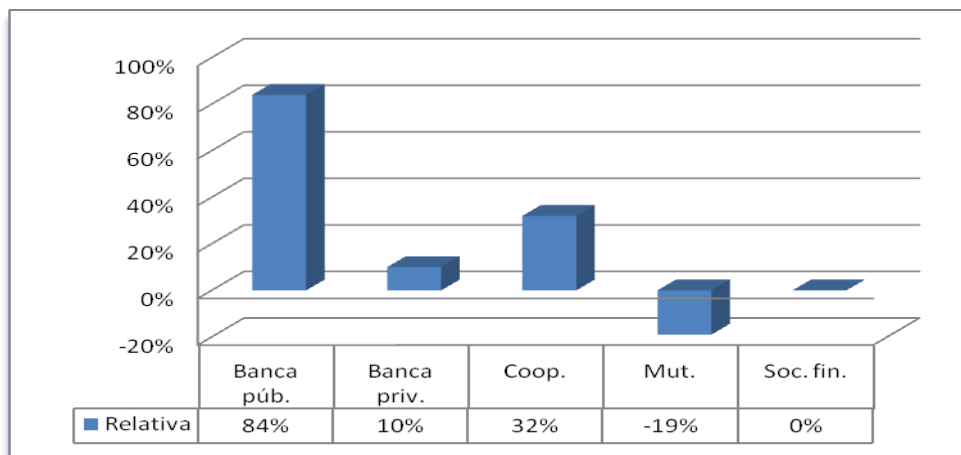
Tabla 19. Sistema financiero local. Saldo total de cartera de vivienda (2008 - 2010). (Expresado en miles de dólares y en porcentaje).

Vivienda	Diciembre 2008	Diciembre 2009	Diciembre 2010	Variación	
				Absoluta	Relativa
Banca pública	0,00	4.897,14	30.581,09	25.683,95	84%
Banca privada	728.754,22	582.855,49	647.641,08	64.785,59	10%
Cooperativas	37.885,57	39.933,86	59.064,74	19.130,88	32%
Mutualistas	64.394,60	50.450,55	42.372,23	-8.078,32	-19%
Soc. Financieras	2,25	0,00	0,00	0,00	0%
Total	831.036,64	678.137,04	779.659,14	101.522,10	13%

Fuente: Superintendencia de Bancos.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

El gráfico 12 presenta la información antes mencionada, en donde se refleja el desarrollo que mantiene cada entidad en cuanto al manejo de este tipo de cartera.

Gráfico 12. Sistema financiero local. Saldo en dólares de cartera de vivienda. (Expresado en porcentaje).



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.⁵
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

2.4 Productos y servicios financieros. Tipos y costos

A continuación se muestra las tarifas máximas para el período trimestral que comprende los meses de abril, mayo y junio del 2011, dentro de las cuales las instituciones del sistema financiero podrán efectuar cobros por la prestación efectiva de los servicios financieros.

Las tabla 20 justifica su creación, ya que existieron productos y servicios que tuvieron costos inadecuados, como por ejemplo el costo de mantenimiento en las cuentas de ahorros, dichos valores eran excesivos en relación a la calidad de servicios que las entidades financieras proporcionaban.

A partir del año 2007 el gobierno decidió ejercer control, por medio de la Junta Bancaria, como ente regulador para que establezca aquellos productos y servicios que debían tener costo y productos y servicios que no debían poseer valor alguno.

Adicionalmente reglamentó los valores de servicios como los retiros en cajero automático (ATM), ya que las entidades financieras al fijar estos valores libremente, impusieron precios muy altos a estas transacciones.

⁵ No se obtuvieron resultados de la Banca Privada en el año 2008

La tabla en mención presenta los diferentes tipos y costos de productos y servicios financieros referenciales emitidos por la Junta Bancaria.

Tabla 20. Tipos y costos referenciales de productos y servicios financieros Junta Bancaria (2011). (Expresado en miles de dólares).

Referencia de la Junta Bancaria				Dólares	
CAPTACIONES	Ahorros	Libreta y/o cartola	Reposición pérdida o robo	1,00	
		Tarjeta de débito	Emisión	5,15	
			Reposición	4,94	
			Renovación	1,85	
			Consumos en gasolinera	0,26	
		Retiro de cajeros	clientes de otros bancos en la entidad		
			Cientes de la entidad en otros bancos	0,50	
			Corresponsales no bancarios en la entidad	0,30	
			Consultas	ATM	0,35
		Corriente	Estado de cuenta	corche	1,83
	copia			0,50	
	Entrega a domicilio			1,66	
	Entrega en entidad			0,30	
	Cheques		Costo por cheque	0,30	
			devuelto nacional	2,79	
			devuelto exterior	3,24	
			certificado	2,00	
			de gerencia	2,50	
			cámara de compensación	3,00	
			oposición al pago	3,00	
			abstención al pago	3,00	
	revocatoria	3,00			
	Referencia	Bancaria	manejo de cuenta	2,65	
Transferencias	Interbancarias	Enviadas al exterior en oficina de la entidad	55,59		
		Recibidas del exterior	10,00		
		Nacionales otras entidades oficina	2,00		
Tarjeta de crédito	Copia de voucher	nacional	2,00		
	Consumos	exterior	10,00		
COLOCACIONES	Tipo de crédito	gasolinera	0,26		
		Consumo	16.30%		
		Vivienda	11.33%		
		Microempresa	30.50%		
		Comercial	11,83%		
		Vehicular	16.30%		
	Tarjeta de crédito	*			

*Dada la diversidad de tarjetas de crédito la Junta Bancaria aprobará en forma individual las tarifas máximas que cobrarán para la emisión y/o renovación de tarjeta.

Fuente: Resolución 1725 de la Junta Bancaria.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

La tabla 21 muestra los tipos de productos y servicios que no mantienen costo, para que sirva de referencia a los usuarios de los mismos.

Tabla 21. Tipos y costos referenciales de productos y servicios financieros. (Expresado en dólares).

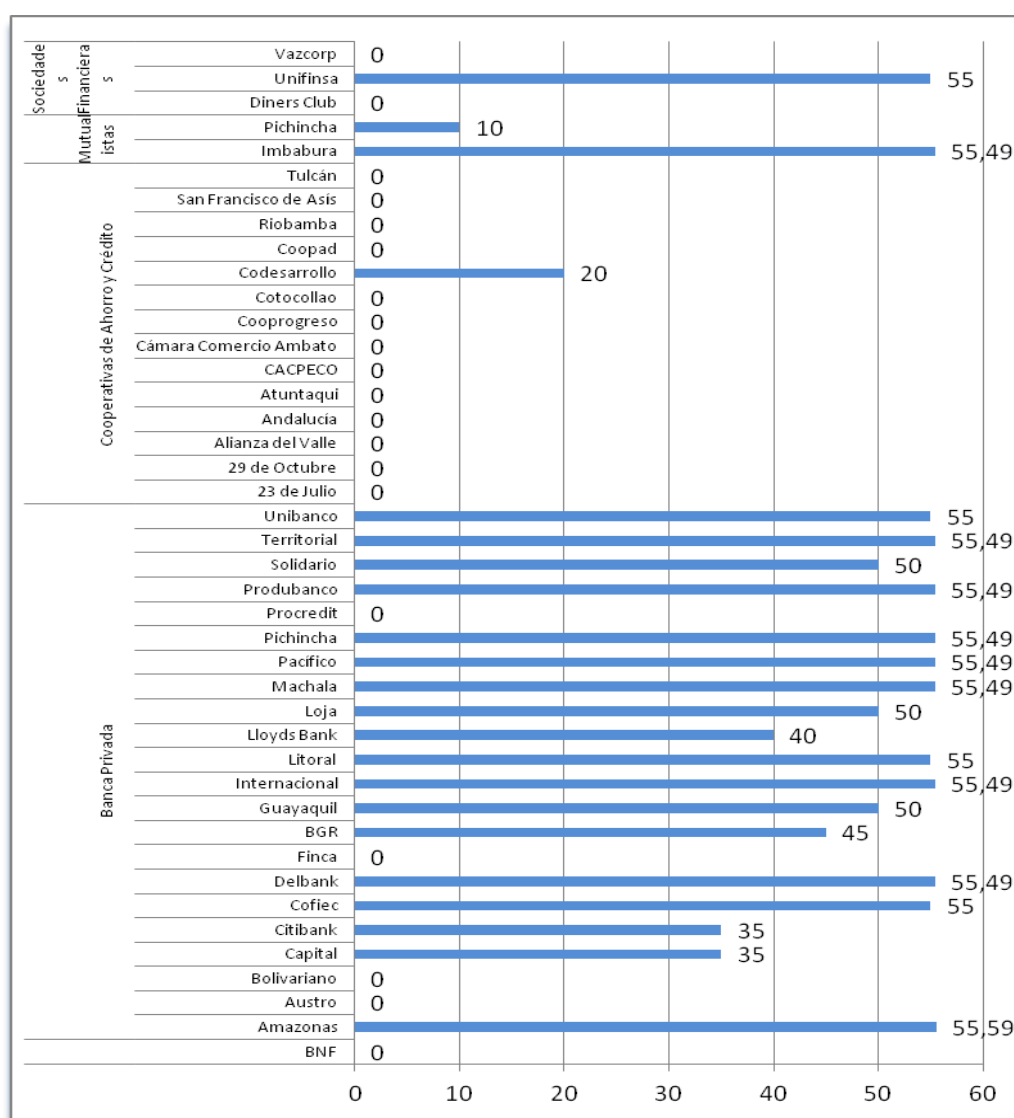
Servicios que no mantienen costo		Dólares
Depósitos en cuenta	Ahorros	0,00
Mantenimiento	Corriente	0,00
	Básica	0,00
	A plazos	0,00
	Inversiones	0,00
	Ahorros	0,00
Consulta	Corriente	0,00
	Básica	0,00
	A plazos	0,00
	Inversiones	0,00
	Oficina	0,00
Retiros	ATM	0,00
	Internet	0,00
	Telebanca	0,00
	Banca celular	0,00
	Ventanilla	0,00
Transferencias bancarias	ATM/propia entidad	0,00
	Ventanilla	0,00
Pagos a tarjetas de crédito	Medios electrónicos	0,00
	Por los diferentes canales	0,00
Cancelación	Ahorros	0,00
Activación	Corriente	0,00
	Básica	0,00
	Ahorros	0,00
Mantenimiento	Corriente	0,00
	Básica	0,00
	Tarjeta de débito	0,00
	Tarjeta de crédito	0,00
	Pago mínimo	0,00
Emisión	Pago total	0,00
	Primera impresión	0,00
Transacciones	Todos los casos	0,00
Bloqueo y anulación	Tarjeta de crédito y/o pago	0,00
	Tarjeta electrónica	0,00
	Tarjeta de débito	0,00

Fuente: Resolución 1725 de la Junta Bancaria.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar

2.4.1 Por institución financiera

La mayoría las entidades públicas muestran poca información en cuanto a costos de productos y servicios financieros. La información de algunos bancos privados no es del todo explicativa. Algunos bancos no muestran datos elementales como el costo por reposición de libretas y cartolas, sin embargo, aquellos que proporcionan estos datos se apegan a la información referencial otorgada por la Junta Bancaria, excepto en relación a las transferencias interbancarias al exterior donde existe una variación respecto del valor referencial de 55,49 (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2010). (Véase gráfico 13).

**Gráfico 13. Valor en dólares de transferencias interbancarias al exterior por entidades (2011).
(Expresado en dólares).**



Fuente: Superintendencia de Bancos.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

De igual manera, los productos y servicios de la banca privada de uso frecuente no difieren del margen aprobado por la Junta Bancaria, exceptuando a Lloyds Bank, entidad financiera en la cual algunos de servicios no tienen costo. Casi no existe diferencia en el costo de los servicios, aunque, de alguna forma, el Banco Solidario trata de variar sus costos como lo hace en el ítem de renovación de tarjeta de débito y entrega de estado de cuenta, sin embargo esta diferencia es de centavos, que no es significativo.

Las cooperativas también mantienen sus costos según el límite establecido, pero, estos datos los dan a conocer al público al momento que adquieren sus diferentes productos y tienen una variación notoria en los servicios más frecuentes como son la emisión, reposición y renovación de tarjeta de débito. Pero, las cooperativas no promocionan las tarjetas de crédito, ni las cuentas corrientes porque son productos que no pueden ofrecer. No hay información al alcance del público sobre los créditos aunque son un servicio que estas entidades dan y se encuentran dentro del margen referencial y son atractivos para la demanda.

Las mutualistas poseen casi los mismos productos que otras entidades financieras, a excepción de títulos de valor y cambio de divisas. Las sociedades financieras no poseen el mismo número de productos que otras entidades, apenas créditos, transferencias interbancarias y algunos productos tienen costos que se muestran en sus folletos. Diners Club, por ejemplo, es una entidad emisora de tarjetas de crédito que presenta información sobre los productos que ofrece. Las tasas de interés entre estas entidades son de igual manera similares y competitivas, obviamente de acuerdo a los productos que se manejan.

2.4.2 Por subsistema

Los costos de los principales productos y servicios financieros en nuestro país, tanto de tasas activas como pasivas mantienen poca variación, dependiendo del subsistema al que pertenezcan.

Los mismos que tienen en cuenta las tasas referenciales antes mencionadas, emitidas con la finalidad de tener un control en las tarifas cobradas por las diferentes instituciones. (Véase la tabla 22).

Tabla 22. Costo promedio de productos y servicios por subsistemas (2011). (Expresado en dólares y porcentaje).

	Banca Pública	Banca Privada	Cooperativa	Mutualista	Sociedad Financiera
Reposición	1,00	1,00	1,00	1,00	0
Emisión	5,15	5,12	5,00	5,15	0
Reposición	4,94	4,87	4,90	4,92	0
Renovación	1,85	1,85	1,80	1,85	0
En otros bancos	0,50	0,50	0,50	0,50	0
Clientes de la entidad en otros bancos	0,50	0,50	0,50	0,50	0
ATM	0,35	0,34	0,40	0,32	0
Corte	1,83	1,80	1,40	1,83	1,83
Copia		0,69			0,50
Entrega a dom.	0,03	1,59		1,66	1,66
Entrega en entidad	0,42	0,30	0,30	0,30	0,30
Nacional		2,00			2,00
Exterior		10,00			8,50
Gasolina		10,00			0,26
Consumo	15%	15.82%	15.52%	15.64%	16.25%
Vivienda	10.10%	10.97%	10.73%	10.90%	11.33%
Microempresa	5%	26.35%	24.41%	31.89%	30.49%
Comercial	16%	9.83%	10.62%	11.70%	11.83%
Vehículo	9.25%	15.45%	16.15%	16.08%	15.73%
Tarjeta de crédito		16.09%		16.30%	16.25%
Al exterior propia oficina		50.78	20	32.75	55
Recibidas del exterior	15,00	15,82	15,50	15,64	16,25
Nacionales otras entidades	10,10	10,96	10,70	10,90	11,33
Costo por cheque	5,00	26,25	24,40	31,89	31,49
Devuelto	16,00	9,83	10,60	11,70	11,83
Certificado	9,25	15,55	16,20	16,08	15,73
Gerencia		15,69		16,30	16,25

Fuente: Pág. web de instituciones financieras.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar

La tabla 22 muestra que la banca pública posee información muy limitada en cuanto al costo de productos y servicios, ésta procede en su mayoría del Banco Nacional de Fomento, sin embargo, se pudieron observar datos importantes, por ejemplo en el Banco del Estado, la entrega del estado de cuenta a domicilio es de tres centavos de dólar, un valor que se encuentra muy por debajo del margen referencial.

Lo mismo sucede con la entrega del estado de cuenta en oficinas de la entidad, lo cual es de 12 centavos; sus tarifas en lo referente a captaciones de ahorros fluctúan

entre \$0,03 a 5,15 dólares, su cartera de crédito tiene un rango de porcentaje que va del 5% al 16%, las transferencias nacionales a otras entidades tienen un costo de 50 centavos, valor situado muy por debajo del promedio general, esto muestra que este subsistema posee tarifas que benefician en gran medida a sus usuarios.

La banca privada por su parte posee una gama de productos y servicios; la información de sus costos está al alcance de todos en su página web. Las tarifas de las tarjetas de débito, en cuentas de ahorros, tienen un costo de 5,15 dólares, la cartera de créditos de la banca privada está en un intervalo del 8,50% al 30,50%, en lo referente al estado de cuentas corrientes, sus costos fluctúan entre \$0,30 a 1,86 dólares manteniéndose siempre dentro del margen de las tarifas vigentes.

Las cooperativas de ahorro y crédito, han tenido un progreso significativo en cuanto a la información de sus costos, éstas indican un intervalo en sus tarifas en cuentas de ahorros de \$0,35 a 5,15 dólares, en cuentas corrientes de \$0,30 a 1,83 dólares, su cartera de créditos va de 10% a 30,34%.

El costo de cheques varía entre \$0,30 a 3,24 dólares dependiendo del requerimiento, como cheques de gerencia. Los costos como emisión y reposición de tarjeta de débito se muestran por debajo de los costos referenciales. En cuanto a tasas de interés las cooperativas no tienen la misma variedad de créditos que la banca privada, sin embargo sus tasas conservan una competencia a la par con el mencionado subsistema.

La información referente a tarifas de productos y servicios mostrada por las mutualistas es muy escasa, esto puede deberse a que sus actividades son diferentes a las de las otras instituciones financieras, su propósito principal es el de proporcionar créditos direccionados a vivienda. Sin embargo los tipos de crédito tienen la misma variedad que las otras entidades, estos fluctúan entre 10,78% a 31,89%, los costos de tarjeta de crédito son de 16,30 dólares, en cuentas de ahorros sus costos son de 0,30 a 5,15 dólares, en cuentas corrientes 0,30 a 1,83 dólares, los costos por cheques tienen un rango de \$0,30 a 3,24 dólares.

La Mutualista Pichincha mantiene tasas competitivas, mientras que la Mutualista Imbabura tiene una tasa para microcrédito de 31.89% que sobrepasa la tasa referencial máxima permitida por la Junta Bancaria (30,50%), es la tasa más alta en el sistema financiero de la ciudad de Quito.

Las sociedades financieras por su parte muestran información de acuerdo a su ámbito de negocios. El rango de costos en cuentas corrientes es de 0,30 a 1,83 dólares, en tarjetas de crédito de 16,19% a 16,30%. El costo de los créditos varía de 11,33% a 30,50%, las transferencias enviadas al exterior tienen una tarifa de 55 dólares, el costo por cheques (devuelto, certificado y de gerencia) fluctúa de 2,50 a 3,24 dólares. Estos valores se mantienen dentro de las tarifas vigentes emitidas por la Junta Bancaria.

Los costos de los diferentes productos y servicios varían de acuerdo a su diversidad, en las cuentas de ahorros, corrientes, tarjetas de crédito, etc. en el sistema financiero de la plaza Quito, mantienen un rango similar.

Las tasas de las colocaciones para los diferentes tipos de créditos se presentan sin excepción en todos los subsistemas, se observa que los costos promedios más bajos son los de la banca pública, seguidos por la banca privada, cooperativas, mutualistas. Las sociedades financieras poseen el vértice más alto.

Se concluye que las tarifas de productos y servicios en la plaza Quito tienen fluctuaciones significativas, debido principalmente a que éstas son aplicadas individualmente con el criterio de los directivos de cada institución financiera, teniendo como referencia las tarifas máximas referenciales aplicadas por la Junta Bancaria para el respectivo período. (Véase la tabla 23).

CAPITULO III: ACCESO Y PREFERENCIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS, UNA PERSPECTIVA DESDE LA DEMANDA

Introducción

En este capítulo se expone la información recogida durante la investigación de campo que se efectuó en el mes de septiembre del 2011 en la ciudad de Quito y también se presenta el análisis de dicha información formando parte de un estudio a nivel nacional que tiene como objetivo determinar cuál es la preferencia de productos y servicios financieros.

Dicho estudio se ha realizado en la entidad financiera Produbanco, ente asignado según el cuadro de distribución de encuestadores por plaza, institución en la que se elaboró la encuesta preestablecida a 382 clientes y quienes proporcionaron información revestida de distintas características.

Breve síntesis de la entidad

Entidad amparada por la Ley general de instituciones del sistema financiero, forma parte del Grupo Financiero Producción (GFP), cuya responsabilidad más importante es adaptar sus actividades a las diferentes circunstancias socio – económicas nacionales, integrando a empresas de gran volumen para formar parte de un grupo global que ofrezca soluciones en dicho entorno, enriqueciendo sus interacciones con miras a un bien común.

Su principal función es producir servicios de calidad que satisfagan las necesidades financieras de sus clientes, este ente es reconocido por la estabilidad que mantiene en sus resultados que apoya al desarrollo económico por medio de una administración financiera segura y eficiente.

Según el texto de Memorias de Produbanco (2010), a nivel nacional la organización cuenta con:

- 2.349 empleados
- 400.398 clientes

- 135 oficinas
- 151 cajeros automáticos
- 227.376 Tarjetas para banca en línea, aquellas que nos permiten realizar transacciones a través de medios virtuales disponibles.

Según la revista Gestión al término del año 2010 en su ranking anual colocó a Produbanco en el primer lugar en los mejores de su categoría, si tomamos en cuenta este estudio la entidad se ha mantenido entre los primeros lugares en los años 2004, 2005, 2008, 2009 y en el año 2010 fue ubicada en el primer lugar entre los mejores bancos a nivel nacional.

Recibió además el segundo lugar en la categoría en calidad de servicios y el tercer lugar en tarjetas de crédito.

La empresa BankWatch Rating, encargada de calificar el riesgo de dicha institución, elaboró reportes de auditoría en el que se otorga la calificación de AAA- a Produbanco, esta calificación es una de las más altas y da a conocer la solidez que posee el mismo.

Tomando en cuenta que en los años 2007 y 2008 su calificación fue B+, esto representa un gran avance en el manejo general de sus operaciones y la calidad de su atención lo que demuestra conformidad de la población.

Mediante la investigación de campo realizada en el mes de Septiembre del año 2011, fue posible conocer la apreciación de sus clientes y comparar esta realidad con la información obtenida de sus memorias y si tales acciones hacen merecedor a este banco de los reconocimientos mencionados. (Produbanco, 2010)

Los datos recogidos en esta indagación, expresan que la edad de los clientes encuestados se encuentra situada entre los 20 y 50 años de edad, esta información revela que los esfuerzos de la institución financiera se centran en mantener motivada la atención de la población económicamente activa, a la que puedan ofrecer sus distintos productos y servicios, salvaguardando una actividad constante en sus operaciones sin centrarse tanto en clientes que se

sitúan fuera de estos parámetros, puesto que no representan un grupo de interés . (Véase la tabla 24).

Tabla 24. Edad de los clientes encuestados. (Expresado en número y porcentaje).

EDAD	Número	%
15 a 19 años	2	1%
20 a 29 años	84	22%
30 a 39 años	125	33%
40 a 49 años	95	25%
50 a 59 años	42	11%
60 años en adelante	34	9%
Total	382	100%

*Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.*

La tabla 25 colabora con lo antes mencionado, la situación laboral de los clientes que se incluyen en el grupo de interés son:

- Clientes que laboran en el sector privado
- Clientes que poseen negocio propio

Se puede ver que el 78% de esta muestra se encuentra atraída por los productos y servicios que maneja Produbanco, dando a conocer las distintas facilidades que se ofrecen y la importancia de los beneficios.

El 22% restante pertenece a clientes que a pesar de no poseer una situación laboral atrayente, se interesan en esta entidad por factores como cobertura y puntos y atención, lo que no deja de ser importante para la empresa.

Tabla 25. Situación laboral de los encuestados. (Expresado en número y porcentaje).

Situación laboral actual	Número	%
Desempleado	10	3%
Sector público	38	10%
Sector privado	220	58%
Negocio propio	77	20%
Ama de casa	7	2%
Estudiante	8	2%
Jubilado	21	5%
Ninguna	0	0%
Otros	1	0%
Total	382	100%

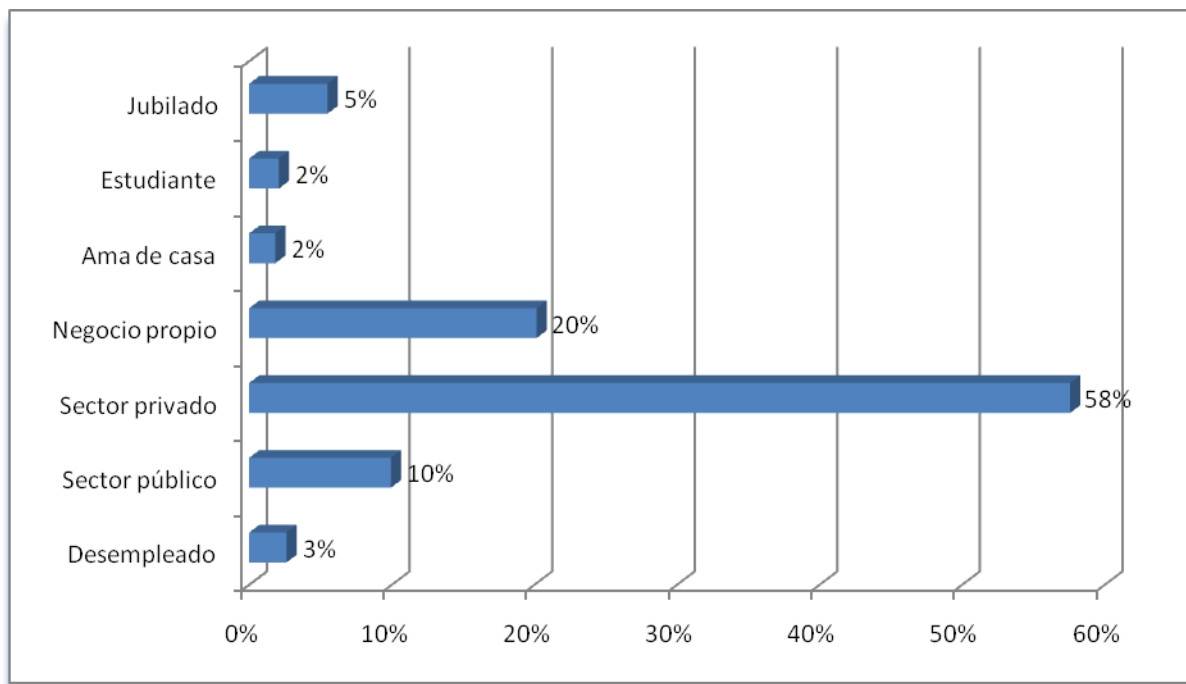
Fuente: *Investigación de campo, Septiembre 2011.*

Elaboración: *Rosa Caranquis y Pamela Salazar.*

Lo que evidencian los datos expuestos anteriormente, es que la demanda se inclina cada vez más a las instituciones que les ofrezcan más facilidades, seguridad y rentabilidad, es decir, una de las características por las que Produbanco se mantienen en los primeros puestos de aceptación y captación, según la información que expone y proporciona la Superintendencia de Bancos y Seguros, es porque su trabajo se enfoca en ampliar la cobertura en cuanto a la red de cajeros automáticos (151) y centros de atención al cliente o agencias (135).

Innovar su tecnología para que los clientes puedan realizar las distintas transacciones sin tener que movilizarse, asegurar las inversiones a través de los diferentes medios para no llegar a obtener pérdidas, crear productos que sean atractivos para el público. (Véase gráfico 14).

Gráfico 14. Situación laboral de los encuestados. (Expresado en porcentaje).



Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar

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

Existe una gran variedad en cuanto a los factores que inclinan la demanda hacia productos y servicios determinados, las instituciones pertenecientes al sistema financiero local crean estrategias decisivas a captar clientes potenciales y conservar la lealtad actual.

Se toman en cuenta factores como la competitividad que ostenta cada empresa al momento de aplicar cualidades a las marcas y productos, poniendo énfasis en que cada producto es controlado por entidades reguladoras como la Superintendencia de bancos y seguros, es decir, en su mayor parte las entidades financieras ofertan al cliente cuentas de ahorro, sin embargo, la característica atrayente que la entidad coloque en este producto deriva un agente clave para atraer al cliente y motivarlo a incluir su capital o mantenerlo dentro de la empresa por un tiempo prolongado.

A estos determinantes se añade los servicios que se proporcionan en cada empresa, en esta parte el cliente de la institución demanda un servicio amable, ágil y eficaz, por otro lado, las entidades tratan de realizar cambios en concordancia a la realidad actual, los mismos que se adaptan a aspectos tecnológicos como los medios virtuales, la web 2.0 y banca virtual son tendencias que toman fuerza con el pasar del tiempo.

Interpretando la actualidad, se revela que las empresas deben exponerse en todos los medios públicos posibles, crear accesos al alcance y comodidad de la demanda requerida, ejecutar intentos para mantener al cliente interesado en las mismas, con el fin de sostener los capitales introducidos en ellas y obtener una rentabilidad estable.

Fue posible identificar las características de estos factores ejecutando la investigación de campo durante el mes de Septiembre del año 2011, este estudio dejó las posibles características que muestran la directriz de la demanda, qué es lo que exige el cliente para brindar un mejor producto y servicio y qué hace el sistema financiero para cumplir las exigencias del día a día.

Así mismo esta información determina el perfil del cliente promedio desde la perspectiva de consumidor, lo que presenta el lugar en el que se encuentra posicionada cada entidad y su nivel de penetración en el mercado.

La recopilación total de información es la respuesta para saber cuál es la tendencia y encaminar la proyección hacia un propósito favorable, es notable que todos estos cambios se dan a nivel demográfico, ya que el principal objeto de estudio es examinar la preferencia de productos y servicios desde la perspectiva de la demanda en la índole local, es decir, dentro de la capital de la provincia y de esta manera apoyar las pautas que la investigación proyecte.

Se debe tomar en cuenta que la información fue recogida por los clientes de Produbanco, entidad asignada para el proyecto y que las tendencias que se muestren serán expuestas en relación a los productos que posean en lugares ajenos a este banco. Esto demuestra una noción en torno a esta particularidad

y el análisis realizado presenta la inclinación a la demanda dentro de esta institución financiera.

De los usuarios entrevistados (382) el 16.49%, dato que representa una minoría, poseen algún producto en entidades financieras fuera de la banca privada, entre estas se encuentran las:

- Cooperativas de ahorro y crédito reguladas por la Superintendencia de bancos y seguros. (32 clientes, 9.16%)
- Mutualistas. (9 clientes, 2.36%)
- Cooperativas de ahorro y crédito no reguladas por las Superintendencia de bancos y seguros. (19 clientes, 4.97%)

Estas últimas a pesar de no ser controladas por la SBS de forma directa, se encuentran reguladas por otro ente como la Superintendencia de compañías. Esta investigación mostró ciertas generalidades sobre este tipo de empresas, las cuales empiezan a formar parte del sistema financiero en general, sin embargo, con limitaciones por parte del control que puedan realizar las entidades reguladoras.

Entre los clientes encuestados se dio a conocer a quienes utilizaban los productos o servicios de las siguientes entidades financieras no reguladas:

- Cooperativa de ahorro y crédito Policía Nacional.
- Cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cusunchi.
- Cooperativa de ahorro y crédito Puellaró Ltda.
- Cooperativa de ahorro y crédito Pilahuintio.
- Cooperativa de ahorro y crédito Ilaló.
- Cooperativa de ahorro y crédito Don Bosco.
- Cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Taboada.
- Cooperativa de ahorro y crédito Pintag Luz del Valle.
- Cooperativa de ahorro y crédito Imbabura.
- Cooperativa de ahorro y crédito Guayacana.
- Cooperativa de ahorro y crédito del Colegio de arquitectos CAE.
- Cooperativa de ahorro y crédito El Molino.

- Cooperativa de ahorro y crédito Amazonas.
- Fundación judicial.
- Caja de ahorro de las naciones unidas. ONU.
- Caja de ahorro de Automotores Continental.

Durante el desarrollo de este capítulo se pueden dar a conocer las siguientes particularidades en cuanto a estas agrupaciones y las razones que animan al público a formar parte de ellas, además de saber cuál es la seguridad que ofrecen al cliente para amparar el capital invertido.

3.1.1 Estudio comparativo entre tipos de IFIS

Entre los clientes entrevistados se observó que gran parte de ellos no eran clientes únicamente de Produbanco, poseía productos en otras instituciones financieras, tanto del sistema que se encuentra regulado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, como aquellos que no lo están y lo que se encontró es que estos mismos clientes seleccionan productos que se encuentren dentro de la banca privada.

Como se muestra en la tabla 26, el 19% de los clientes de Produbanco también poseen algún producto en Banco Pichincha y lo preferían como primera opción, esto puede deberse a la cobertura que tiene esta entidad a nivel nacional, que es mayor a la de Produbanco y que claramente se puede ver que es un beneficio que, de manera implícita, logra captar la atención.

De la misma forma el 22% de los entrevistados se benefician de algún producto o servicio de Banco Pichincha, sin embargo, están particularmente motivados a invertir en Produbanco.

Este dato representa la característica más acentuada en las encuestas presentadas a los clientes, su predilección está dirigida a las instituciones de gran prestigio y que se encuentran, por varios factores importantes, como seguridad, innovación tecnológica, calidad en productos y servicios, rentabilidad, entre otras como las entidades más sólidas a nivel nacional.

La fidelización de Produbanco es importante porque 72% de los clientes confían en realizar sus transacciones principalmente en esta entidad, el 28% la toma como una segunda opción para los mismos fines, el resto de entidades financieras reguladas y no reguladas no sobrepasan el 3% en su preferencia, tasa mínima que no presenta una relevancia sustentable a la hora de invertir.

Es importante tomar en cuenta que durante el proceso que se llevó a cabo con las entrevistas, ningún entrevistado indicó ser cliente o manejar algún producto de banca pública o sociedad financiera, incluso existieron dudas sobre los productos que se manejan en la sociedad financiera, esto muestra que estas instituciones en particular redirigen sus productos a un nicho de mercado distinto al que pueden tener la banca privada.

Bajo este motivo, resulta irrelevante colocar alguna información de las entidades antes mencionadas si no existen datos.

Se consideró importante colocar la información de se presenta en las cooperativas de ahorro y crédito no reguladas, porque es necesario revelar la tendencia que se presenta con la apertura de estas entidades, que aparentan tener servicios de notable rentabilidad, pero que no muestran solidez y seguridad para sus clientes.

Con el paso del tiempo, las cooperativas reguladas y no reguladas captan la atención de las personas, notando lo cuestionable que resulta la estabilidad de sus operaciones, pero existen razones como la variedad de sus productos y su rentabilidad que hacen a estas entidades atrayentes.



Tabla 26. Preferencia en la elección de las IFIS. (Expresado en número y porcentaje).

Institución	1 ^a Preferencia	%	2 ^a Preferencia	%
Banca privada				
Austro	2	1%	3	1%
Bolivariano	4	1%	4	1%
Rumiñahui	1	0%	3	1%
Guayaquil	9	2%	14	4%
Internacional	7	2%	14	4%
Loja	0	0%	1	0%
Machala	0	0%	1	0%
Pacífico	7	2%	21	5%
Pichincha	73	19%	85	22%
Procredit	1	0%	1	0%
Produbanco	274	72%	108	28%
Promérica	3	1%	3	1%
Solidario	0	0%	2	1%
Unibanco	1	0%	2	1%
Cooperativas reguladas				
11 de Junio	1	0%	0	0%
23 de julio	1	0%	0	0%
29 de octubre	4	1%	1	0%
Alianza del Valle	1	0%	0	0%
Andalucía	10	3%	0	0%
Atuntaqui	2	1%	0	0%
CACPECO	1	0%	0	0%
Cámara Comercio	1	0%	0	0%
Ambato				
Codesarrollo	1	0%	0	0%
COOPAD	2	1%	0	0%
Cooprogreso	4	1%	2	1%
Cotacollao	2	1%	0	0%
El Sagrario	1	0%	0	0%
San Francisco de Asís	1	0%	0	0%
Mutualistas				
Pichincha	9	2%		
No aplica	373	98%		
Cooperativas No reguladas				
Policía Nacional	1	0%		
Maquita Cusunchi	3	1%		
Puellaro Ltda.	1	0%		
Pilahuintio	1	0%		
Ilaló	1	0%		
Don Bosco	1	0%		
San Pedro de Taboada	2	1%		
Pintag Luz del Valle	1	0%		
Imbabura	1	0%		
Guaycana	1	0%		
Colegio de Arq. CAE	1	0%		
El Molino	1	0%		
Amazonas	1	0%		
Función Judicial	1	0%		
Caja Nac. Unidas ONU	1	0%		
Caja Autom. Continental	1	0%		

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

En la tabla 27 se puede analizar la inclinación de los clientes al momento de confiar en una determinada institución financiera, como se observa, los clientes que dirigieron su interés hacia las entidades pertenecientes a la banca privada, aclaran que escogen estas instituciones por su solidez como una de las principales razones.

Sin embargo, existieron otras razones, como por ejemplo:

- Tradición, pues se trata de una entidad que se encuentra dentro del sistema financiero desde hace algunos años, el prestigio que la posiciona dentro de los primeros lugares en sus captaciones.
- La cobertura, aquella razón que anteriormente se había mencionado, ya que los clientes cada vez demandan más comodidades y son los motivos por los que este banco trata de ampliar su presencia física.
- La ubicación también fue importante ya que esto le permite al cliente no obligarse a cursar grandes distancias para poder llegar a una determinada agencia, por el contrario, mantener la cercanía del cliente, le permite a la empresa profundizar en la fidelización con el cliente, a esto se suman los avances tecnológicos con los que el cliente ya no debe trasladarse para poder realizar ciertas transacciones como pagos a tarjetas de crédito.
- Dentro de estas razones se incluyen aquellas especificadas como recomendación, en donde los clientes indicaron que adquirieron sus productos en sus lugares de trabajo, ya que era indispensable poseer una cuenta para que sus salarios sean depositados.

Es necesario considerar que el repunte en la captación de clientes por parte de las cooperativas de ahorro y crédito reguladas, se presentó hace poco tiempo y, aunque sus captaciones crecen paulatinamente de un modo importante, la banca privada mantendrá la proporción en sus captaciones por este concepto, la seguridad que se brinda al momento de colocar los ahorros o invertir en una determinado ente.

No obstante, debido a que se presentaron varios clientes que poseían algún producto en las cooperativas de ahorro y crédito reguladas, queda claro que su

predilección se vio afectada por razones de recomendación, motivo suficiente para elegir ciertas operaciones que ofrecen estas entidades, junto a esta razón se sitúa la solidez y el prestigio que presentan las cooperativas al público.

En el caso de las mutualistas, no existe una información analítica importante que indique la inclinación de los clientes hacia estas entidades, puesto de 9 de los 382 entrevistados confirmaron tener algún beneficio en las mismas, sin embargo, y bajo los datos facilitados por el público encuestado.

Se puede ver que entre las razones por las que deciden adquirir sus productos es por, el prestigio, la recomendación, los productos y servicios, tomando en cuenta que las mutualistas se dedican a atraer al cliente con productos para adquisición de bienes inmuebles o créditos de vivienda, esto hace que la administración de sus actividades sean estimulantes para quienes se encuentren en la búsqueda de facilidades con las que se pueda obtener bienes inmuebles.

Las cooperativas de ahorro y crédito que no se encuentra reguladas por la Superintendencia de bancos y seguros, mostraron en cambio, una tendencia aparentemente similar a aquellas cooperativas reguladas, ya que, del total de los encuestados 32 de ellos afirmaron pertenecer a la cooperativas reguladas y 19 son clientes de cooperativas no reguladas, esto se puede interpretar en que su preferencia se ve motivada por las experiencias positivas de allegados que obtuvieron resultados al momento de conseguir algún producto en estas entidades.

Más allá del prestigio y solidez que presenta la banca privada para atraer clientes, el resultado que tenga la atención y la condición de las utilidades de estas instituciones provoca que clientes satisfechos atraigan poco a poco clientes con capital, que deseen depositar sus inversiones o adquirir los diferentes productos que se encuentran en el mercado.

De manera que los clientes al momento de trabajar con estas entidades no se preocupan por saber si son seguras, sino que pueden ser estimulados a través de beneficios como la rentabilidad que sus inversiones produzcan, esto puede ser preocupante, ya que si la entidad no se nota interesada por ser una

organización estable y segura para sus clientes en situaciones de alto riesgo no podrá sostenerse y amparar el ahorro de sus clientes.

Tabla 27. Razones de preferencia en la elección de las IFIS. (Expresado en número y porcentaje).

Razones de preferencia	Banca Privada		Cooperativas Reguladas		Mutualistas		Cooperativas No Reguladas	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
No contesta	4	1%	0	0%	0	0%	1	5%
Solidez	172	45%	6	19%	0	0%	0	0%
Tradicición	34	9%	2	6%	0	0%	2	11%
Prestigio	42	11%	4	13%	2	22%	0	0%
Recomendación	42	11%	8	25%	2	22%	11	58%
Cobertura	30	8%	0	0%	0	0%	0	0%
Productos y servicios financieros	9	2%	4	13%	2	22%	2	11%
Costos	5	1%	2	6%	2	22%	1	5%
Servicio al cliente	7	2%	1	3%	0	0%	0	0%
Ubicación	15	4%	4	13%	0	0%	1	5%
Fácil tramitología	1	0%	1	3%	1	11%	0	0%
Otros	21	5%	0	0%	0	0%	1	5%
Total	382	100%	32	100%	9	100%	19	100%

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

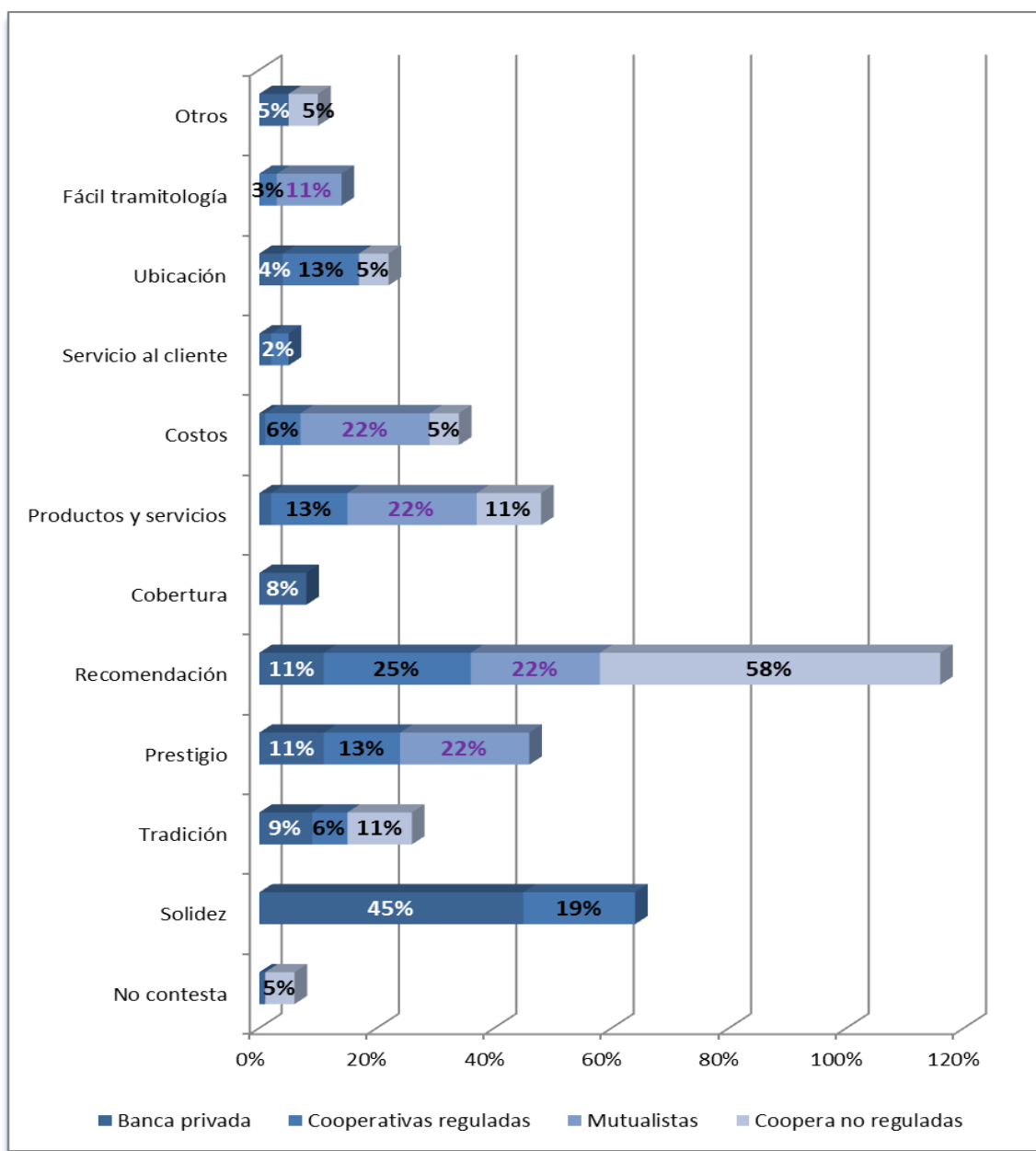
En el gráfico 15 se distingue cuáles son las entidades que prefiere el cliente promedio, en donde la banca privada prevalece por su solidez, esto a pesar de la crisis ocurrida a fines de la década 90, época en la que este sector financiero incurrió en pérdidas substanciales, sin embargo, y superada después de 10 años esta situación, la razón de solidez, tradición, recomendación y prestigio fueron los determinantes más frecuentes que expusieron los clientes al momento de responder esta pregunta.

Recomendación más importante para ser parte de las otras entidades fue la recomendación que tuvieron los clientes gracias a las experiencias positivas de allegados tanto en servicios, como productos, de modo que a pesar que estas entidades no ofrezcan seguridad a los ahorros del público, otros factores deben primar a la hora de captar su atención, acotando que se trata de una minoría a la que se refiere esta información.

Se puede concluir que del total de clientes de Produbanco, su mayoría prefiere invertir en la banca privada por la seguridad que implementa en sus procesos.

Razones como comunicación, fácil tramitología y otras razones, representaron en esta investigación una minoría, aparentemente no son factores relevantes para los clientes al momento de seleccionar una institución de confianza. Prima el deseo por conocer si el capital invertido se encuentra en manos seguras.

Gráfico 15. Razones de preferencia en la elección de las IFIS. (Expresado en porcentaje).



Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

3.1.2 Estudio comparativo entre productos y servicios

Los cambios que se presentan a nivel de productos y servicios, exigen a las empresas a trabajar arduamente en su innovación, estudiar las particularidades de cada uno y adaptarlos a la realidad nacional o local.

Con cada cambio producido, es cada vez más importante el esfuerzo que las organizaciones ponen en la seguridad, ya que los medios virtuales con el tiempo toman popularidad y estos medios aún no son del todo seguros, debido a que el uso se ha presentado en los últimos tiempos.

Aún no existen la reglamentación y sanciones tipificadas para quienes cometen actos ilícitos a través de estos medios, por lo menos no sanciones severas, es por esto que las instituciones financieras se ven incentivadas a ofrecer servicios y productos más seguros para el cliente, con la finalidad de no incurrir en pérdidas, para el cliente y para la misma empresa.

La tabla 28 muestra que la predilección de los clientes se ve inclinada hacia las cuentas de ahorro y corrientes, debido a la gran facilidad que presentan y a las múltiples aplicaciones en las que pueden ser utilizadas.

Solamente tomando la primera preferencia podemos determinar que el 81% de los clientes encuestados las prefieren por sobre los otros productos y 56% utilizan estos productos como segunda preferencia.

En un número muy limitado se puede incluir a los clientes que posee tarjeta de crédito.

Esto puede indicar que el cliente común no se encuentra atraído por otros productos, por varias causas:

- Se proporciona poca información al respecto.
- La tramitología es por demás extensa y complicada.
- Los costos son muy altos, teniendo en cuenta también el interés.
- La tasa de rentabilidad es muy baja.
- Los requisitos son muy complicados.

- El grupo al que están direccionados estos productos no es de interés común.

Ciertamente pueden existir varias razones, pero todas ellas dan como resultado un público que no se muestra interesado hacia estos productos, lo que afecta su preferencia.

Por la simplicidad de estas cuentas y ya que los requisitos no son muchos y tampoco complicados, las utilidades que se pueden dar a estos es variada, más aún cuando ya existen canales de atención como la banca virtual en donde es posible monitorear la cuenta sin tener que presentarse todo el tiempo en los centros de atención o agencias.

Tabla 28. Principales productos de preferencia en la Banca privada. (Expresado en número y porcentaje).

Producto	1 ^a Preferencia	2 ^a Preferencia
Cuenta ahorro	259	152
Cuenta corriente	86	60
Palizas acumulación	1	4
Crédito consumo	1	0
Crédito comercial	0	1
Crédito vivienda	1	1
Tarjeta crédito Visa	15	10
Tarjeta American Express	0	2
Tarjeta crédito Diners Club	4	6
Mastercard	14	23
Otros	0	3

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

El gráfico 16 detalla de forma más clara la tendencia antes explicada en donde casi todo se ve uniforme a excepción de las cuentas, las tarjetas de crédito, que ahora permiten realizar consumos sin necesidad de contar con efectivo, de alguna forma también poseen aceptación por los clientes.

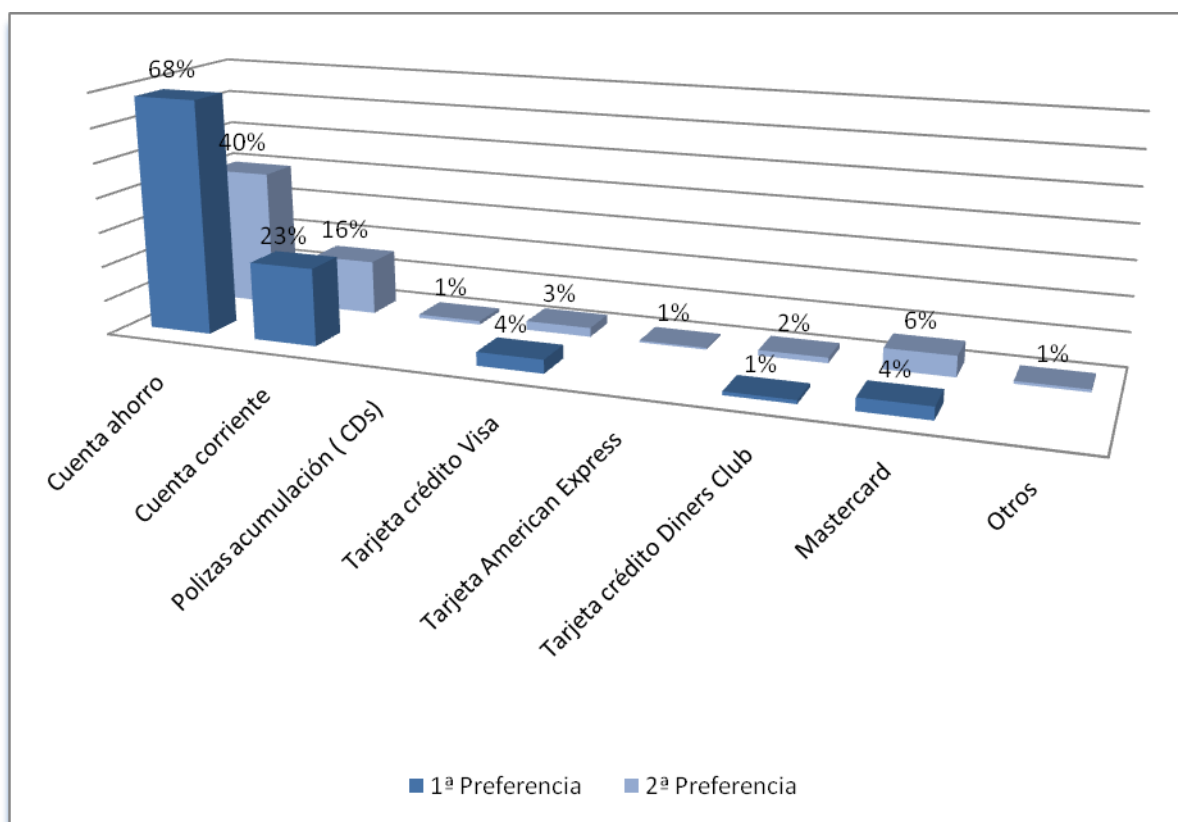
A pesar de este detalle, claramente se muestra el grado de aceptación que poseen las cuentas de ahorros y corriente, de este modo es como la entidad

financiera aprovecha al cliente, ya que por medio de estos productos es como pueden motivar al cliente a que adquiera otros productos como créditos de consumo, vivienda o vehicular y tarjetas de crédito.

Por otro lado a través de estos productos es como pueden fidelizar al cliente y conservar a largo plazo el capital depositado.

De todos los productos que se utilizan en la banca privada, incluimos los más utilizados por los clientes, con el propósito de mostrar cuál es la precipitación a la que estarían abocados tanto la institución, como el cliente.

Gráfico 16. Principales productos de preferencia en la Banca privada. (Expresado en porcentaje).



Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

En el gráfico 17 se demuestra lo antes anotado, de las 382 cliente de Produbanco 32 de ellos también optaron por algún producto de las cooperativas de ahorro y crédito reguladas, de este total el 81% tienen cuenta

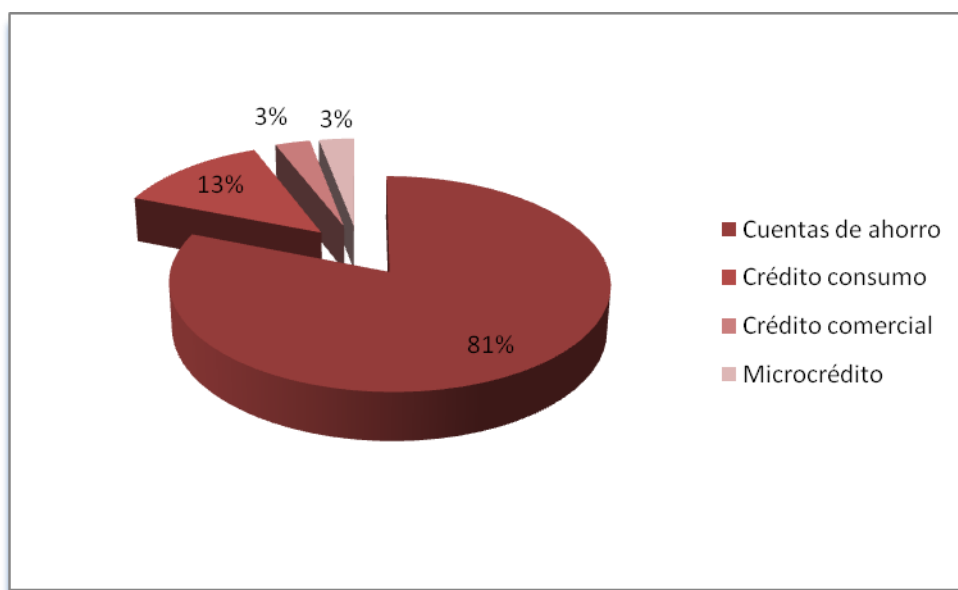
de ahorros, producto con gran facilidad de manejo y aceptación, manejable y permitido en las operaciones de una empresa de este tipo.

El 19% restante pertenece a clientes que se encuentra beneficiados por los créditos que se llevan a cabo en las cooperativas:

- Crédito de consumo,
- Crédito comercial y
- Microcrédito.

De esta manera podemos indicar que los productos de entidades como esta se encuentra en competitividad, ya que el 8% de los 382 sujetos entrevistados se vieron incentivados por las facilidades que se ofrecen en las cooperativas de ahorro y crédito.

Gráfico 17. Principales productos de preferencia en las Cooperativas de ahorro y crédito reguladas. (Expresado en porcentaje).



Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

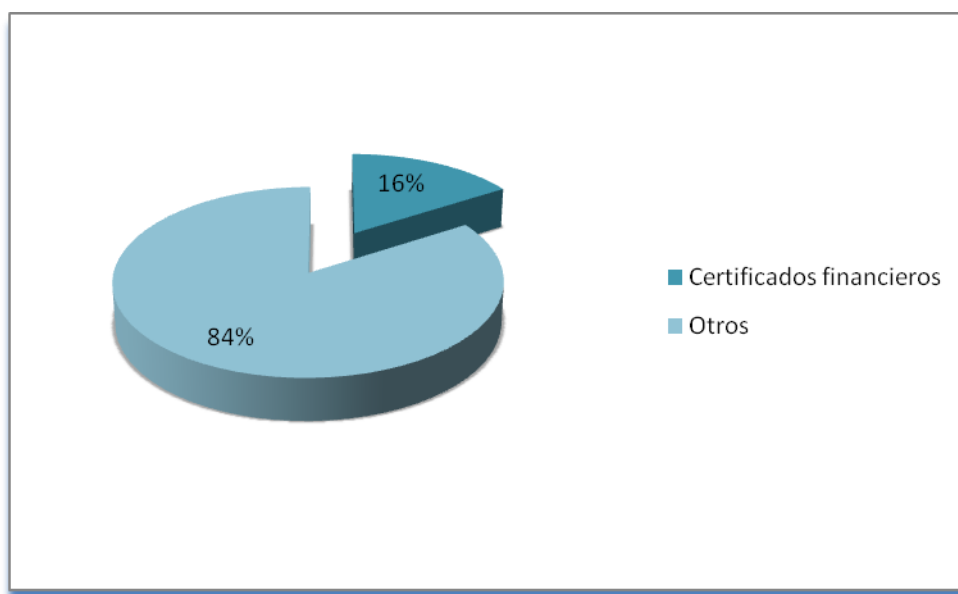
Seguidas por estas entidades se encuentran las cooperativas de ahorro y crédito no reguladas, 19 clientes afirmaron poseer productos, algunos no especificados en el objeto de investigación como cuentas de ahorro y que

corresponden al 84% en sus captaciones, el 16% restante son clientes que se favorecen de la rentabilidad de los certificados financieros que ofrecen estas cooperativas.

Esta parte da a conocer una tendencia a invertir en estas entidades seguramente porque poseen un mayor beneficio que la banca privada por ejemplo, ya que su tasa de interés está por debajo del interés del público.

Aunque esta conjetura no se puede afirmar, puesto que no representa el objeto de nuestra investigación, pero sí resulta inquietante el interés que demuestra la gente por este tipo de instituciones a pesar que su principal razón para ser cliente no es precisamente la seguridad y prestigio. (Véase el gráfico 18).

Gráfico 18. Principales productos de preferencia en las Cooperativas de ahorro y crédito No reguladas. (Expresado en porcentaje).



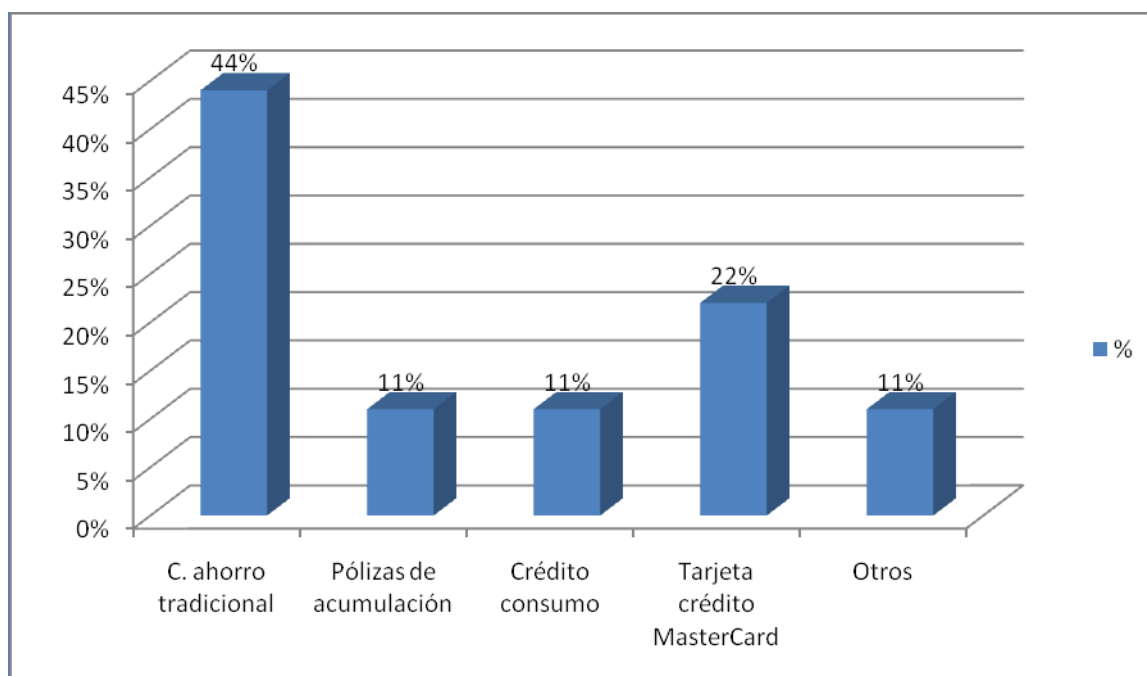
Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

En el gráfico 19 se encuentra el detalle de las Mutualistas, 9 de los clientes fueron captados por este tipo de organizaciones, las cuales se enfocan en atraer al público con productos direccionados a la adquisición de bienes raíces, pero que también manejan otros productos como cuentas de ahorro con el 44%, en particular los 9 clientes pertenecían a la Mutualista Pichincha, que

también es un ente emisor de tarjeta de crédito en este caso Mastercard y el 22% poseen este producto.

El gráfico presentado deja al descubierto que las mutualistas intentan diversificar sus productos, para que no solo se encuentren direccionados al crédito de vivienda, sino también otros productos que generalmente se ven encasillados en el grupo de los bancos, a este se añaden otros productos como créditos de consumo y pólizas de acumulación, lo que se interpreta como el objetivo de atraer al cliente y que no solo invierta en construcción.

Gráfico 19. Principales productos de preferencia en las Mutualistas. (Expresado en porcentaje).



Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

La tabla 29 presenta los servicios que mayor acogida tiene la banca privada, más aún Produbanco, que es la entidad objeto de estudio, de estos servicios los que mayor utilización tienen son las transferencias bancarias en donde 181 clientes afirmaron que esta facilidad les permite realizar transacciones sin verse obligados a trasladarse hasta una agencia.

Los retiros de efectivo por cajero automático, que con el aumento en la red de cajeros automáticos les permite realizar retiros sin tomar en cuenta el horario de atención en las agencias y someterse al mismo. Como segunda preferencia

también se encuentran estos dos servicios y lo que representa una facilidad que las instituciones financieras no pueden perder ya que la demanda se centra en estos dos servicios.

Más aún si esta demanda va acompañada de los avances tecnológicos que invitan al cliente a realizar las distintas transacciones sin movilizarse, como se demuestra en este cuadro el pago de servicios bancarios y las transacciones interbancarias toma mayor fuerza, en especial cuando ahora se pueden realizar pagos a distintas empresas, ya no solo dentro del banco.

El resto de transacciones no representan mayor importancia porque son requerimientos eventuales del cliente, no de uso frecuente, sin embargo se mantienen dentro de la demanda.

Tabla 29. Principales servicios de preferencia en la Banca privada. (Expresado en número y porcentaje).

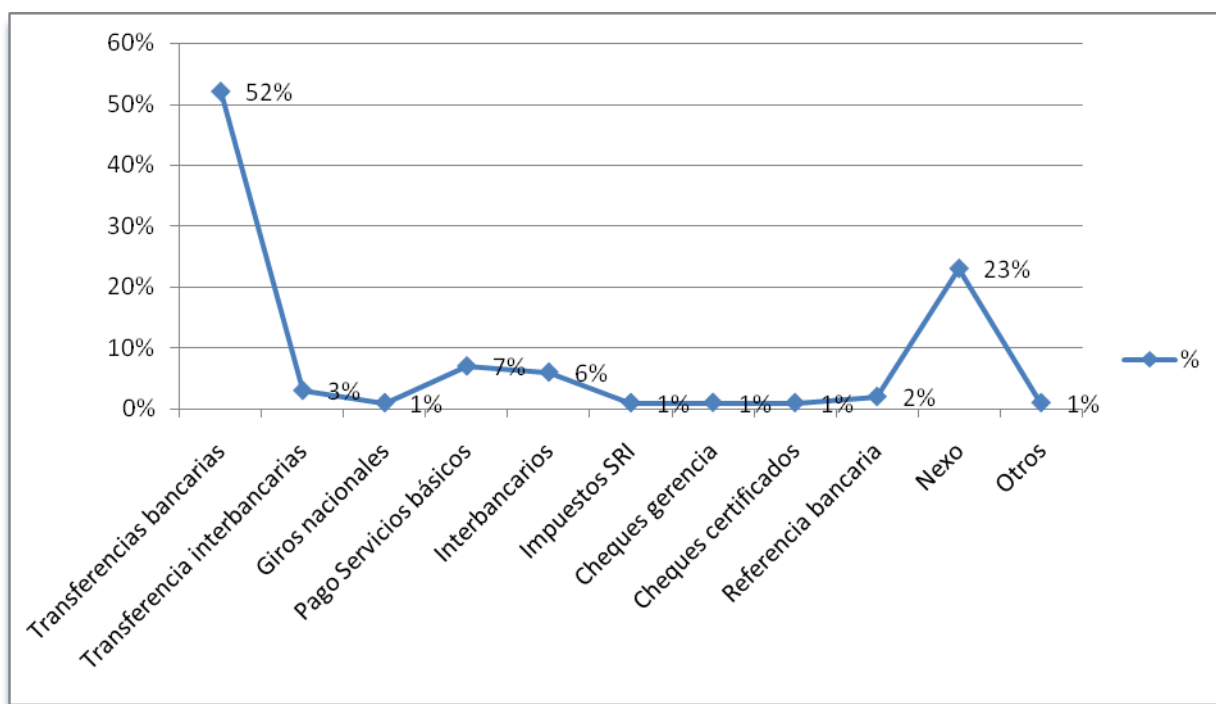
Servicio	1 ^a Preferencia	%	2 ^a Preferencia	%
Transferencias bancarias	181	52%	89	42%
Transferencia interbancarias	9	3%	4	2%
Giros nacionales	4	1%	1	0%
Giros internacionales	1	0%	1	0%
Pago Servicios básicos	25	7%	22	10%
Pago matrícula centros educativos	1	0%	0	0%
Interbancarios	22	6%	18	8%
Impuestos SRI	5	1%	0	0%
Matriculación vehicular	0	0%	1	0%
Pago nómina empleados	1	0%	3	1%
Cheques gerencia	3	1%	1	0%
Cheques certificados	4	1%	2	1%
Referencia bancaria	6	2%	1	0%
Nexo	81	23%	68	32%
Otros	2	1%	1	0%

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

En el gráfico 20 se presentan los servicios de preferencia por el público y confirma lo antes mencionado, en donde las transferencias bancarias toman fuerza junto con el uso de cajeros automáticos.

Cabe recalcar que el gráfico da a notar la demanda en otras transacciones como el pago de servicios básicos y transacciones interbancarias, indicando que el uso de los medios virtuales crece paulatinamente de manera importante y son servicios adicionales implementados a partir de este avance por las distintas instituciones financieras.

Gráfico 20. Principales servicios de preferencia en la Banca privada. (Expresado en porcentaje).



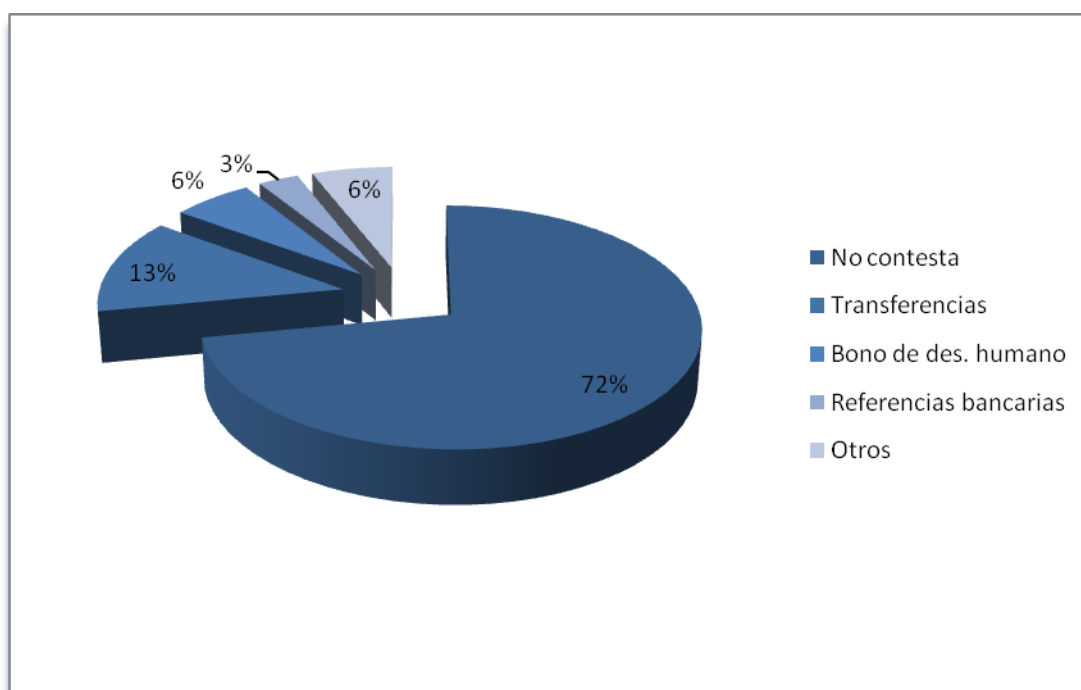
Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

La investigación de campo hacia los clientes que poseen productos en las cooperativas de ahorro y crédito indica que los servicios que prestan dichas entidades no son utilizados, el 72% de los 32 clientes indicó no utilizar los servicios proporcionados, no se encuentran interesados por ellos.

Esto puede dar una noción negativa al respecto, porque las cooperativas no motivan a los clientes para el uso de sus servicios, a pesar de que, como se vio en el capítulo II el costo de los mismos es bajo, no obstante, el bajo costo que se cobra por el uso de los servicios de cooperativas no resulta ser un factor atrayente para el público o también para estas entidades.

El 13% de los clientes indicó en cambio, que las transferencias son su servicio por predilección y el porcentual restante afirmó utilizar otros servicios como referencias bancarias y Bono de desarrollo humano, aclarando que este no representa un beneficio impartido por la institución, sino por el gobierno. (Véase el gráfico 21).

Gráfico 21. Principales servicios de preferencia en las Cooperativas de ahorro y crédito reguladas. (Expresado en porcentaje).



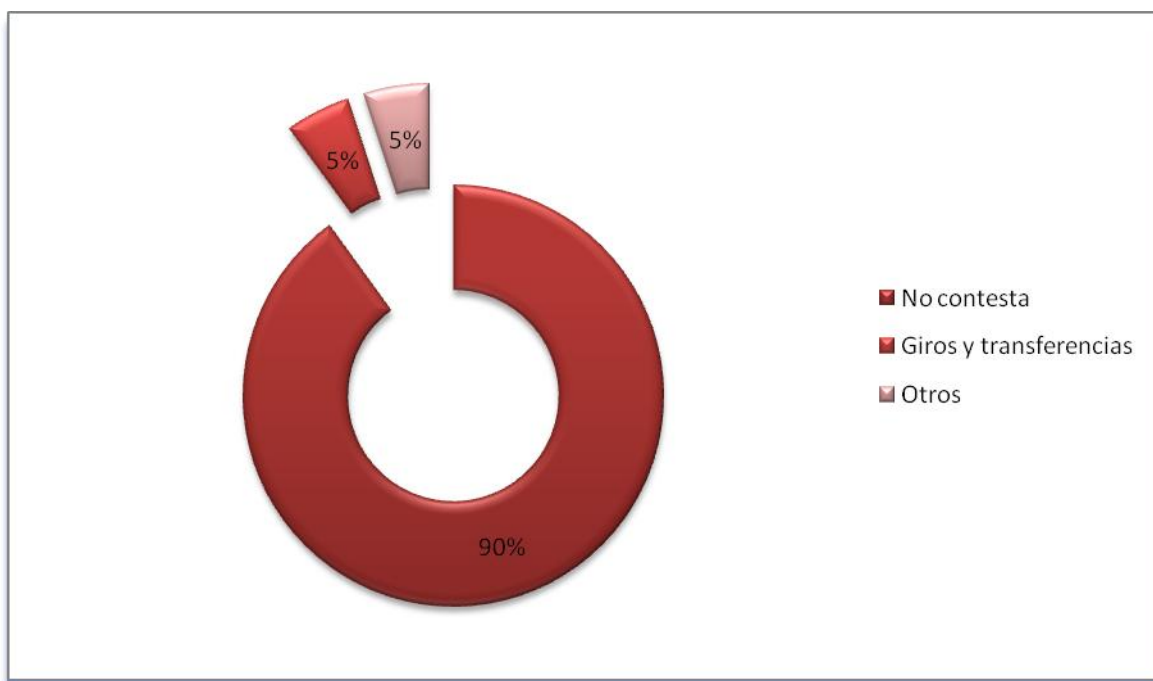
Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

El caso que se presentó en las cooperativas reguladas, también lo hace en las cooperativas no reguladas, un alto porcentaje de los clientes (90%) no respondió a preguntas referentes a los servicios que se ofrecen en las entidades, lo que da a entender que su demanda no exige una extensa variedad de servicios, también pueden desconocer cuáles son los servicios o no saben cómo utilizarlos a su favor y prefieren no hacer uso de ellos.

Se refleja también que el interés principal pueden ser los productos, del total el 5% preferían utilizar servicios de giros y transferencias otros servicios no especificados en la encuesta realizada.

Esto también hace notar que la utilización de servicios financieros es mejor realizarlos a través de bancos que en estas entidades, principalmente porque son entidades que no abarca un avance tecnológico significativo, como aparece en el caso de la banca y por ende la seguridad que estos medios proporcionen resulta conveniente desde una institución que ofrezca salvaguardar las operaciones de los clientes. (Véase el gráfico 22).

Gráfico 22. Principales servicios de preferencia en las Cooperativas de ahorro y crédito no reguladas. (Expresado en porcentaje).



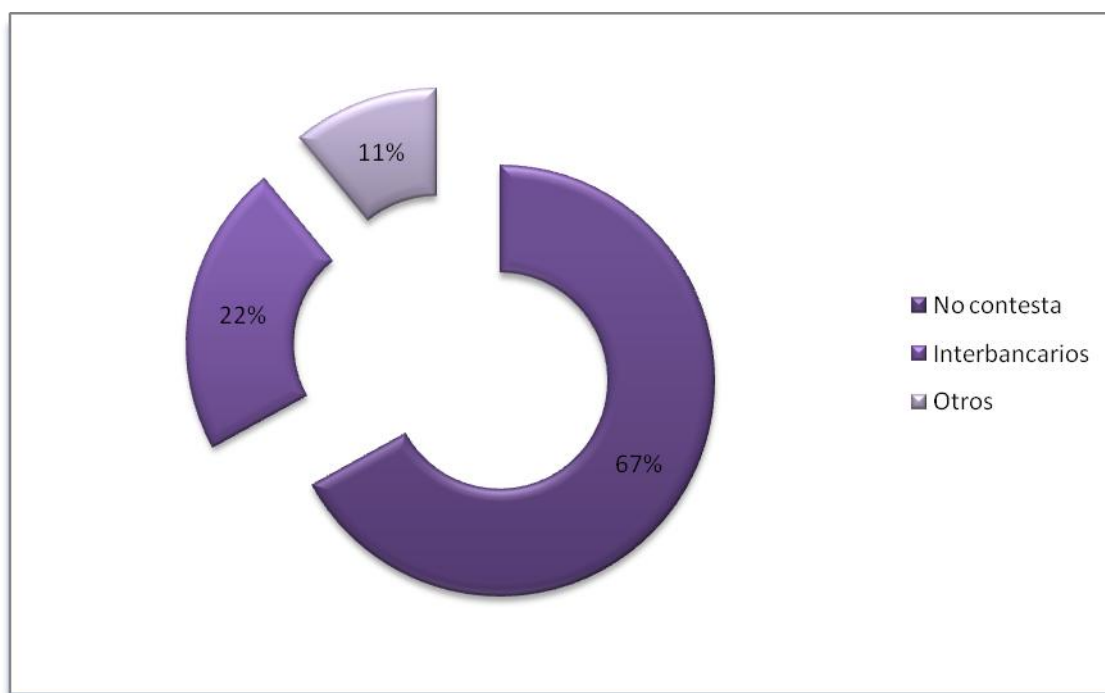
Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

De igual manera en el gráfico 23 indica que los clientes de las mutualistas no se sienten motivados a utilizar los servicios que proporcionan estas empresas, esto revela que para atraer la atención del público las mutualistas necesitan agilizar la innovación de sus servicios, darlos a conocer y que eso conlleve a atraer al cliente para que su capital pueda ser invertido en los diferentes proyectos financieros.

En estas empresas no existe una tendencia representativa para determinar la demanda desde el punto de vista del cliente y no da una dirección a la empresa para conocer cuáles son las preferencias del cliente común y cómo pueden llamar su atención, lo que representa un punto en contra y obliga a la institución a mantener el producto que les ayuda a soportar las posibles pérdidas, créditos para vivienda.

La única característica que puede ayudar a esta entidad en cuanto a demanda de servicios son las transacciones interbancarias, posiblemente por la oferta de la tarjeta de crédito Mastercard, aquella puede determinar que el cliente de esta tarjeta la utilice para los distintos fines. Otros servicios no especificados, pero propios de la mutualista obtiene el 11% en su utilización.

Gráfico 23. Principales servicios de preferencia en las Mutualistas. (Expresado en porcentaje).



Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Esta última información da la certeza que al momento de recurrir a los servicios de las instituciones del sistema financiero nacional, los clientes prefieren contar

con los servicios que son ofrecidos por la banca privada como subsistemas y no tanto a las otras entidades.

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

La combinación de nuevas tecnologías, ritmos de vida acelerados y la exigencia explícita de comodidad, conducen a que un creciente número de clientes realicen varias actividades a través de Internet o banca virtual, estos avances han dado paso a que estas instituciones se vuelvan cada vez más eficientes, creando la posibilidad de que los bancos interactúen con sus clientes desde sus hogares y oficinas reduciendo las distancias.

Del análisis realizado se desprenden ciertas consideraciones en donde la comunicación y la calidad de atención que se brinde al cliente corresponde a algunos de los factores más importantes, los cuales incurren en los usuarios a la hora de permanecer en una institución financiera, ya que por medio de ellos, lo que se busca es satisfacer exigencias y necesidades de los mismos, así como también atraer a un mayor número de clientes por medio de un posicionamiento en cuanto al prestigio de la entidad, visto desde el sector bancario por ejemplo, y que esto permita obtener el reconocimiento futuros nuevos clientes.

En lo que se refiere al tiempo de permanencia como usuarios de los bancos privados de la primera preferencia, 208 de un total de 382 clientes, indicaron que eran usuarios de este subsistema por más de 6 años, 88 clientes afirmaron ser parte del banco en un período comprendido entre 1 a 3 años, 67 clientes pertenecen a esta preferencia de 4 a 6 años, y solamente 19 encuestados eran clientes por un tiempo inferior de 1 año.

Caso similar sucede si analizamos las respuestas que se recopilaron de los usuarios de la segunda preferencia, en la cual:

- 125 de ellos son clientes por más de 6 años,
- 58 clientes de 1 a 3 años,
- 52 clientes de 4 a 6 años,

- 27 clientes apenas hace un año decidieron invertir en el banco de segunda preferencia.

Esto nos deja la conclusión que la gran mayoría de los clientes que son objeto de este proyecto, son usuarios que utilizan algún producto de Produbanco y subsecuentemente de la banca privada, por un período que supera los 6 años, y por lo tanto son clientes a largo plazo, esto pone en evidencia su conformidad los productos y servicios ofrecidos por las entidades que son parte de este subsistema financiero, y no demuestran un desdén que los aparte de estas entidades. (Véase la tabla 30).

Tabla 30. Tiempo de clientes de los bancos privados. (Expresado en número y porcentaje).

Tiempo de cliente	1ª Preferencia	%	2ª Preferencia	%
Menos de un año	19	5%	27	7,10%
1 a 3 años	88	23%	58	15,20%
4 a 6 años	67	17,50%	52	13,60%
Más de 6 años	208	54,50%	125	32,75
No aplica	0	0%	120	31,40%
Total	382	100%	382	100%

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

En el gráfico 23 se puede apreciar la primera y segunda preferencia que poseen los clientes a la hora de permanecer con productos y servicios provenientes del sector bancario.

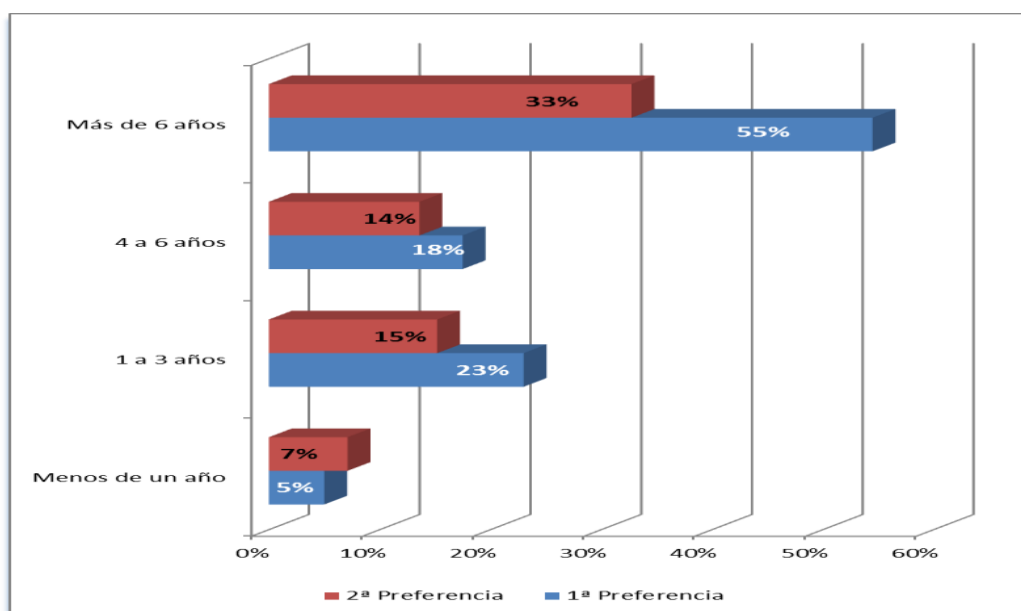
En mayor proporción se pudo conocer que los clientes señalaron ser parte de estas entidades por un período superior a 6 años en los bancos de preferencia 1 y 2 correspondiente al 55% y al 33%, como se presencia en la gráfica mencionada, el dato porcentual que acompaña a la permanencia más antigua pertenece a clientes que han mantenido sus cuentas desde un año hasta los 6 años.

Una minoría característica son clientes que han pertenecido a estas instituciones por un lapso menor a 1 año, lo cual significa que la institución enfoca sus esfuerzos en conservar al cliente y aunar esfuerzos para hacer productos atractivos a su subsistencia y pierden el enfoque por atraer a nuevos clientes que podrían ser potenciales.

Por otro lado resulta complicado poder atraer a nuevos clientes, ya que la empresa se encuentra entre los primeros lugares de captación y su principal competencia se ubica en los mismos puestos, manteniendo un gran volumen de clientes, es decir, resulta difícil poder atraer a clientes que conservan mayores operaciones de capital en otras entidades.

A pesar del esfuerzo que se coloque a la realización de nuevos productos y servicios, las probabilidades disminuyen en este aspecto, debiendo realizar nuevos estudios para saber hacia dónde se dirige el interés de los clientes que no pertenecen al banco, de este modo la entidad podría redirigir los objetivos hacia nuevas maneras de absorber clientes. (Véase gráfico 24).

Gráfico 24. Tiempo en el que son clientes de los bancos privados. (Expresado en porcentaje).



Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Básicamente el cliente de estas entidades permanece en las mismas por un tiempo mayor a 6 años, siendo los clientes de mutualistas quienes se quedan

en la empresa por varios años, esto gracias al plazo que llevan sus productos, que en su mayoría son los créditos de vivienda, se debe notar este particular porque aunque promocionen otros productos es con estos créditos con los que son entidades conocidas. De igual manera las cooperativas tratan de obtener la mayor atención posible, a pesar de no tener un volumen alto de clientes, su propósito es hacer que la permanencia de dichos entes sea duradera.

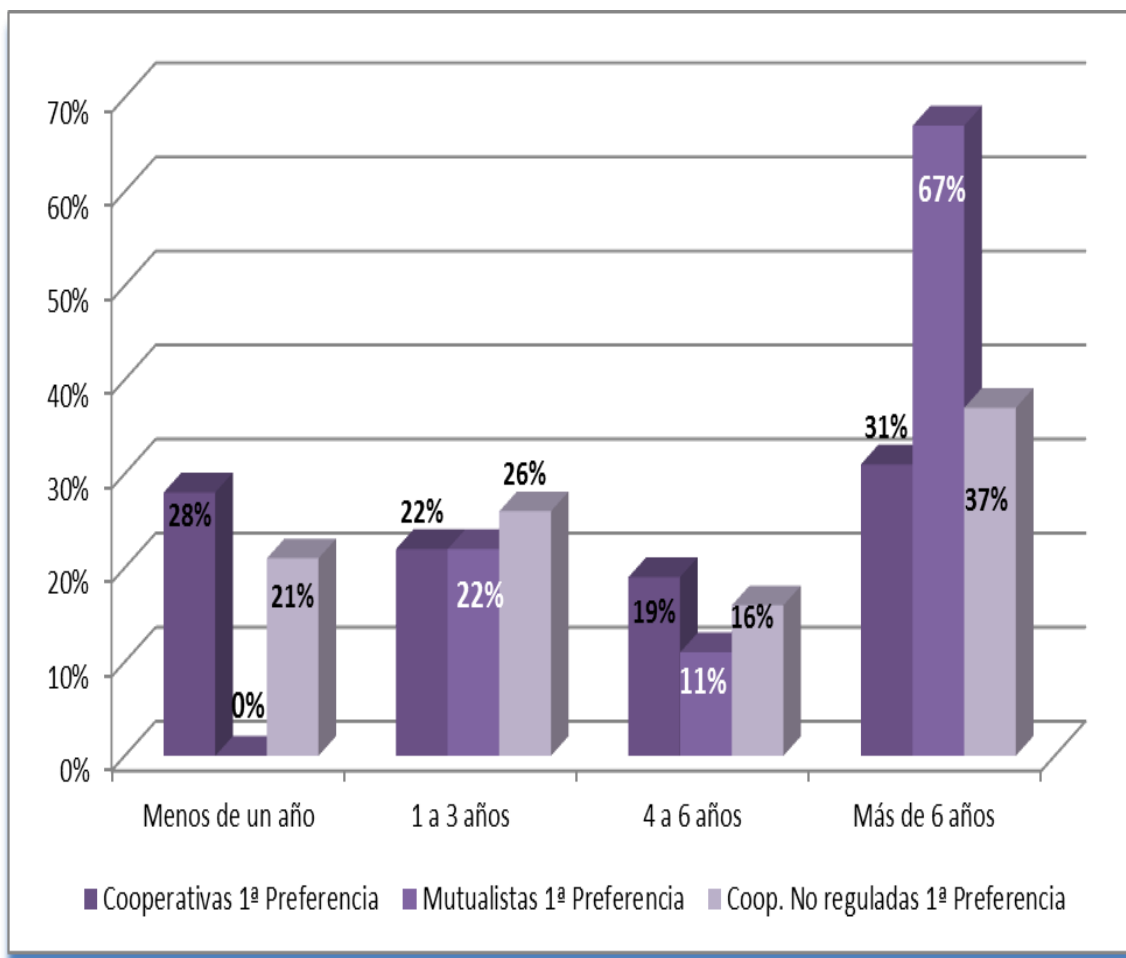
En lo referente al público encuestado que afirmó mantenerse con productos en cooperativas reguladas se estima, que el mayor porcentaje de ellos (31%) es usuario por un tiempo superior a 6 años y el (28%) es cliente por menos de un año, sin embargo el tiempo de permanencia en esta entidad fluctúa entre el 31% y el 19% y no existe un dato que sobresalga y presenta un dato notable sobre esta consulta en particular.

Esto parece indicar que estas entidades se encuentran constantes en su esfuerzo por atraer nuevos clientes, tomando en cuenta los clientes de cooperativas son parte de una minoría dentro del total de encuestas, existen clientes que se animan a invertir en productos que prestan estas entidades, la demanda no resulta considerable aún y los esfuerzos que realice este sector merecen mayor dedicación.

En lo concerniente a la mutualista, se observa que el 67%, o sea el mayor número de clientes es usuario de esta entidad por más de 6 años, el porcentual restante de 1 a 3 años, esto determina que la tendencia por permanecer en esta entidad varía entre los tiempos 1 a 3 años y a partir de los 6 años, lo que puede indicar que posiblemente que mantengan algún producto a largo plazo como crédito de vivienda.

En cuanto a las cooperativas no reguladas su permanencia fluctúa entre el 37% (permanencia más antigua) y el 16% (permanencia entre los 4 a 6 años), de esta recopilación se puede determinar el interés por invertir en estas entidades es constante y que los clientes se ven animados por sus productos, sin haber observado un riesgo aparente. (Véase gráfico 25).

Gráfico 25. Tiempo en el que son clientes de Cooperativas reguladas, Mutualistas y Cooperativas no reguladas. (Expresado en porcentaje).



Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

3.2.1 Comunicación con el cliente

Las encuestas nos permitieron conocer los accesos que tiene el cliente para poder acceder a medios virtuales, de la información proporcionada por los mismos se pudieron recoger los siguientes datos.

La tabla 31 indica que 305 de los 382 clientes, que corresponden al 80% poseen cuenta de correo electrónico, ya que lo consideran una herramienta sumamente importante para desarrollar actividades de índole laboral y personal, solamente 77 personas entrevistadas, es decir, el 20% no posee correo electrónico, debido especialmente a la falta de interés en lo referente a este tema.

Tabla 31. Preferencia en el uso de correo electrónico. (Expresado en número y porcentaje)

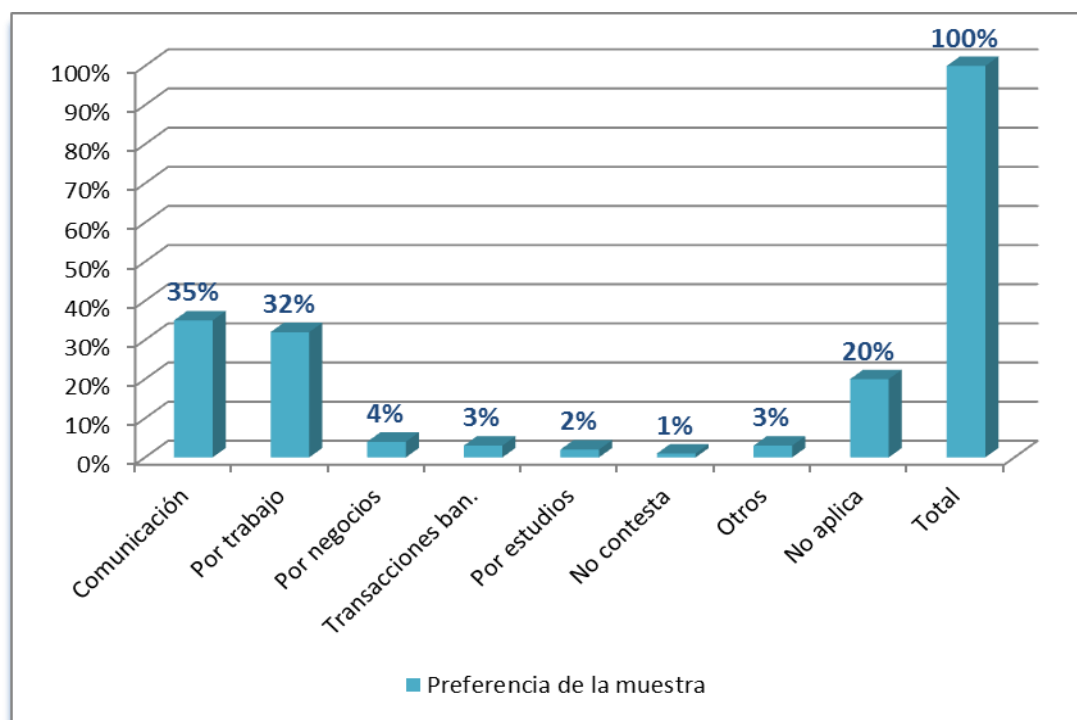
Con o sin correo electrónico	Número	%
Clientes con correo electrónico	305	80%
Clientes sin correo electrónico	77	20%
Total	382	100%

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

De la población en estudio el 80% tiene correo electrónico, motivado por la necesidad de comunicarse con la familia y amigos 35%, por trabajo 32%, por negocios 4%, para hacer transacciones bancarias 3%, por estudios 2%, cabe destacar que solo el 3% de los entrevistados lo utiliza para realizar transacciones bancarias; cabe recalcar que este dato puede no reflejar la realidad, puesto que la aplicación de la entrevista se hizo a los clientes que acuden físicamente al banco y no a los clientes que utilizan específicamente este mecanismo. (Véase el gráfico 26).

Gráfico 26. Razones para tener correo electrónico. (Expresado en porcentaje).



Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Las redes sociales en la actualidad son estructuras compuestas por grupos de personas que sienten la necesidad de mantenerse en contacto ya sea por parentesco, intereses comunes o para compartir conocimiento, en la tabla 32 mostrada a continuación, podemos observar la inclinación de los usuarios del sistema financiero hacia el uso de estos servicios, la misma que señala que el 57% participan de una red social como Twitter, Facebook, hi5, entre otras, y el restante 42,7% no participan debido a múltiples factores como la falta de tiempo, motivación, etc.(Véase tabla 32).

Tabla 32. Preferencia en el uso de red social. (Expresado en número y porcentaje).

Con o sin redes sociales virtuales	#	%
Clientes que participan de una red social	219	57%
Clientes que no participan de una red social	162	42,7%
No contesta esta pregunta	1	0,3%
Total	382	100%

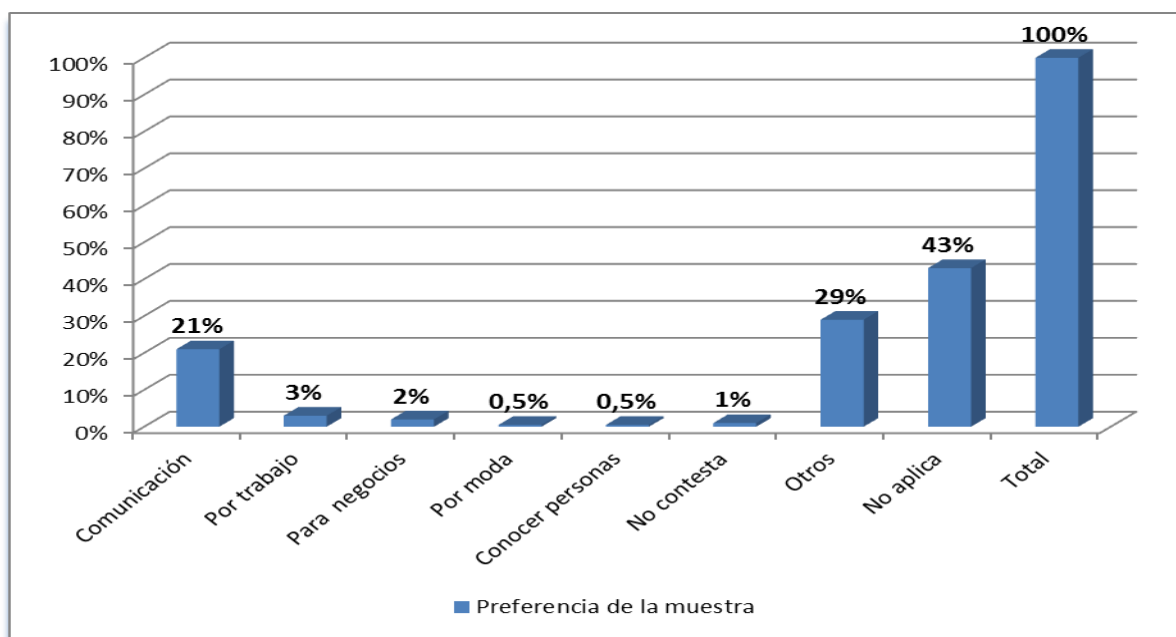
Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Como indica el gráfico 27, de la población analizada el 21% participa de una red social debido a la necesidad de comunicarse con amigos y familiares, 3% por trabajo, 2% por negocios, 0,5% para conocer personas.

Los entrevistados señalaron que usan las redes sociales para el entretenimiento, diversión, obtener información, etc. aspectos que no estaban contemplados en la encuesta, por lo que los mismos se colocaron en la opción otros.

Gráfico 27. Razones para tener red social. (Expresado en porcentaje).



Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

A lo largo del tiempo se ha logrado grandes avances en el área de las comunicaciones, las instituciones financieras no podían quedarse atrás en este sentido, ya que esta constituye un elemento fundamental en el funcionamiento de sus actividades, siendo una herramienta fundamental para captar y mantener a sus clientes.

En el presente estudio se observan las preferencias de los usuarios del sistema financiero plaza Quito, especialmente de Produbanco.

En la tabla 33 expone que con todas las mejoras tecnológicas existentes, el principal canal de comunicación que utilizan los usuarios de los bancos privados tanto de primera como de segunda preferencia es el físico.

De un total de 382 usuarios encuestados, 259 aseguraron que preferían acudir físicamente a la institución financiera a realizar sus transacciones, esta tendencia se mantiene al considerar los datos obtenidos en los demás canales.

De la misma muestra 109 usuarios manifestaron su preferencia por la banca virtual, debido principalmente a las ventajas que esta ofrece, como el ahorro de tiempo, ya que desde la comodidad del hogar, oficina, etc. a través de aquella

herramienta tecnológica, permite realizar innumerables transacciones y acceder a múltiples productos y servicios que ofrecen las entidades financieras, detallados a continuación:

- Transacciones bancarias (nacionales e internacionales).
- Transferencias Interbancarias (entre cuentas provenientes de distintas instituciones).
- Pagos de servicios básicos.
- Pagos a instituciones educativas.
- Pago de tarjetas de crédito y débito.

Otro de los medios de comunicación utilizados aunque en menor escala es el servicio telefónico (Call center, contact center), 12 en el primer canal, 68 en el segundo y 38 en el tercero, tendencia que mantiene un nivel similar si observamos los datos obtenidos en la segunda preferencia en lo referente a los bancos privados.

De esta manera se comprende que los usuarios de entidades financieras no tienen mayor preferencia por canales como la visita de un funcionario, con solo 7 respuestas afirmativas en la primera preferencia y 2 en la segunda. La web 2.0 a pesar de ser un instrumento novedoso muestra escasa preferencia, caso similar sucede con los medios impresos.

Lo que da a entender que aquellos funcionarios que visitan al cliente lo hacen con propósitos de atraer cuentas de índole corporativa por ejemplo, es decir, enfocan estas visitas no en el cliente habitual, sino en aquellos que posean un capital importante.

Por lo que se concluye que en la actualidad prima la preferencia hacia lo tradicional, pero también hacia lo tecnológico, bajo la recomendación de incrementar mayor seguridad en los portales web, con el fin de evitar pérdidas económicas de sus usuarios.

**Tabla 33. Principales canales de comunicación de los clientes con los bancos.
(Expresado en número).**

Canales de comunicación	Banco 1ª Preferencia			Banco 2ª Preferencia		
	1º canal	2º canal	3º canal	1º canal	2º canal	3º canal
Físico	259	63	34	172	46	27
Visita de un funcionario	0	7	0	0	2	0
Teléfono	12	68	38	7	55	23
Banca virtual	109	126	15	80	80	11
web 2.0	0	1	0	0	1	0
Medios impresos	0	4	18	0	4	12
Otros	2	19	26	3	12	21
No aplica	0	94	251	120	182	288
Total	382	382	382	382	382	382

*Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar*

En el gráfico 28 se aprecia claramente que los usuarios de la banca privada tienen como principal canal de comunicación el medio físico con un porcentaje aproximado del 68%, esto puede deberse a que los clientes entrevistados eran necesariamente los que acudían físicamente a la institución financiera.

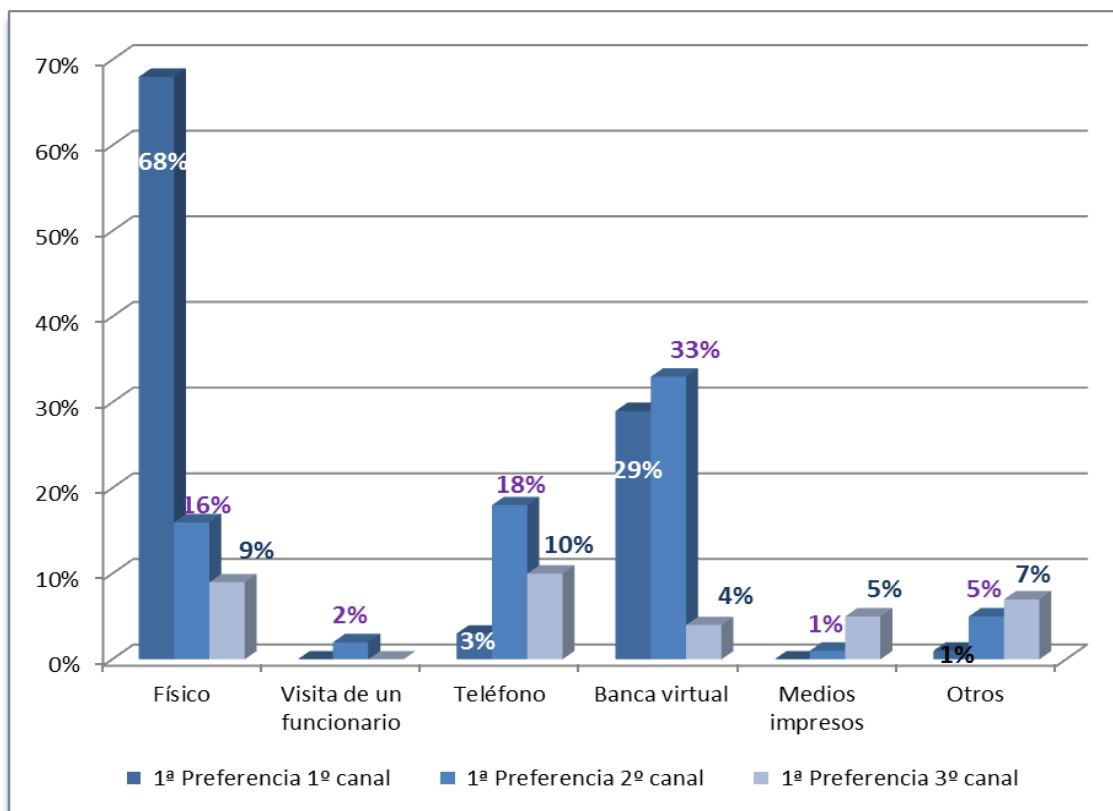
Un 33% de los usuarios afirmaron que su principal canal de comunicación con la institución era la banca virtual, por el que realizan gran parte de sus requerimientos relacionados con este sector como pagos, transacciones, etc. Sin la necesidad de correr riesgos de transportar dinero en efectivo.

Cabe recalcar que muchos usuarios enfatizaron la necesidad de buscar los mecanismos necesarios para que todas las actividades realizadas por este medio sean cien por ciento seguras y no ser víctimas de los delincuentes cibernéticos.

El medio telefónico muestra un 18% de aceptación en el segundo canal de preferencia de banco uno, un 10% en el tercer canal y solamente un 3% en el

primer canal, debido principalmente a la dificultad que afirmaban tener los usuarios para comunicarse con los funcionarios del banco por este medio.

Gráfico 28. Canales de comunicación de los clientes con el Banco de 1ª preferencia (Expresado en porcentaje).

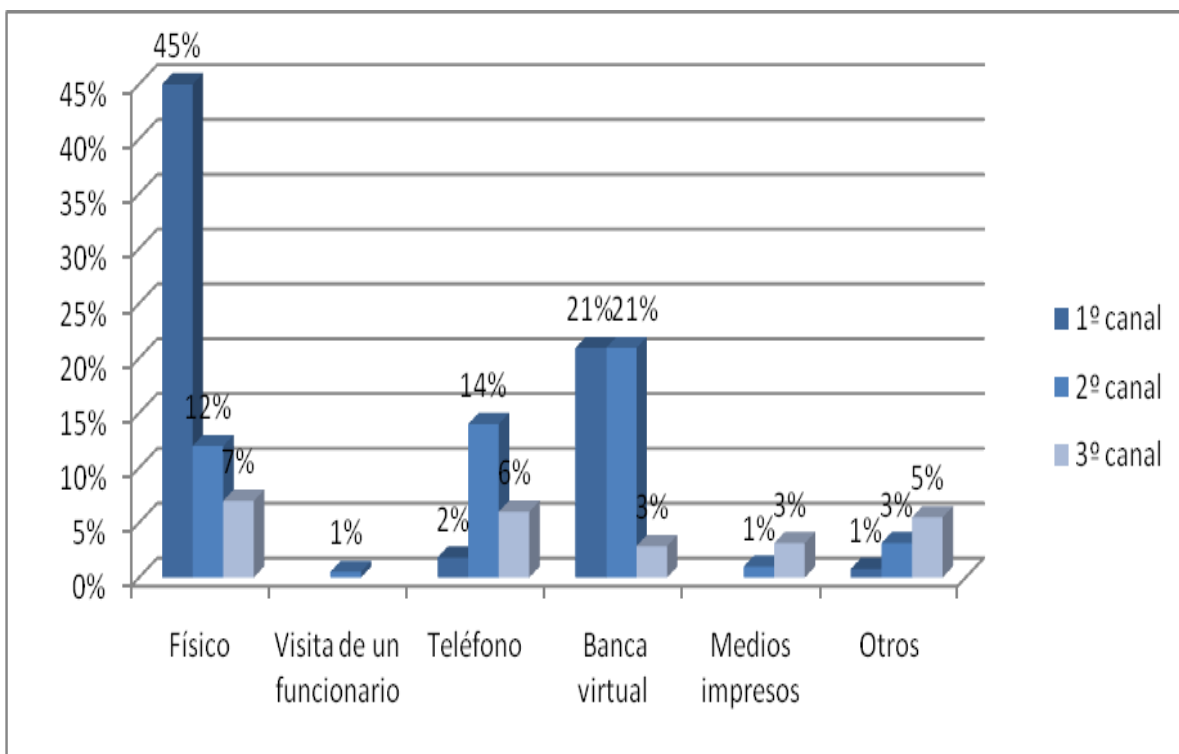


Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar

La tendencia referente a canales de comunicación correspondientes al banco de segunda preferencia, indican que el 45% de los clientes encuestados optan por la opción de acudir físicamente al banco para hacer uso de los diversos productos y servicios, el 21% utiliza la banca virtual, el 2% el teléfono, el 1% otros, y que ninguno utiliza los medios impresos o ha sido visitado por un funcionario.

Esto es un determinante en donde se indica que esta institución centra estos mecanismos hacia los entes corporativos y en menor escala en los usuarios individual. (Véase el gráfico 29).

**Gráfico 29. Canales de comunicación de los clientes con el Banco de 2ª preferencia.
(Expresado en porcentaje).**



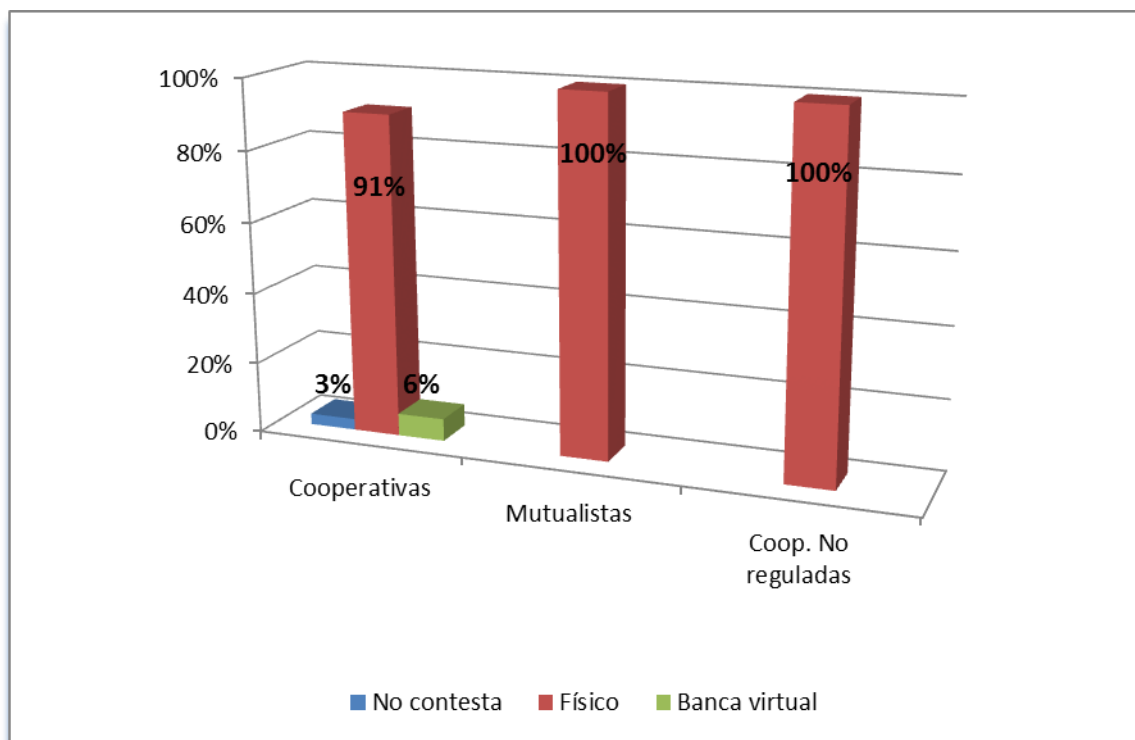
Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Según se visualiza en el gráfico 30, en lo referente a las cooperativas de ahorro y crédito regulas el 91% de un total de 32 clientes, dijeron que su principal canal de comunicación con estas entidades es en físico, el 6% utiliza la banca virtual y un 3% no supo responder a la pregunta.

En lo referente a las mutualistas el 100% de un total de 9 usuarios de este subsistema manifestaron que se comunican asistiendo físicamente a la Mutualista Pichincha, debido principalmente a la escasa confianza y las dificultades que se presentan en otros medios.

De los clientes de cooperativas no regulas el 100% de un total de 19 clientes entrevistados, se comunican por el medio físico, porque estas entidades al poseer clientes en menor escala que las entidades reguladas, no cuentan con los recursos necesarios para implantar canales tecnológicos seguros, ni brindar el debido asesoramiento a los usuarios, para el manejo de los mismos.

Gráfico 30. Principal canal de comunicación de Cooperativas reguladas, Mutualistas y Cooperativas no reguladas. (Expresado en porcentaje).



Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

3.2.2 Servicio al cliente

Con la finalidad de mantenerse en el mercado las instituciones financieras, como Prohubanco, se han enfocado en mejorar la calidad de servicio, proporcionado a sus usuarios una atención personalizada de calidad y con eficiencia, lo cual se puede evidenciar en el presente análisis, en el cual un considerable número de usuarios se encuentran satisfechos con la atención prestada por esta entidad.

Según muestra a continuación la tabla 34, un número de 190 de un total de 382 clientes entrevistados, correspondientes a la primera preferencia del subsistema bancos valoran el servicio al cliente como muy bueno, el 171 lo califica como bueno, 17 como malo y solamente el 3 como muy malo.

Respecto a la segunda preferencia se puede observar que se mantiene la tendencia, solamente con una ligera variación, 127 lo califica como bueno, 101 como muy bueno, 25 malo, y 8 clientes señalaron que el servicio es muy malo.

En base a esto se puede decir que en general los usuarios de este subsistema se encuentran conformes con el servicio, por lo que se puede notar que los mecanismos implantados por estas instituciones en lo referente a mejorar este servicio obtienen los resultados esperados.

Tabla 34. Valoración de servicio al cliente Bancos Privados. (Expresado en número y porcentaje).

Cómo valora el servicio al cliente	1ª Preferencia Bancos	%	2ª Preferencia Bancos	%
No contesta	1	0,3	0	0
Muy bueno	190	49,7	101	26,4
Bueno	171	44,8	127	33,2
Malo	17	4,5	25	6,5
Muy Malo	3	0,8	8	2,1
No aplica	0	0	121	31,7
Total	382	100	382	100

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

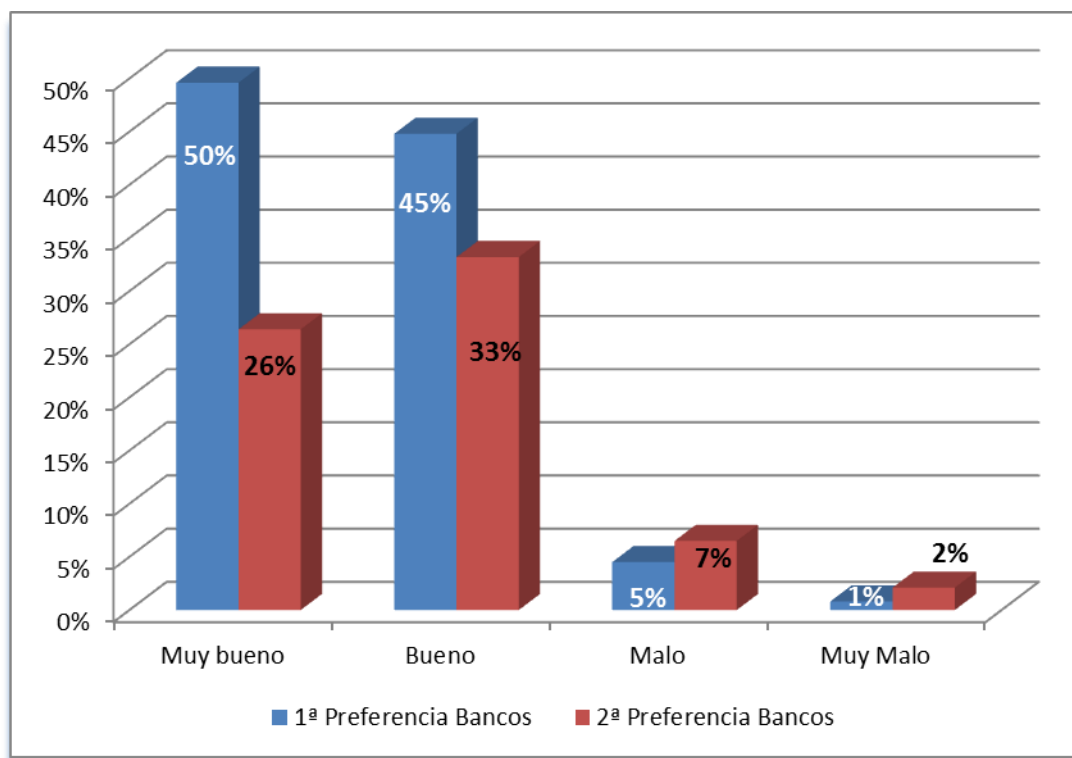
En el gráfico 31 podemos apreciar la tendencia que tienen los usuarios en cuanto a la calidad del servicio brindado por estas entidades, en la primera preferencia, el 50% califica el servicio brindado como muy bueno, el 45% como bueno, el 5% como malo y solamente el 1% como muy malo.

Los usuarios de la segunda preferencia por su parte el 33% lo califica como bueno, el 26% como muy bueno, el 7% malo, y el 2% muy malo.

Cabe resaltar que estos datos están en referencia a la preferencia de los bancos primordialmente Produbanco y Banco del Pichincha, considerados entre los más grandes en lo referente a las captaciones a nivel nacional, por lo tanto el volumen de clientes manejado por estas instituciones no les permite brindar una atención totalmente eficiente, lo que causa un poco de malestar en

sus usuarios, los mismos que esperan una atención rápida, amable y eficaz, adaptada a la poca disponibilidad de tiempo que estos poseen.

Gráfico 31. Valoración de servicio al cliente Bancos privados. (Expresado en porcentaje).



Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Los entrevistados aprecian el servicio de las Cooperativas como muy bueno y bueno en su 1ª y 2ª preferencia. 1 persona (0.3%) valora el servicio de la Cooperativa de su primera preferencia como malo; 1 persona (0.3%), otra persona (0.3%) como muy malo el servicio de la Cooperativa de su segunda preferencia.

En cuanto a las cooperativas no reguladas 10 de los 19 encuestados afirmaron que el servicio al cliente es muy bueno, 7 lo catalogaron como bueno y 2 no contestaron, por lo que se puede notar que la mayoría de personas usuarios de este subsistema se encuentran conformes con la atención brindada. (Véase la tabla 35).

Tabla 35. Valoración de servicio al cliente Cooperativas reguladas, Mutualistas y Cooperativas no reguladas. (Expresado en número y porcentaje).

Valoración	Cooperativas reguladas		Mutualistas		Cooperativas no reguladas	
		%		%		%
No contesta	1	0%	0	0%	2	1%
Muy bueno	15	4%	3	1%	10	3%
Bueno	15	4%	6	2%	7	2%
Malo	1	0%	0	0%	0	0%
Muy Malo	0	0%	0	0%	0	0%
No aplica	350	92%	373	98%	363	95%

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Según lo que señalan los entrevistados y se puede apreciar en la tabla 36 que se muestran a continuación, los usuarios del sistema financiero, sugieren las siguientes mejoras, sobre todo, en el servicio al cliente, en los costos de los servicios, en los productos y servicios, en la formación del personal, tramitología y mejoras tecnología, primordialmente en optimizar la seguridad en el campo virtual para que este sea seguro para realizar cualquier tipo de requerimiento.

Tabla 36. Mejoras sugeridas por los clientes de Bancos privados. (Expresado en número).

Mejoras Sugerida	Banco 1ª Preferencia			Banco 2ª Preferencia		
	primera	segunda	tercera	primera	segunda	tercera
No contesta	20	0	0	34	0	1
En productos y servicios	59	9	9	32	5	5
Imagen institucional	2	0	1	2	0	0
Servicio al cliente	111	25	11	83	13	4
Recurso humano	39	41	14	25	28	6
Tecnología	15	20	8	10	19	3
Tramitología	33	32	17	16	17	15
Costos	38	36	30	21	22	15
Todo bien	65	6	2	39	4	2
Total	382	169	92	262	108	51

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

En lo referente a las demás instituciones analizadas, cuyos datos se muestran a continuación en la tabla 37, la mayoría clientes indicaron que las mejoras en

la parte de servicio al cliente, comentarios que coinciden con el resto de clientes de otras instituciones, de ahí que este punto resulta ser el punto débil de cada empresa y en el que tengan que trabajar de manera constante.

Por otro lado los entrevistados consideran que los demás aspectos no deben tener una mejora aparente y no necesitan trabajar sobre ello.

Tabla 37. Mejoras sugeridas por clientes de Cooperativas reguladas, Mutualistas y Cooperativas no reguladas. (Expresado en número y porcentaje).

Mejoras sugeridas	Cooperativas reguladas	%	Mutualista	%	Cooperativas no reguladas	%
No contesta	11	34%	3	33%	8	42%
Productos y servicios	1	3%	0	0%	0	0%
Servicio al cliente	4	13%	1	11%	1	5%
Recurso humano	1	3%	1	11%	1	5%
Tecnología	4	13%	1	11%	0	0%
Tramitología	2	6%	0	0%	0	0%
Costos	1	3%	0	0%	0	0%
Todo bien	8	25%	2	22%	9	47%
Otros	0	0%	1	11%	0	0%

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

El gráfico 32 muestra cuál es la exigencia que impone la demanda de los clientes vinculados a las cooperativas reguladas, no reguladas y mutualistas, en el que se puede notar que un número considerable de usuarios manifiestan que se encuentran conformes con los productos y servicios prestados por estas instituciones.

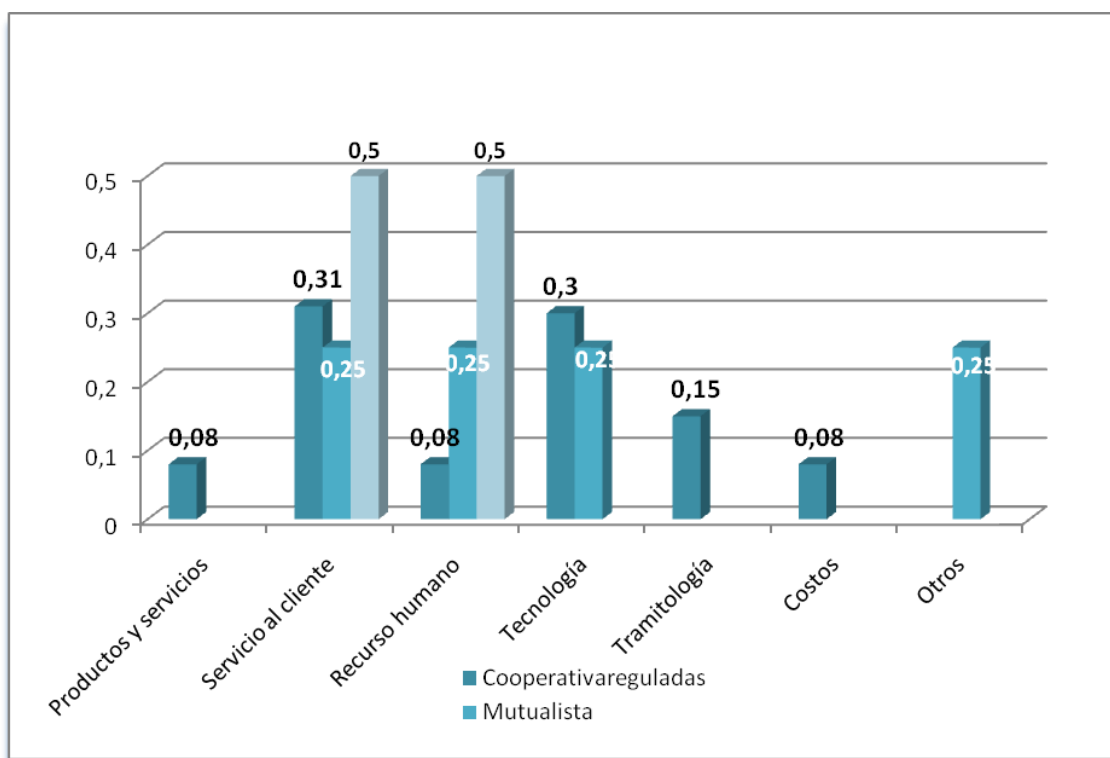
Por otra parte, un porcentaje de clientes indican que se debería dar una mejora en referencia al servicio al cliente, ya que afirman no estar satisfechos con el trato que reciben.

Otra parte encuestada indica que los recursos humanos deben aumentarse, ya que el tiempo de demora en su atención excede el tolerable y les resulta inquietante que el recurso existente no pueda abastecerse con los clientes y lograr una atención cordial y rápida.

De igual manera existe una inconformidad de la gente por el escaso interés que tienen estas entidades al momento de innovar el aspecto tecnológico de sus operaciones y desean que las mismas tengan las mismas facilidades que se ofrecen en instituciones financieras más grades como en la banca privada.

Poca gente se interesó por mejoras en productos y servicios, tramitología y costos, esto no indica que estas entidades no tengan productos atractivos o de interés, sino que estos ítems ya se encuentran atendidos y no se encuentra ninguna necesidad de mejora al respecto.

Gráfico 32. Mejoras sugeridas por clientes de Cooperativas, Mutualistas y Cooperativas no reguladas. (Expresado en porcentaje).



Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Conclusiones

1. El 72% de los entrevistados prefieren en primer lugar al Produbanco y solo muy pequeños grupos de los clientes del Produbanco entrevistados tienen relación con algunas cooperativas reguladas, la Mutualista Pichincha y varias cooperativas no reguladas. Cabe señalar que no se obtuvo datos de clientes relacionados a las Sociedades Financieras y la Banca Pública.

En consecuencia, al comparar los productos y los servicios financieros que estos clientes buscan en estas instituciones, no existen diferencias significativas que resaltar. Lo propio cabe decir para los canales de comunicación que emplean estos clientes con los Bancos Privados y demás entidades financieras.

El único aspecto que tiene cierta notoriedad es que los entrevistados acuden a las cooperativas no reguladas porque les piden requisitos más simples y menos costosos y que la clientela de estas entidades está creciendo en el último año.

Seguramente la comparación tendrá mayor significación dentro del estudio general.

2. La banca privada cuenta con una gama de productos y servicios financieros, que buscan cubrir las necesidades en los ámbitos productivo y social de los clientes. Por lo que revela el análisis de los datos obtenidos en el estudio de campo, el 68% de los entrevistados requieren el servicio de Cuenta de Ahorro y el 23% de Cuenta Corriente y, muy lejos, el 4% de los entrevistados la Tarjeta de Crédito VISA, el 4% la Tarjeta de Crédito Mastercard, y 1% la Tarjeta de Crédito Diners Club. Esto daría a entender que los clientes tienden a mantenerse dentro de una línea de productos y servicios más tradicionales de la banca y que no han aceptado significativamente los productos y servicios innovadores que le ofrecen los bancos, cuando en su lugar, debería pesar a favor de los bancos el hecho de que la población de la muestra es instruida, ubicada mayoritariamente en el tercer y cuarto nivel de instrucción (68%), que utiliza el correo electrónico (89%) y participa en redes sociales virtuales.

3. La banca privada está contribuyendo a reducir costos, ahorrar tiempo y está optimizando mecanismos de cobro y pago; pero, la clientela, pese a ser en su mayor parte instruida, no está siendo muy receptiva. Los entrevistados realizan transferencias bancarias (52%), nexos (23%), pago de servicios básicos (7%), e interbancarios (6%), transferencias interbancarias (2%), referencias bancarias (2%), giros nacionales (1%), pago de impuesto al SRI (1%), cheques de gerencia (1%), y cheques certificados (1%). Estos datos indicarían que la clientela mantiene un comportamiento conservador, esto es, utiliza, sobre todo, servicios tradicionales.
4. El estudio revela que el primer criterio de los clientes para elegir un banco es la solidez, el segundo criterio es el prestigio, la cobertura y la ubicación de la entidad bancaria. Los servicios y productos financieros la plataforma tecnológica innovadora, que reduce costos y agiliza la atención de los bancos, son aspectos de importancia para los clientes.
5. Pero, habría que prestar atención al hecho de que 11% de los clientes señalan que escogieron la entidad bancaria privada por “recomendación” porque puede estar mostrando una distorsión en el mercado financiero que causa malestar, dado que se anotó en esta opción las respuestas “*obligado por su empleador para poder recibir pagos y transferencias*”.
6. La mayoría de entrevistados son clientes de su banco preferido por más de seis años, lo que implicaría permanencia como clientes. Además la existencia de nuevos clientes permite afirmar que las Instituciones del Sistema financiero están creciendo en clientela.
7. Por otra parte, tanto en Bancos, cooperativas, mutualistas y cooperativas no reguladas se observa una discontinuidad en el crecimiento de la clientela. Dicho fenómeno se manifiesta en el dato de clientes desde hace 4 a 6 años y podría deberse a los efectos que el feriado bancario de 1999 tuvo en la confianza de la población en el sistema financiero. Sin embargo, sólo un estudio más detallado en ese sentido, podría permitirnos averiguar con certeza la razón de dicha discontinuidad.

8. La tendencia conservadora de los clientes en el uso de servicios y productos financieros se vuelve a repetir a la hora de mirar los canales de comunicación del cliente con la entidad bancaria. El 69% de los entrevistados prefiere acudir físicamente a la entidad bancaria.

Produbanco es una entidad que hace progresos importantes en su plataforma tecnológica, sin embargo, la clientela por muy instruida que sea, por mucho que utilice mecanismos virtuales para otros fines, no parece adaptarse fácilmente a esa oferta de los bancos. Así que no se puede decir que los clientes actuales demanden productos y servicios en la línea que los bancos les ofrecen. De todos modos hay que aclarar que la encuesta fue aplicada en las agencias de Produbanco, dejando por fuera del estudio a aquellos clientes que se comuniquen con el Banco exclusivamente por otros medios que no sea la visita física a la entidad.

9. Los clientes sugieren mejoras, sobre todo, en el servicio al cliente, en los costos de los productos y servicios, en la formación del personal, la tramitología y, después de todo ello, en la tecnología que utilizan los bancos. Cabe indicar que varios entrevistados hacían hincapié en la necesidad de que la entidad bancaria informe mejor sobre la utilidad de algunos productos y servicios financieros, simplifique la tramitología e informen bien sobre ella.

Recomendaciones

1. En futuros estudios sobre la clientela de la banca privada, habría que profundizar en algunos aspectos que se han podido detectar en este estudio. Se pudiera estudiar otros segmentos poblacionales ubicados geográficamente en otras zonas de Quito, podría ser que la clientela del Prodebanco varíe en composición social y económica y sus tendencias respecto a la banca difieran de lo que hasta aquí se encontró.
2. De la misma manera, cabe decir, que sería pertinente validar con los resultados que arroje el estudio general si es cierto que la clientela de la banca privada es conservadora a la hora de buscar productos y servicios financieros.
3. Se debería validar estudio general si la banca privada está creciendo en clientela a la tasa esperada. Asimismo podría confirmarse que el crecimiento de la clientela sufrió una discontinuidad en años pasados, y averiguar su causa.
4. Dado que se trata de una probable distorsión de mercado que afecta la libertad de las personas, también se debería estudiar la magnitud del fenómeno y el impacto que tiene en la clientela el hecho de que sean clientes porque están obligados por su empleador para poder recibir pagos y transferencias.
5. Los bancos, por su parte, pudieran utilizar la capacidad para reunir y organizar información de los clientes para darle seguimiento a las tendencias encontradas, de manera que puedan adoptar los correctivos pertinentes, entre los cuales, se puede sugerir el desarrollo de mecanismos edu-comunicacionales que faciliten y entrenen a los clientes en el acceso y uso de productos y servicios financieros innovadores. Pudiera decirse que

no son de fácil acceso para nadie, si se toma en consideración que la mayoría de los entrevistados teniendo instrucción de tercer y cuarto nivel no los están utilizando.

BIBLIOGRAFIA

1. Arturo, G. S. (2007). *Sistema financiero mexicano y el mercado de derivados, < riqueza, la de producción práctico>*. Recuperado el 15 de 07 de 2011, de www.eumed.net/libros/2007b
2. Asesores de información financiera. (2011). *Posicionamiento Global*. Recuperado el 23 de 08 de 2011, de <http://www.braxton-group.com/es/braxton/sobre-braxton/memoria/mejores-practicas/posicionamiento-global/>
3. *Ateneo Virtual*. (2008). Recuperado el 27 de 08 de 08, de <http://www.alasbarricadas.org/ateneovirtual/index.php/Mutualismo>
4. *Banco Bolivariano*. (2010). Recuperado el 23 de 09 de 2011, de <http://www.bolivariano.com/>
5. Cooperativa 29 de Octubre. (2010). *Cooperativa 29 de Octubre*. Recuperado el 24 de 09 de 2011, de <https://www.29deoctubre.fin.ec/>
6. Cortes, M. (31 de 08 de 2010). *Tendencias de los servicios financieros en el entorno digital* . Recuperado el 22 de 08 de 2011, de <http://www.rocasalvatella.com/blog/2010/08/tendencias-de-los-servicios-financieros-en-el-entorno-digital-1%C2%BA-parte/>
7. *dspace.ups.edu.ec*. (s.f.). Recuperado el 09 de Julio de 2011, de [dspace.ups.edu.ec:
http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/86/6/CAPITULO%20I.pdf](http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/86/6/CAPITULO%20I.pdf)
8. Ezone. (2011). *Banco Nacional de Fomento*. Recuperado el 03 de 09 de 2011, de https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_ezmenulist&view=default&Itemid=9&lang=es
9. Fomento, B. N. (2011). *Transparencia de la información*. Recuperado el 03 de 09 de 2011, de https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_ezmenulist&view=default&Itemid=9&lang=es

10. García Santillán, A. (2007). *Sistema financiero mexicano y el mercado de derivados*. México: Edición electrónica gratuita.
11. García Santillán, A. (s.f.). *www.eumed.net*. Recuperado el 15 de Julio de 2011, de *www.eumed.net*:
<http://www.eumed.net/libros/2007b/289/19.htm>
12. García Santillán, A. (2007). *www.eumed.net*. Recuperado el 15 de Julio de 2011, de *www.eumed.net*:
<http://www.eumed.net/libros/2007b/289/19.htm>
13. Housbanc. (s.f.). *Housbanc*. Recuperado el 10 de 09 de 2011, de
http://www.housebanc.com/Banca_Privada/Ofer%20ta%20productos%20banca%20privada/concepto_banca_privada.htm
14. Junta Bancaria. (01 de 07 de 2010). *Junta Bancaria 1705*. Recuperado el 10 de 09 de 2011, de
http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2010/resol_JB-2010-1725.pdf
15. Marc, C. (31 de Agosto de 2010). Recuperado el 20 de Julio de 2011, de Tendencias de los servicios financieros en el entorno digital:
<http://www.rocasalvatella.com/blog/2010/08/tendencias-de-los-servicios-financieros-en-el-entorno-digital-1%C2%BA-parte/>
16. Marc, C. (31 de Agosto de 2010). *www.rocasalvatella.com*. Recuperado el 20 de Julio de 2011, de *www.rocasalvatella.com*:
<http://www.rocasalvatella.com/blog/2010/08/tendencias-de-los-servicios-financieros-en-el-entorno-digital-1%C2%BA-parte/>
17. Muñoz Bermero, R. (Diciembre de 2010). *www.superban.gov.ec*. Recuperado el 16 de Julio de 2011, de *www.superban.gov.ec*:
http://www.superban.gov.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos_financieros/Estudios%20Tecnicos/AT34_2010.pdf
18. Mutualista Pichincha. (2010). *Mutualista Pichincha*. Recuperado el 13 de 09 de 2011, de <http://www.mutualistapichincha.com/mupi/index.jhtml>

19. Paidá, M. L. (2010). *Introducción al Sistema financiero*. Recuperado el 15 de 08 de 2011, de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/86/6/CAPITULO%20I.pdf>
20. Paulina, T. M. (Junio de 2008). *www.superban.gov.ec*. Recuperado el 20 de Julio de 2011, de www.superban.gov.ec: http://www.superban.gov.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos_financieros/Estudios%20Tecnicos/AT_influencia_profundizacion_servicios_financieros.pdf
21. Powered by ALGOR . (s.f.). *Liga de Cooperativas de Puerto Rico*. Recuperado el 22 de 07 de 2011, de http://www.liga.coop/index.php?option=com_content&view=frontpage&Itemid=1
22. Real Academia Española. (2011). *Diccionario de Lengua Española*. Recuperado el 10 de 09 de 2011, de <http://www.rae.es/RAE/Noticias.nsf/Home?ReadForm>
23. Super Intendencia de Bancos. (Diciembre de 2010). *www.superban.gov.ec*. Recuperado el 16 de Julio de 2011, de www.superban.gov.ec: http://www.superban.gov.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos_financieros/Estudios%20Tecnicos/AT34_2010.pdf
24. Super Intendencia de Bancos y Seguros. (23 de Enero de 2001). *www.superban.gov.ec*. Recuperado el 09 de Julio de 2011, de www.superban.gov.ec: http://www.superban.gov.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Ley_gral_inst_sist_financiero_jun_2011.pdf
25. Super Intendencia de Bancos y Seguros. (23 de Enero de 2010). *www.superban.gov.ec*. Recuperado el 09 de Julio de 2011, de www.superban.gov.ec: http://www.superban.gov.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Ley_gral_inst_sist_financiero_jun_2011.pdf

26. Superintendencia de Bancos. (Diciembre de 2010).
www.superban.gov.ec. Recuperado el 16 de Julio de 2011, de
www.superban.gov.ec:
http://www.superban.gov.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos_financieros/Estudios%20Tecnicos/AT34_2010.pdf
27. Superintendencia de Bancos. (Junio de 2008). *www.superban.gov.ec*.
Recuperado el 20 de Julio de 2011, de *www.superban.gov.ec*:
http://www.superban.gov.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos_financieros/Estudios%20Tecnicos/AT_influencia_profundizacion_servicios_financieros.pdf
28. Superintendencia de Bancos y Seguros. (2010). *Estudios y Análisis*.
Recuperado el 24 de 09 de 2011, de
http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=67&vp_tip=2
29. Superintendencia de Bancos y Seguros. (Diciembre de 2010).
www.superban.gov.ec. Recuperado el 16 de Julio de 2011, de
www.superban.gov.ec:
http://www.superban.gov.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos_financieros/Estudios%20Tecnicos/AT34_2010.pdf
30. Superintendencia de Bancos y Seguros/sub. Estadística. (2007).
Recuperado el 03 de 09 de 2010, de
http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos_financieros/Estudios%20Tecnicos/AT_influencia_profundizacion_servicios_financieros.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Información de respaldo del Capítulo II.

Anexo 2. Información de respaldo del Capítulo III.

Anexo 3. Formulario para investigación de campo.

Anexo 1. Información de respaldo del Capítulo II.

Sistema financiero local. Valor de depósito y número de clientes por tipo de depósito 2008. (Expresado en miles y en número de clientes)				Captaciones del sistema financiero local. Valor y número de clientes por IFIS y tipo de depósito 2009 (Expresado en miles de dólares y número de clientes).				Captaciones del sistema financiero local. Valor y número de clientes por IFIS y tipo de depósito 2010. (Expresado en miles de dólares y número de clientes).			
ENTIDAD	CUENTAS	TOTAL DEPÓSITOS Dic-08	NÚMERO DE CLIENTES Dic-08	ENTIDAD	CUENTAS	TOTAL DEPÓSITOS Dic-09	NÚMERO DE CLIENTES Dic-09	ENTIDAD	CUENTAS	TOTAL DEPÓSITOS Dic-10	NÚMERO DE CLIENTES Dic-10
BEV	DEPÓSITOS DE AHORRO	10.587,49	8.135	BEV	DEPÓSITOS DE AHORRO	5.786,53	9.967	BEV	DEPÓSITOS DE AHORRO	22.883,96	11.694
	DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	0,00	0		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	0,00	0		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	0,00	0
	DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	0,00	0		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	0,00	0		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	0,00	0
	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	0,00	0		DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	0,00	0		DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	12.500,00	1
	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	0,00	0		DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	0,00	0		DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	12.500,00	1
	DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	0		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	50.000,00	1		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	75.000,00	1
	DEPÓSITOS DE GARANTÍA	34.158,60	6.151		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	40.496,25	8.646		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	40.429,95	9.148
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0		DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0		DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0
	Operaciones de reporte				OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
TOTAL BEV	44.746,09	14.286	TOTAL BEV	96.282,78	18.614	TOTAL BEV	163.313,91	20.845			
DEPÓSITOS DE AHORRO	16.979,92	13.246	DEPÓSITOS DE AHORRO	17.057,32	20.101	DEPÓSITOS DE AHORRO	17.180,61	4.724			
CUENTAS CORRIENTES	19.467,09	419	DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	738,98	11	DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	1.080,72	9			
			DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	88	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	34.073,51	30			
			DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	692	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	4.413,55	329			
			DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	0,00	48	DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	5.871,85	20			
			DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	0,00	19	DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	10.203,08	65			
			DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	0,00	77	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	827,67	48			
			DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	0,00	37	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	656,18	22			
			DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	7	DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	184.048,73	6			
			DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	1	DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	1			
			DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0			
			DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0			
			OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0	OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0			
TOTAL BNF	38.825,52	13.845	TOTAL BNF	0,00	21.081	TOTAL BNF	258.355,91	5.245			
DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	0,00	1	DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	0	DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	0			
DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	75.000,00	1	DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	0,00	2	DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	25.807,20	11			
DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	25.000,00	0	DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	0,00	31	DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	134.739,30	25			
DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	0,00	0	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	0,00	120	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	145.993,35	26			
DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	0	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	0,00	49	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	126.207,19	9			
DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0	DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	25	DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	274.719,58	1			
DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0	DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0	DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0			
			DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0			
			DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0			
			OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0	OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0			
TOTAL CFN	100.000,00	13.847	TOTAL CFN	0,00	227	TOTAL CFN	707.866,62	73			
Total Banca pública 2008	183.571,61	41.978	Total Banca pública 2009	0,00	39.922	Total banca pública 2010	1.129.536,43	26.172			
Amazonas	1 A 30 DÍAS	7.736,75	155	Amazonas	DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	3	Amazonas	DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	2.264,07	3
	181 A 360 DÍAS	3.705,31	107		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	59		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	4.671,61	56
	31 A 90 DÍAS	10.112,69	308		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	500		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	2.708,67	541
	91 A 180 DÍAS	4.317,27	134		DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	1682		DEPÓSITOS DE AHORRO	6.156,29	1.376
	CUENTAS CORRIENTES	6.721,91	594		DE 1 A 30 DÍAS	0,00	122		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	7.965,20	177
	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	8,46	14		DE 31 A 90 DÍAS	0,00	273		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	7.297,91	280
	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	5,00	38		DE 91 A 180 DÍAS	0,00	207		DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	8.064,10	182
	DEPÓSITOS AHORRO	2.652,59	1539		DE 181 A 360 DÍAS	0,00	102		DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	2.143,32	98
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	37		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	867,81	35
	MÁS 361 DÍAS	384,91	27		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	9		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	1
			DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0			
			DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	25	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	1.935,85	114			
			OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0	OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0			
TOTAL BANCO AMAZONAS	35.690,00	2.916	TOTAL BANCO AMAZONAS	0,00	3.019	TOTAL BANCO AMAZONAS	44.081,21	2.871			
1 A 30 DÍAS	9.405,31	115	DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	15	DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	6.823,65	13			
181 A 360 DÍAS	377,25	34	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	12	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	1.753,62	4			
31 A 90 DÍAS	11.591,16	107	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	2015	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	24.862,17	2.249			
91 A 180 DÍAS	2.014,62	58	DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	23228	DEPÓSITOS DE AHORRO	11.791,35	2.287			
CUENTAS CORRIENTES	18.969,42	2386	DE 1 A 30 DÍAS	0,00	10	DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	10.791,32	11			
DEPÓSITOS EN GARANTÍA	0,00	0	DE 31 A 90 DÍAS	0,00	10	DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	10.140,79	11			
DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	27,63	56	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	10	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	4.517,72	11			
DEPÓSITOS AHORRO	11.361,24	19927	DE 181 A 360 DÍAS	0,00	9	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	13.140,72	10			
DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0	DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	5	DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	92,96	5			
MÁS 361 DÍAS	56,02	4	DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0	DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0			
			DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0			
			DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	54	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	34,31	68			
			OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0	OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0			
TOTAL BANCO DEL AUSTRO	53.802,64	22.687	TOTAL BANCO DEL AUSTRO	0,00	25.368	TOTAL BANCO DEL AUSTRO	83.948,60	31.129			
1 A 30 DÍAS	32.331,50	161	DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	0	DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	46.055,98	3			
181 A 360 DÍAS	39.775,32	55	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	97	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	92.168,90	83			
31 A 90 DÍAS	42.397,84	202	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	6190	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	65.489,04	4.888			
91 A 180 DÍAS	21.852,48	110	DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	32601	DEPÓSITOS DE AHORRO	27.340,28	44.979			
CUENTAS CORRIENTES	137.820,10	5750	DE 1 A 30 DÍAS	0,00	189	DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	49.164,61	212			
DEPÓSITOS EN GARANTÍA	0,00	0	DE 31 A 90 DÍAS	0,00	260	DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	43.568,43	298			
DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	2.350,46	110	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	149	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	39.795,15	225			
DEPÓSITOS AHORRO	15.518,16	21899	DE 181 A 360 DÍAS	0,00	65	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	5.796,49	106			
DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0	DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	22	DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	697,50	19			
MÁS 361 DÍAS	6.943,24	8	DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0	DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0			
			DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0			
			DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	136	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	14.823,19	246			
			OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0	OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0			
TOTAL BANCO BOLIVARIANO	298.992,10	28.295,00	TOTAL BANCO BOLIVARIANO	0,00	39.709	TOTAL BANCO BOLIVARIANO	384.898,96	51.059			

	1 A 30 DÍAS	6.970,64	160	DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	0	DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	0
	181 A 360 DÍAS	2.397,96	89	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	1.675,86	136	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	1.747,94	243
	31 A 90 DÍAS	9.120,92	182	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,01	11	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	22,39	28
	91 A 180 DÍAS	5.477,64	129	DEPÓSITOS DE AHORRO	589,97	1366	DEPÓSITOS DE AHORRO	1.373,00	2.371
	CUENTAS CORRIENTES	5.085,08	118	DE 1 A 30 DÍAS	8.880,01	117	DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	9.674,37	142
Capital	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	0,00	0	DE 31 A 90 DÍAS	3.513,31	112	DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	9.969,51	169
	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0	DE 91 A 180 DÍAS	3.785,87	108	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	6.633,36	123
	DEPÓSITOS AHORRO	1.433,20	943	DE 181 A 360 DÍAS	3.323,45	107	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	6.947,84	166
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0	DE MÁS DE 361 DÍAS	928,54	21	DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	1.636,30	58
	MÁS 361 DÍAS	422,03	16	DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0	DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0
				DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
				DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	56,00	9
				OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0	OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL BANCO CAPITAL	30.907,49	1.637	TOTAL BANCO CAPITAL	22.698,02	1.978	TOTAL BANCO CAPITAL	38.066,68	3.309
	1 A 30 DÍAS	14.922,71	11	DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	9	DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	2.437,61	9
	181 A 360 DÍAS	10.000,00	1	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	4	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	4.758,74	4
	31 A 90 DÍAS	17.603,38	12	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	407	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	209.474,33	446
	91 A 180 DÍAS	251,23	1	DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	0	DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	0
	CUENTAS CORRIENTES	159.155,23	431	DE 1 A 30 DÍAS	0,00	5	DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	6.103,83	3
	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	0,00	0	DE 31 A 90 DÍAS	0,00	8	DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	9.415,84	4
Citibank	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	1.144,50	66	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	2	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	6.200,00	3
	DEPÓSITOS AHORRO	0,00	0	DE 181 A 360 DÍAS	0,00	0	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	100,00	1
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0	DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	0	DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	80,00	1
	MÁS 361 DÍAS	0,00	0	DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0	DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0
				DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
				DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	66	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	2.214,20	64
				OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0	OPERACIONES DE REPORTE	2.000,00	1
	TOTAL CITIBANK	203.147,04	522	TOTAL CITIBANK	0,00	501,00	TOTAL CITIBANK	242.784,53	536
	1 A 30 DÍAS	116,14	14	DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	0	DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	0
	181 A 360 DÍAS	41,38	5	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	127	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	10.563,60	154
	31 A 90 DÍAS	71,68	9	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	0	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	0
	91 A 180 DÍAS	60,59	3	DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	422	DEPÓSITOS DE AHORRO	207,73	467
	CUENTAS CORRIENTES	875,72	114	DE 1 A 30 DÍAS	0,00	14	DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	1.447,69	16
	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	10,89	21	DE 31 A 90 DÍAS	0,00	8	DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	276,74	9
Cofiec	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	4,70	21	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	3	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	2.568,52	5
	DEPÓSITOS AHORRO	185,67	319	DE 181 A 360 DÍAS	0,00	4	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	1.152,80	3
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0	DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	0	DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	0
	MÁS 361 DÍAS	0,00	0	DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	22	DEPÓSITOS DE GARANTÍA	12,41	26
				DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
				DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	25	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	6,28	30
				OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0	OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL BANCO COREC	1.367,77	506	TOTAL BANCO COREC	0,00	625	TOTAL BANCO COREC	16.235,78	710
	1 A 30 DÍAS	65,64	3	DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	0	DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	0
	181 A 360 DÍAS	11,80	2	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	0	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	0
	31 A 90 DÍAS	16,53	5	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	63	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	211,60	94
	91 A 180 DÍAS	50,44	4	DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	1111	DEPÓSITOS DE AHORRO	400,17	1.490
	CUENTAS CORRIENTES	13,46	27	DE 1 A 30 DÍAS	0,00	16	DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	214,52	13
	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	0,00	0	DE 31 A 90 DÍAS	0,00	17	DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	152,74	19
Delbank	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	5	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	86,50	11
	DEPÓSITOS AHORRO	100,02	356	DE 181 A 360 DÍAS	0,00	7	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	31,73	6
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0	DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	2	DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	13,00	2
	MÁS 361 DÍAS	0,00	0	DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0	DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0
				DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
				DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0
				OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0	OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL DELBANK	258,30	397	TOTAL DELBANK	0,00	1.221	TOTAL DELBANK	1.110,24	1.635
	1 A 30 DÍAS	136,40	148	DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	0	DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	0
	181 A 360 DÍAS	68,60	118	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	0	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	0
	31 A 90 DÍAS	661,55	295	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	0	DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	0
	91 A 180 DÍAS	421,88	316	DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	117	DEPÓSITOS DE AHORRO	67,51	1.049
	CUENTAS CORRIENTES	0,00	0	DE 1 A 30 DÍAS	0,00	185	DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	118,67	144
	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	0,00	0	DE 31 A 90 DÍAS	0,00	235	DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	262,99	233
Finca	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	239	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	822,51	253
	DEPÓSITOS AHORRO	0,00	0	DE 181 A 360 DÍAS	0,00	80	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	56,90	160
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0	DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	3	DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	7,48	32
	MÁS 361 DÍAS	0,00	0	DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0	DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0
				DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
				DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0
				OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0	OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL BANCO FINCA	1.278,43	877	TOTAL BANCO FINCA	0,00	859	TOTAL BANCO FINCA	1.336,05	1.871

	1 A 30 DÍAS	22.148,73	519		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	13		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	2.513,41	13
	181 A 360 DÍAS	8.209,49	363		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	8		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	631,27	7
	31 A 90 DÍAS	16.343,96	429		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	3516		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	43.928,70	3.725
	91 A 180 DÍAS	10.273,37	264		DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	88520		DEPÓSITOS DE AHORRO	107.781,10	96.427
	CUENTAS CORRIENTES	56.005,77	3441		DE 1 A 30 DÍAS	0,00	480		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	27.451,68	489
General Rumifiahui	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	0,00	0		DE 31 A 90 DÍAS	0,00	484	General Rumifiahui	DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	31.035,53	597
	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0		DE 91 A 180 DÍAS	0,00	307		DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	14.885,17	343
	DEPÓSITOS AHORRO	71.498,30	82723	General Rumifiahui	DE 181 A 360 DÍAS	0,00	576		DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	12.974,77	949
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	16		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	789,31	24
	MÁS 361 DÍAS	382,93	10		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0
					DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
					DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0
					OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL BANCO GENERAL RUMIÑAHUI	184.863,56	87.749		TOTAL BANCO GENERAL RUMIÑAHUI	0,00	93.900		TOTAL BANCO GENERAL RUMIÑAHUI	241.990,95	102.574
	1 A 30 DÍAS	72.077,85	885		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	8		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	1.651,04	8
	181 A 360 DÍAS	40.073,51	224		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	85		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	96.664,30	86
	31 A 90 DÍAS	101.953,29	742		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	22372		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	112.362,28	25.616
	91 A 180 DÍAS	35.713,09	319		DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	58881		DEPÓSITOS DE AHORRO	108.180,24	72.903
	CUENTAS CORRIENTES	157.263,98	17282		DE 1 A 30 DÍAS	0,00	834		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	101.239,23	734
	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	0,00	0		DE 31 A 90 DÍAS	0,00	794		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	61.042,90	756
Guayaquil	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	3.221,37	38	Guayaquil	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	332	Guayaquil	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	66.877,28	386
	DEPÓSITOS AHORRO	61.192,16	59401		DE 181 A 360 DÍAS	0,00	234		DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	12.927,19	305
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	50		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	238,88	43
	MÁS 361 DÍAS	4.817,06	42		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0
					DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
					DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	47		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	5.525,14	60
					OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL BANCO DE GUAYAQUIL	476.312,33	78.933		TOTAL BANCO DE GUAYAQUIL	0,00	83.637		TOTAL BANCO DE GUAYAQUIL	566.708,47	100.897
	1 A 30 DÍAS	112.077,88	321		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	321		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	70.503,07	25
	181 A 360 DÍAS	55.015,77	186		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	3234		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	176.821,97	5.298
	31 A 90 DÍAS	32.246,79	311		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	25208		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	136.172,56	25.473
	91 A 180 DÍAS	49.970,36	224		DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	110446		DEPÓSITOS DE AHORRO	115.234,66	120.703
	CUENTAS CORRIENTES	259.774,83	25788		DE 1 A 30 DÍAS	0,00	402		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	80.212,27	411
	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	47,05	318	Internacional	DE 31 A 90 DÍAS	0,00	499	Internacional	DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	101.223,27	598
	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	3.081,10	443	Internacional	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	323		DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	53.111,51	442
	DEPÓSITOS AHORRO	77.995,17	95808		DE 181 A 360 DÍAS	0,00	216		DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	11.788,29	296
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	48		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	2.087,11	56
	MÁS 361 DÍAS	1.992,86	39		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	318		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	54,70	318
					DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
					DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	512		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	14.694,18	598
					OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL BANCO INTERNACIONAL	592.202,61	123.438		TOTAL BANCO INTERNACIONAL	0,00	141.206		TOTAL BANCO INTERNACIONAL	761.909,24	154.218
	1 A 30 DÍAS	44,90	2		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	0		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	0
	181 A 360 DÍAS	0,00	0		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	0		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	0
	31 A 90 DÍAS	161,98	1		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	10		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	42,95	7
	91 A 180 DÍAS	10,00	1		DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	150		DEPÓSITOS DE AHORRO	45,28	147
	CUENTAS CORRIENTES	36,20	13		DE 1 A 30 DÍAS	0,00	3		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	1,59	1
	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	0,00	0	Litoral	DE 31 A 90 DÍAS	0,00	0	Litoral	DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	13,00	1
	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,01	2	Litoral	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	0		DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	0,00	0
	DEPÓSITOS AHORRO	44,88	155		DE 181 A 360 DÍAS	0,00	0		DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	0,00	0
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	0		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	0
	MÁS 361 DÍAS	0,00	0		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0
					DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
					DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	2		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,04	2
					OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL BANCO DEL LITORAL	297,97	174		TOTAL BANCO DEL LITORAL	0,00	165		TOTAL BANCO DEL LITORAL	102,87	158
	1 A 30 DÍAS	16.542,19	48		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	2		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	0
	181 A 360 DÍAS	7.573,83	12		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	40		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	0
	31 A 90 DÍAS	30.956,36	62		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	442		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	0
	91 A 180 DÍAS	10.942,97	20		DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	275		DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	0
	CUENTAS CORRIENTES	22.502,79	504		DE 1 A 30 DÍAS	0,00	47		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	0,00	0
	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	0,00	0		DE 31 A 90 DÍAS	0,00	45		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	0,00	0
	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	1,50	1	Lloyds Bank	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	20	Lloyds Bank	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	0,00	0
	DEPÓSITOS AHORRO	4.330,84	271		DE 181 A 360 DÍAS	0,00	7		DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	0,00	0
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	0		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	0
	MÁS 361 DÍAS	0,00	0		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	1		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0
					DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	1		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
					DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	2		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0
					OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL LLOYDS BANK	92.854,95	918		TOTAL LLOYDS BANK	0,00	882		TOTAL LLOYDS BANK	0,00	0

	1 A 30 DÍAS	1.520,70	18		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	1		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	102,41	1
	181 A 360 DÍAS	509,02	8		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	0		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	0
	31 A 90 DÍAS	3.758,00	34		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	564		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	3.579,07	596
	91 A 180 DÍAS	4.457,60	19		DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	3404		DEPÓSITOS DE AHORRO	5.689,01	4.396
	CUENTAS CORRIENTES	4.970,04	498		DE 1 A 30 DÍAS	0,00	28		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	5.732,56	60
	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	0,00	0		DE 31 A 90 DÍAS	0,00	48		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	8.632,27	56
Loja	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	3,95	9	Loja	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	28	Loja	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	3.231,21	44
	DEPÓSITOS AHORRO	6.888,95	2324		DE 181 A 360 DÍAS	0,00	18		DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	5.670,15	27
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	3		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	0
	MÁS 361 DÍAS	9,00	2		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0
					DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
					DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	8		DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	2,50	8
					OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL BANCO DE LOJA	22.117,26	2912		TOTAL BANCO DE LOJA	0,00	4.102		TOTAL BANCO DE LOJA	32.639,19	5.168
	1 A 30 DÍAS	2.235,94	33		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	1		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	19,85	1
	181 A 360 DÍAS	77,31	4		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	0		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	0
	31 A 90 DÍAS	2.915,57	31		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	695		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	6.434,49	690
	91 A 180 DÍAS	923,26	18		DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	4510		DEPÓSITOS DE AHORRO	7.638,97	4.761
	CUENTAS CORRIENTES	6.369,67	695		DE 1 A 30 DÍAS	0,00	25		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	2.976,06	34
	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	0,00	0		DE 31 A 90 DÍAS	0,00	20		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	9.459,10	34
Machala	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	243,15	26	Machala	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	21	Machala	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	985,45	21
	DEPÓSITOS AHORRO	6.000,43	4114		DE 181 A 360 DÍAS	0,00	5		DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	71,79	6
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	1		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	1,40	1
	MÁS 361 DÍAS	1,40	1		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0
					DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
					DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	18		DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	138,80	15
					OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL BANCO DE MACHALA	18.766,73	4.922		TOTAL BANCO DE MACHALA	0,00	5.296		TOTAL BANCO DE MACHALA	27.725,90	5.563
	1 A 30 DÍAS	40.595,56	333		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	10		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	1.994,49	13
	181 A 360 DÍAS	11.489,50	607		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	68		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	117.409,31	45
	31 A 90 DÍAS	43.838,13	1048		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	19821		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	227.411,93	20.433
	91 A 180 DÍAS	18.603,82	514		DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	84207		DEPÓSITOS DE AHORRO	108.956,76	98.254
	CUENTAS CORRIENTES	62.622,22	4987		DE 1 A 30 DÍAS	0,00	4711		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	72.641,11	381
	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	0,00	0		DE 31 A 90 DÍAS	0,00	550		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	49.944,31	572
	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	7.769,06	201		DE 91 A 180 DÍAS	0,00	332	Pacifico	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	57.678,30	367
	DEPÓSITOS AHORRO	40.688,74	22516		DE 181 A 360 DÍAS	0,00	132		DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	12.035,13	236
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	13		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	107,91	13
	MÁS 361 DÍAS	735,68	35		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0
	TOTAL BANCO MM JARAMILLO ARTEAGA	226.343,72	30.841		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
	1 A 30 DÍAS	37.662,93	557		DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	126		DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	6.195,81	126
	181 A 360 DÍAS	96.631,87	123		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	31 A 90 DÍAS	63.969,79	584		TOTAL BANCO DEL PACIFICO	0,00	105.730		TOTAL BANCO DEL PACIFICO	654.375,05	120.440
	91 A 180 DÍAS	38.314,74	377		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	208		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	45.185,62	100
	CUENTAS CORRIENTES	171.250,32	19969		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	258		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	208.135,39	280
	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	0,00	0		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	94584		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	793.546,64	118.210
	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	18.284,58	130	Pacifico	DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	480281		DEPÓSITOS DE AHORRO	856.077,14	526.890
	DEPÓSITOS AHORRO	71.796,32	78903		DE 1 A 30 DÍAS	0,00	3489		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	117.954,38	3.150
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DE 31 A 90 DÍAS	0,00	3696		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	114.022,24	3.761
	MÁS 361 DÍAS	13,43	7		DE 91 A 180 DÍAS	0,00	2955	Pichincha	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	90.962,12	3.091
					DE 181 A 360 DÍAS	0,00	1759		DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	62.666,63	1.818
					DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	388		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	10.508,82	292
					DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	3776		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	230,51	3.785
					DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
					DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	1474		DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	72.470,45	19.261
					OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL BANCO DEL PACIFICO	497.924,58	100.650		TOTAL BANCO DEL PACIFICO	0,00	105.730		TOTAL BANCO DEL PACIFICO	2.371.759,95	680.638
	1 A 30 DÍAS	113.164,18	2352		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	2		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	142,13	4
	181 A 360 DÍAS	117.438,66	1410		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	1560		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	4.106,28	1.581
	31 A 90 DÍAS	172.963,39	2566		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	260		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	0
	91 A 180 DÍAS	121.789,39	2225		DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	50980		DEPÓSITOS DE AHORRO	22.615,34	54.896
	CUENTAS CORRIENTES	839.191,46	93867		DE 1 A 30 DÍAS	0,00	491		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	14.942,66	330
	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	118,79	3871		DE 31 A 90 DÍAS	0,00	679		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	24.196,54	592
	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	7.309,72	12309	Pichincha	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	417	Procredit	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	9.187,85	347
	DEPÓSITOS AHORRO	542.165,81	429392		DE 181 A 360 DÍAS	0,00	180		DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	9.898,46	173
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	31		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	8.963,05	25
	MÁS 361 DÍAS	9.945,05	350		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0
					DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
					DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	150		DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	1.094,22	123
					OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL BANCO PICHINCHA	1.924.086,45	548.342		TOTAL BANCO PICHINCHA	0,00	605.568		TOTAL BANCO PICHINCHA	95.148,58	57.981
	1 A 30 DÍAS	20.700,91	532		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	2		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	142,13	4
	181 A 360 DÍAS	12.029,43	109		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	1560		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	4.106,28	1.581
	31 A 90 DÍAS	16.435,69	507		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	260		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	0
	91 A 180 DÍAS	9.950,32	323		DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	50980		DEPÓSITOS DE AHORRO	22.615,34	54.896
	CUENTAS CORRIENTES	2.451,01	2490		DE 1 A 30 DÍAS	0,00	491		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	14.942,66	330
	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	0,00	0		DE 31 A 90 DÍAS	0,00	679		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	24.196,54	592
Procredit	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	694,81	135	Procredit	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	417	Procredit	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	9.187,85	347
	DEPÓSITOS AHORRO	14.410,62	40014		DE 181 A 360 DÍAS	0,00	180		DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	9.898,46	173
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	31		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	8.963,05	25
	MÁS 361 DÍAS	298,18	19		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0
					DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
					DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	150		DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	1.094,22	123
					OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL BANCO PROREDIT	76.970,97	44.129		TOTAL BANCO PROREDIT	0,00	54.743		TOTAL BANCO PROREDIT	95.148,58	57.981

	1 A 30 DÍAS	78.593,09	2003		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	1		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	11.233,49	1
	181 A 360 DÍAS	25.200,65	390		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	33		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	5.175,70	17
	31 A 90 DÍAS	84.335,82	2171		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	26463		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	502.284,14	27.661
	91 A 180 DÍAS	35.566,03	1074		DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	142241		DEPÓSITOS DE AHORRO	265.775,14	163.995
	CUENTAS CORRIENTES	421.495,59	25965		DE 1 A 30 DÍAS	0,00	2057		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	64.133,95	2.256
	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	0,00	0		DE 31 A 90 DÍAS	0,00	2452		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	79.917,09	3.075
Produbanco	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	29.533,33	910	Produbanco	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	411	Produbanco	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	52.173,34	2.066
	DEPÓSITOS AHORRO	202.721,37	122079		DE 181 A 360 DÍAS	0,00	435		DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	23.648,04	608
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	70,41	4		DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	69		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	1.310,13	88
	MÁS 361 DÍAS	1.859,38	55		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0
					DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	2		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	206,00	9
					DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	1013		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	29.136,87	1.273
					OPERACIONES DE REPORTE	0,00	1		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL PRODUBANCO	879.375,67	154.651		TOTAL PRODUBANCO	0,00	176.178		TOTAL PRODUBANCO	1.034.993,89	201.049
					DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	0		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	598,13	11
					DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	5757		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	62.731,20	6.906
					DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	0		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	0
					DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	26480		DEPÓSITOS DE AHORRO	69.129,64	31.147
					DE 1 A 30 DÍAS	0,00	827		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	38.155,81	714
					DE 31 A 90 DÍAS	0,00	1062		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	59.424,11	1.038
				Promérica	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	565	Promérica	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	23.662,23	749
					DE 181 A 360 DÍAS	0,00	601		DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	14.517,69	714
					DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	30		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	1.535,15	42
					DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0
					DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
					DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	239		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	9.504,11	272
					OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
					TOTAL BANCO PROMERICA	0,00	35.561		TOTAL BANCO PROMERICA	279.258,07	41.593
	1 A 30 DÍAS	15.970,79	684		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	22		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	1.753,73	3
	181 A 360 DÍAS	13.590,14	352		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	301		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	4.519,64	246
	31 A 90 DÍAS	21.142,89	941		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	98		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	178,48	103
	91 A 180 DÍAS	33.140,02	614		DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	13538		DEPÓSITOS DE AHORRO	15.505,45	16.440
	CUENTAS CORRIENTES	2.854,16	432		DE 1 A 30 DÍAS	0,00	669		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	14.820,78	682
	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	0,73	98		DE 31 A 90 DÍAS	0,00	924		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	20.296,00	895
Solidario	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	176,04	12	Solidario	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	676	Solidario	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	24.113,01	793
	DEPÓSITOS AHORRO	12.741,22	15193		DE 181 A 360 DÍAS	0,00	392		DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	12.181,77	480
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	1,00	1		DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	131		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	4.161,75	148
	MÁS 361 DÍAS	3.935,62	98		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	98		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,74	98
					DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	4		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	151,75	8
					DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	14		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	550,54	26
					OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL BANCO SOLIDARIO	103.552,60	18.425		TOTAL BANCO SOLIDARIO	0,00	16.867		TOTAL BANCO SOLIDARIO	98.232,69	19.922
	1 A 30 DÍAS	173,01	10		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	0		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	0
	181 A 360 DÍAS	136,40	3		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	0		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	0
	31 A 90 DÍAS	71,84	12		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	452		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	709,47	398
	91 A 180 DÍAS	174,86	12		DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	259		DEPÓSITOS DE AHORRO	123,52	270
	CUENTAS CORRIENTES	484,55	481		DE 1 A 30 DÍAS	0,00	11		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	123,69	13
	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	2,42	6		DE 31 A 90 DÍAS	0,00	13		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	863,31	31
Sudamericano	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0	Sudamericano	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	19	Sudamericano	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	192,07	14
	DEPÓSITOS AHORRO	295,39	198		DE 181 A 360 DÍAS	0,00	14		DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	331,35	16
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	4		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	97,18	4
	MÁS 361 DÍAS	103,00	3		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	8		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	4,62	7
					DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
					DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0
					OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL BANCO SUDAMERICANO	1.441,47	725		TOTAL BANCO SUDAMERICANO	0,00	780		TOTAL BANCO SUDAMERICANO	2.447,21	753
	1 A 30 DÍAS	0,00	0		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	0		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	0
	181 A 360 DÍAS	0,00	0		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	0		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	0
	31 A 90 DÍAS	0,00	0		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	0		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	0
	91 A 180 DÍAS	0,00	0		DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	0		DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	0
	CUENTAS CORRIENTES	0,00	0		DE 1 A 30 DÍAS	0,00	0		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	0,00	0
	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	0,00	0		DE 31 A 90 DÍAS	0,00	0		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	0,00	0
Territorial	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0	Territorial	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	0	Territorial	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	0,00	0
	DEPÓSITOS AHORRO	0,00	0		DE 181 A 360 DÍAS	0,00	0		DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	0,00	0
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	0		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	0
	MÁS 361 DÍAS	0,00	0		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0
					DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
					DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0
					OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL BANCO TERRITORIAL	0,00	0		TOTAL BANCO TERRITORIAL	0,00	0		TOTAL BANCO TERRITORIAL	0,00	0

	1 A 30 DÍAS	22,844.04	631		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	0		DEPÓSITOS MONETARIOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	0
	181 A 360 DÍAS	20,451.76	580		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	0,00	12		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE GENERAN INTERESES	5,903.06	647
	31 A 90 DÍAS	25,529.72	806		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	0,00	136		DEPÓSITOS MONETARIOS QUE NO GENERAN INTERESES	38.09	2,554
	91 A 180 DÍAS	30,542.70	742		DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	454		DEPÓSITOS DE AHORRO	10,306.31	10,768
	CUENTAS CORRIENTES	5,528.39	3156		DE 1 A 30 DÍAS	0,00	9		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	21,737.14	529
Unibanco	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	0,00	0		DE 31 A 90 DÍAS	0,00	22		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	30,298.69	769
	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	471.72	28	Unibanco	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	17	Unibanco	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	20,272.45	662
	DEPÓSITOS AHORRO	5,359.82	3736		DE 181 A 360 DÍAS	0,00	13		DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	23,664.69	627
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	56.57	5		DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	5		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	16,314.80	345
	MÁS 361 DÍAS	8,864.41	240		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0
					DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	552.40	11
					DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0		DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	477.76	22
					OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
					TOTAL UNIBANCO	0,00	668		TOTAL UNIBANCO	129,565.39	16,934
Total Banca privada 2008	TOTAL UNIBANCO	119,649.12	9,924		TOTAL UNIBANCO	0,00	668		TOTAL UNIBANCO	129,565.39	16,934
		5,842,204.66	1,264,570	Total Banca privada 2009		-	1,398,563	Total Banca privada 2010		7,109,319.52	1,601,028
	DE 1 A 30 DÍAS	2,123.24	161		DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	18601		DEPÓSITOS DE AHORRO	11,571.62	18,745
	DE 181 A 360 DÍAS	139.19	95		DE 1 A 30 DÍAS	0,00	227		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	1,834.51	155
	DE 31 A 90 DÍAS	1,886.46	231		DE 181 A 360 DÍAS	0,00	81		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	3,350.98	332
	DE 91 A 180 DÍAS	1,150.02	109		DE 31 A 90 DÍAS	0,00	253		DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	3,080.02	220
23 de Julio	DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	0	23 de Julio	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	187	23 de Julio	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	721.28	179
	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	0,00	0		DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	7		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	27.96	19
	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	679.06	1167		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0
	DEPÓSITOS DE AHORRO	9,519.95	16780		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	351		DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	29.92	36
					OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL COOP. 23 DE JULIO	15,497.92	18,543		TOTAL COOP. 23 DE JULIO	0,00	19,707		TOTAL COOP. 23 DE JULIO	20,616.28	19,686
	DE 1 A 30 DÍAS	4,026.95	461		DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	47831		DEPÓSITOS DE AHORRO	21,859.63	37,504
	DE 181 A 360 DÍAS	2,056.33	391		DE 1 A 30 DÍAS	0,00	549		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	8,372.40	662
	DE 31 A 90 DÍAS	3,314.32	489		DE 181 A 360 DÍAS	0,00	585		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	8,930.32	868
	DE 91 A 180 DÍAS	1,869.65	330		DE 31 A 90 DÍAS	0,00	624		DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	8,821.38	778
29 de Octubre	DE MÁS DE 361 DÍAS	510.28	583	29 de Octubre	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	506	29 de Octubre	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	6,553.12	939
	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	0,00	0		DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	1301		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	1,106.63	1,763
	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	1,720.44	43042		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0
	DEPÓSITOS DE AHORRO	14,366.46	43042		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	1		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	144.45	1
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	102.31	1		DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	47831		DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	539.68	37,504
					OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL COOP. 29 DE OCTUBRE	27,966.74	88,339		TOTAL COOP. 29 DE OCTUBRE	0,00	99,228		TOTAL COOP. 29 DE OCTUBRE	56,327.61	80,019
	DE 1 A 30 DÍAS	2,601.46	345		DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	52156		DEPÓSITOS DE AHORRO	17,461.34	51,349
	DE 181 A 360 DÍAS	275.50	60		DE 1 A 30 DÍAS	0,00	390		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	3,230.09	336
	DE 31 A 90 DÍAS	2,362.27	456		DE 181 A 360 DÍAS	0,00	79		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	3,980.07	537
	DE 91 A 180 DÍAS	683.20	171		DE 31 A 90 DÍAS	0,00	489		DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	1,701.18	301
Alianza del Valle	DE MÁS DE 361 DÍAS	18.50	6	Alianza del Valle	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	204	Alianza del Valle	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	662.39	118
	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	0,00	0		DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	23		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	169.16	28
	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	2,787.39	5661		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0
	DEPÓSITOS DE AHORRO	11,339.49	46592		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	6091		DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	4,328.83	6,796
					OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL COOP. ALIANZA DEL VALLE	20,067.82	53,291		TOTAL COOP. ALIANZA DEL VALLE	0,00	59,422		TOTAL COOP. ALIANZA DEL VALLE	31,533.06	59,465
	DE 1 A 30 DÍAS	3,191.05	418		DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	101014		DEPÓSITOS DE AHORRO	32,440.05	107,693
	DE 181 A 360 DÍAS	631.22	78		DE 1 A 30 DÍAS	0,00	474		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	7,245.23	717
	DE 31 A 90 DÍAS	3,328.92	483		DE 181 A 360 DÍAS	0,00	527		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	7,477.37	928
	DE 91 A 180 DÍAS	1,872.57	301		DE 31 A 90 DÍAS	0,00	628		DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	5,365.35	666
Andalucía	DE MÁS DE 361 DÍAS	32.16	8	Andalucía	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	398	Andalucía	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	1,889.05	324
	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	0,00	0		DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	170		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	248.60	214
	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	2,599.84	6140		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0
	DEPÓSITOS DE AHORRO	25,161.71	93436		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	2876		DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	262.66	792
					OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL COOP. ANDALUCIA	36,817.48	100,864		TOTAL COOP. ANDALUCIA	0,00	106,087		TOTAL COOP. ANDALUCIA	54,928.30	111,334
	DE 1 A 30 DÍAS	295.35	45		DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	2337		DEPÓSITOS DE AHORRO	687.21	2,698
	DE 181 A 360 DÍAS	74.32	10		DE 1 A 30 DÍAS	0,00	39		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	982.22	41
	DE 31 A 90 DÍAS	469.54	47		DE 181 A 360 DÍAS	0,00	15		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	761.98	52
	DE 91 A 180 DÍAS	142.20	29		DE 31 A 90 DÍAS	0,00	49		DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	440.95	34
Atuntaqui	DE MÁS DE 361 DÍAS	85.00	1	Atuntaqui	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	50	Atuntaqui	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	360.01	17
	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	0,00	0		DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	0		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	8.00	1
	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	50.73	114		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0
	DEPÓSITOS DE AHORRO	562.03	1798		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	179		DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	48.35	122
					OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL COOP. ATUNTAQUI	1,679.17	2,044		TOTAL COOP. ATUNTAQUI	0,00	2,869		TOTAL COOP. ATUNTAQUI	3,288.72	2,965

	DE 1 A 30 DÍAS	450.27	23		DEPOSITOS DE AHORRO	0.00	1580		DEPOSITOS DE AHORRO	1.042.56	2.501
	DE 181 A 360 DÍAS	8.05	4		DE 1 A 30 DÍAS	0.00	34		DEPOSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	379.23	35
	DE 31 A 90 DÍAS	354.45	14		DE 181 A 360 DÍAS	0.00	8		DEPOSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	1.109.66	34
	DE 91 A 180 DÍAS	24.14	7		DE 31 A 90 DÍAS	0.00	29		DEPOSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	167.64	20
	DE MÁS DE 361 DÍAS	0.00	0		DE 91 A 180 DÍAS	0.00	12		DEPOSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	215.65	18
Cacpeco	DEPOSITOS EN GARANTIA	0.00	0	Cacpeco	DE MÁS DE 361 DÍAS	0.00	0	Cacpeco	DEPOSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	0.00	0
	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	185.14	1001		DEPOSITOS DE GARANTIA	0.00	0		DEPOSITOS DE GARANTIA	0.00	0
	DEPOSITOS DE AHORRO	669.43	1509		DEPOSITOS POR CONFIRMAR	0.00	0		DEPOSITOS POR CONFIRMAR	0.00	0
	DEPOSITOS POR CONFIRMAR	0.00	0		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0.00	1091		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	198.46	773
					OPERACIONES DE REPORTE	0.00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0.00	0
	TOTAL CACPECO	1.691.49	2.558		TOTAL CACPECO	0.00	2.754		TOTAL CACPECO	3.113.19	3.381
	DE 1 A 30 DÍAS	2.961.42	224		DEPOSITOS DE AHORRO	0.00	48310		DEPOSITOS DE AHORRO	189.44	2090
	DE 181 A 360 DÍAS	470.25	109		DE 1 A 30 DÍAS	0.00	252		DEPOSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	899.94	27
	DE 31 A 90 DÍAS	1.604.78	208		DE 181 A 360 DÍAS	0.00	123		DEPOSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	626.31	34
	DE 91 A 180 DÍAS	696.02	108		DE 31 A 90 DÍAS	0.00	266		DEPOSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	71.29	8
	DE MÁS DE 361 DÍAS	282.72	39		DE 91 A 180 DÍAS	0.00	127		DEPOSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	251.54	7
Cámara de comercio de Ambato	DEPOSITOS EN GARANTIA	0.00	0	Cámara de comercio de Ambato	DE MÁS DE 361 DÍAS	0.00	151	Cámara de comercio de Ambato	DEPOSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	0.00	0
	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	2.290.57	42436		DEPOSITOS DE GARANTIA	0.00	0		DEPOSITOS DE GARANTIA	0.00	0
	DEPOSITOS DE AHORRO	5.711.94	42436		DEPOSITOS POR CONFIRMAR	0.00	4		DEPOSITOS POR CONFIRMAR	0.00	0
	DEPOSITOS POR CONFIRMAR	73.87	4		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0.00	48310		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	70.46	2090
					OPERACIONES DE REPORTE	0.00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0.00	0
	TOTAL COOP. CAMARA DE COMERCIO DE QUITO	14.091.57	85.564		TOTAL COOP. CAMARA DE	0.00	97.543		TOTAL COOP. CAMARA DE COMERCIO DE	2.118.98	4.256
	DE 1 A 30 DÍAS	1.040.35	41		DEPOSITOS DE AHORRO	0.00	15460		DEPOSITOS DE AHORRO	6.037.58	15.764
	DE 181 A 360 DÍAS	70.10	9		DE 1 A 30 DÍAS	0.00	55		DEPOSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	1.253.76	82
	DE 31 A 90 DÍAS	1.549.93	40		DE 181 A 360 DÍAS	0.00	91		DEPOSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	935.16	158
	DE 91 A 180 DÍAS	243.64	23		DE 31 A 90 DÍAS	0.00	23		DEPOSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	1705.05	160
	DE MÁS DE 361 DÍAS	0.00	0		DE 91 A 180 DÍAS	0.00	30		DEPOSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	556.05	537
Codesarrollo	DEPOSITOS EN GARANTIA	0.00	0	Codesarrollo	DE MÁS DE 361 DÍAS	0.00	513	Codesarrollo	DEPOSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	725.62	1.424
	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	1.255.25	3563		DEPOSITOS DE GARANTIA	0.00	0		DEPOSITOS DE GARANTIA	0.00	0
	DEPOSITOS DE AHORRO	4.525.08	14138		DEPOSITOS POR CONFIRMAR	0.00	0		DEPOSITOS POR CONFIRMAR	0.00	0
	DEPOSITOS POR CONFIRMAR	0.00	0		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0.00	2047		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	410.50	772
					OPERACIONES DE REPORTE	0.00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0.00	0
	TOTAL CODESARROLLO	8.684.35	17.814		TOTAL CODESARROLLO	0.00	18.246		TOTAL CODESARROLLO	10.623.73	18.897
	DE 1 A 30 DÍAS	357.81	75		DEPOSITOS DE AHORRO	0.00	12749		DEPOSITOS DE AHORRO	1.448.56	13.253
	DE 181 A 360 DÍAS	130.53	174		DE 1 A 30 DÍAS	0.00	46		DEPOSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	473.54	43
	DE 31 A 90 DÍAS	541.86	136		DE 181 A 360 DÍAS	0.00	26		DEPOSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	806.70	88
	DE 91 A 180 DÍAS	357.83	146		DE 31 A 90 DÍAS	0.00	61		DEPOSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	394.29	64
	DE MÁS DE 361 DÍAS	11.29	41	Coopad	DE 91 A 180 DÍAS	0.00	41	Coopad	DEPOSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	225.81	32
Coopad	DEPOSITOS EN GARANTIA	0.00	0	Coopad	DE MÁS DE 361 DÍAS	0.00	14	Coopad	DEPOSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	0.73	1
	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	363.20	1598		DEPOSITOS DE GARANTIA	0.00	0		DEPOSITOS DE GARANTIA	0.00	0
	DEPOSITOS DE AHORRO	1.097.41	12396		DEPOSITOS POR CONFIRMAR	0.00	0		DEPOSITOS POR CONFIRMAR	0.00	0
	DEPOSITOS POR CONFIRMAR	0.00	0		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0.00	1283		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	95.26	1.072
					OPERACIONES DE REPORTE	0.00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0.00	0
	TOTAL COOPAD	2.859.73	14.566		TOTAL COOPAD	0.00	14.240		TOTAL COOPAD	3.444.99	14.553
	DE 1 A 30 DÍAS	10.092.78	633		DEPOSITOS DE AHORRO	0.00	84659		DEPOSITOS DE AHORRO	36.851.80	94.972
	DE 181 A 360 DÍAS	2.160.58	228		DE 1 A 30 DÍAS	0.00	662		DEPOSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	#REF!	726
	DE 31 A 90 DÍAS	6.946.73	688		DE 181 A 360 DÍAS	0.00	307		DEPOSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	#REF!	990
	DE 91 A 180 DÍAS	3.804.97	424		DE 31 A 90 DÍAS	0.00	866		DEPOSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	#REF!	701
	DE MÁS DE 361 DÍAS	467.69	39	Cooprogreso	DE 91 A 180 DÍAS	0.00	519	Cooprogreso	DEPOSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	#REF!	427
Cooprogreso	DEPOSITOS EN GARANTIA	0.00	0	Cooprogreso	DE MÁS DE 361 DÍAS	0.00	49	Cooprogreso	DEPOSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	#REF!	81
	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	1.845.71	5215		DEPOSITOS DE GARANTIA	0.00	0		DEPOSITOS DE GARANTIA	#REF!	0
	DEPOSITOS DE AHORRO	21.033.96	75397		DEPOSITOS POR CONFIRMAR	0.00	0		DEPOSITOS POR CONFIRMAR	#REF!	0
	DEPOSITOS POR CONFIRMAR	40.00	1		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0.00	3626		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	#REF!	1.943
					OPERACIONES DE REPORTE	0.00	0		OPERACIONES DE REPORTE	#REF!	0
	TOTAL COOP. PROGRESO	46.392.42	82.625		TOTAL COOPROGRESO	0.00	90.688		TOTAL COOPROGRESO	#REF!	99.840
	DE 1 A 30 DÍAS	1.027.62	221		DEPOSITOS DE AHORRO	0.00	29659		DEPOSITOS DE AHORRO	#REF!	31.557
	DE 181 A 360 DÍAS	217.17	254		DE 1 A 30 DÍAS	0.00	284		DEPOSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	969.84	270
	DE 31 A 90 DÍAS	982.37	258		DE 181 A 360 DÍAS	0.00	264		DEPOSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	1.119.57	354
	DE 91 A 180 DÍAS	610.08	325		DE 31 A 90 DÍAS	0.00	354		DEPOSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	610.75	275
	DE MÁS DE 361 DÍAS	95.88	433	Cotocollao	DE 91 A 180 DÍAS	0.00	236	Cotocollao	DEPOSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	355.22	311
Cotocollao	DEPOSITOS EN GARANTIA	0.00	0	Cotocollao	DE MÁS DE 361 DÍAS	0.00	579	Cotocollao	DEPOSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	164.65	633
	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	1.183.55	2826		DEPOSITOS DE GARANTIA	0.00	0		DEPOSITOS DE GARANTIA	0.00	0
	DEPOSITOS DE AHORRO	4.797.42	27394		DEPOSITOS POR CONFIRMAR	0.00	1		DEPOSITOS POR CONFIRMAR	0.00	0
					DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0.00	2678		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	734.27	2.811
	DEPOSITOS POR CONFIRMAR	0.00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0.00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0.00	0
	TOTAL COOP. COTOCOLLAO	8.914.09	31.711		TOTAL COOP. COTOCOLLAO	0.00	34.055		TOTAL COOP. COTOCOLLAO	3.954.30	36.211
	DE 1 A 30 DÍAS	300.01	24		DEPOSITOS DE AHORRO	0.00	1171		DEPOSITOS DE AHORRO	817.35	1.319
	DE 181 A 360 DÍAS	13.42	20		DE 1 A 30 DÍAS	0.00	23		DEPOSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	1.876.62	20
	DE 31 A 90 DÍAS	522.48	14		DE 181 A 360 DÍAS	0.00	5		DEPOSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	2.128.03	33
	DE 91 A 180 DÍAS	221.78	16		DE 31 A 90 DÍAS	0.00	18		DEPOSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	45.82	6
	DE MÁS DE 361 DÍAS	88.11	72	El Sagrario	DE 91 A 180 DÍAS	0.00	12	El Sagrario	DEPOSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	25.54	3
El Sagrario	DEPOSITOS EN GARANTIA	0.00	0	El Sagrario	DE MÁS DE 361 DÍAS	0.00	10	El Sagrario	DEPOSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	7.82	4
	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	58.35	168		DEPOSITOS DE GARANTIA	0.00	0		DEPOSITOS DE GARANTIA	0.00	0
	DEPOSITOS DE AHORRO	389.05	1473		DEPOSITOS POR CONFIRMAR	0.00	0		DEPOSITOS POR CONFIRMAR	0.00	0
	DEPOSITOS POR CONFIRMAR	0.00	0		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0.00	186		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	115.19	246
					OPERACIONES DE REPORTE	0.00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0.00	0
	TOTAL COOP. EL SAGRARIO	1.593.20	1.727		TOTAL COOP. EL SAGRARIO	0.00	1.425		TOTAL COOP. EL SAGRARIO	5.016.37	1.631
	DE 1 A 30 DÍAS	546.81	49		DEPOSITOS DE AHORRO	0.00	2015		DEPOSITOS DE AHORRO	939.94	2.609
	DE 181 A 360 DÍAS	147.83	8		DE 1 A 30 DÍAS	0.00	49		DEPOSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	529.73	44
	DE 31 A 90 DÍAS	760.79	53		DE 181 A 360 DÍAS	0.00	10		DEPOSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	935.54	75
	DE 91 A 180 DÍAS	118.68	23		DE 31 A 90 DÍAS	0.00	52		DEPOSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	343.55	38
	DE MÁS DE 361 DÍAS	10.51	2	Pablo Muñoz Vega	DE 91 A 180 DÍAS	0.00	40	Pablo Muñoz Vega	DEPOSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	125.02	11
Pablo Muñoz Vega	DEPOSITOS EN GARANTIA	0.00	0	Pablo Muñoz Vega	DE MÁS DE 361 DÍAS	0.00	3	Pablo Muñoz Vega	DEPOSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	58.07	3
	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	114.62	1066		DEPOSITOS DE GARANTIA	0.00	0		DEPOSITOS DE GARANTIA	0.00	0
	DEPOSITOS DE AHORRO	679.26	1399		DEPOSITOS POR CONFIRMAR	0.00	0		DEPOSITOS POR CONFIRMAR	0.00	0
	DEPOSITOS POR CONFIRMAR	0.00	0		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0.00	663		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	15.28	783
					OPERACIONES DE REPORTE	0.00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0.00	0
	TOTAL COOP. PABLO MUÑOZ VEGA	2.378.49	2.600		TOTAL COOP. PABLO MUÑOZ VEGA	0.00	2.831		TOTAL COOP. PABLO MUÑOZ VEGA	2.947.11	3.563

	DE 1 A 30 DÍAS	201,39	25		DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	3996		DEPÓSITOS DE AHORRO	1.918,76	4.560
	DE 181 A 360 DÍAS	62,80	94		DE 1 A 30 DÍAS	0,00	21		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	291,44	26
	DE 31 A 90 DÍAS	111,17	28		DE 181 A 360 DÍAS	0,00	16		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	468,46	79
	DE 91 A 180 DÍAS	153,75	112		DE 31 A 90 DÍAS	0,00	39		DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	628,97	97
Riobamba	DE MÁS DE 361 DÍAS	37,41	25	Riobamba	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	69	Riobamba	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	508,18	95
	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	0,00	0		DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	13		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	13,97	6
	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	18,84	298		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0
	DEPÓSITOS DE AHORRO	788,04	3002		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	172		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	6,78	146
					OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL COOP. RIOBAMBA	1.379,41	3.584		TOTAL COOP. RIOBAMBA	0,00	4.326		TOTAL COOP. RIOBAMBA	3.836,56	5.009
	DE 1 A 30 DÍAS	513,10	51		DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	5418		DEPÓSITOS DE AHORRO	2.571,03	5.361
	DE 181 A 360 DÍAS	302,05	12		DE 1 A 30 DÍAS	0,00	61		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	1.125,23	66
	DE 31 A 90 DÍAS	518,82	62		DE 181 A 360 DÍAS	0,00	18		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	1.190,47	69
	DE 91 A 180 DÍAS	161,70	29		DE 31 A 90 DÍAS	0,00	54		DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	737,22	52
San Francisco de Asís	DE MÁS DE 361 DÍAS	77,55	4	San Francisco de Asís	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	31	San Francisco de Asís	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	413,15	25
	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	11,92	57		DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	3		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	22,80	1
	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	899,96	2248		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	46		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	18,23	45
	DEPÓSITOS DE AHORRO	2.056,16	5171		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	2632		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	1.001,91	2.667
					OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL COOP. SAN FRANCISCO DE ASIS	4.541,26	7.634		TOTAL COOP. SAN FRANCISCO DE ASIS	0,00	8.263		TOTAL COOP. SAN FRANCISCO DE ASIS	7.089,04	8.286
	DE 1 A 30 DÍAS	880,88	64		DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	10527		DEPÓSITOS DE AHORRO	2.650,63	10.782
	DE 181 A 360 DÍAS	86,58	11		DE 1 A 30 DÍAS	0,00	78		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	1.581,26	96
	DE 31 A 90 DÍAS	601,36	74		DE 181 A 360 DÍAS	0,00	21		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	1.348,53	119
	DE 91 A 180 DÍAS	231,37	37		DE 31 A 90 DÍAS	0,00	80		DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	1.217,89	118
Tulcán	DE MÁS DE 361 DÍAS	15,13	4	Tulcán	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	97	Tulcán	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	259,23	28
	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	0,00	0		DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	3		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	43,02	6
	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	190,31	540		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0
	DEPÓSITOS DE AHORRO	2.047,72	10358		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	891		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	186,17	1.269
					OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL COOP. TULCAN	4.053,35	11.088		TOTAL COOP. TULCAN	0,00	11.697		TOTAL COOP. TULCAN	7.286,72	12.418
Total Cooperativas de ahorro y crédito 2008		198.608,51	524.552	Total Cooperativas de ahorro y crédito 2009		0,00	573.181	Total Cooperativas de ahorro y crédito 2010		#REF!	#REF!
	DE 1 A 30 DÍAS	0,00	30		DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	1841		DEPÓSITOS DE AHORRO	691,77	2383
	DE 181 A 361 DÍAS	0,00	8		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	0,00	31		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	202,91	31
	DE 31 A 90 DÍAS	0,00	34		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	0,00	62		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	486,49	95
	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	21		DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	0,00	79		DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	724,03	72
	DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	4		DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	0,00	26		DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	2.646,67	68
Imbabura	DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	1397	Imbabura	DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	2	Imbabura	DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	451,97	8
	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	0,00	0		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	0
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	1397		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	1841		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	209,31	2383
					OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL MUTUALISTA IMBABURA	0,00	2.891		TOTAL MUTUALISTA IMBABURA	0,00	3.882		TOTAL MUTUALISTA IMBABURA	5.413,15	5.000
	DE 1 A 30 DÍAS	0,00	2147		DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	106670		DEPÓSITOS DE AHORRO	98.996,95	113540
	DE 181 A 361 DÍAS	0,00	303		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	0,00	2329		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	34.355,58	2339
	DE 31 A 90 DÍAS	0,00	1758		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	0,00	1897		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	32.663,90	2142
	DE 91 A 180 DÍAS	0,00	856		DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	0,00	990		DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	18.823,50	1224
	DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	27		DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	0,00	366		DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	7.312,01	475
Pichincha	DEPÓSITOS DE AHORRO	0,00	100467	Pichincha	DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	21	Pichincha	DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	870,70	32
	DEPÓSITOS EN GARANTÍA	0,00	197		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	0,00	202		DEPÓSITOS DE GARANTÍA	3,88	193
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	68		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	91		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	1.030,82	82
					OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL MUTUALISTA PICHINCHA	0,00	105.823		TOTAL MUTUALISTA PICHINCHA	0,00	112.566		TOTAL MUTUALISTA PICHINCHA	194.057,33	120.027
Total Mutualistas 2008		0,00	108.714	Total Mutualistas 2009		0,00	116.448	Total Mutualistas 2010		199.470,49	125.027
	DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	50.839,45	872		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	0,00	828		DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	49.662,63	1107
	DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	60.803,26	491		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	0,00	983		DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	104.145,83	1199
	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	85.224,92	1031		DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	0,00	724		DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	92.947,64	955
Diners Club	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	82.268,57	751	Diners Club	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	0,00	533	Diners Club	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	91.071,32	711
	DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	12.046,88	27		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	35		DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	13.903,90	53
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0		DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0		DEPOSITOS RESTRINGIDOS	2.610,25	33
	OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0		OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL SF. DINERS CLUB	291.183,09	3172		TOTAL SF. DINERS CLUB	0,00	3.103		TOTAL SF. DINERS CLUB	354.341,57	4.058

	DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	0,00	0	DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	0,00	3	DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	107,92	2
	DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	2,95	3	DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	0,00	7	DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	3,25	2
	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	10,08	3	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	0,00	4	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	0,00	0
Leasingcorp	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	3,15	3	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	0,00	8	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	4,88	4
	DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	13,92	7	DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	10	DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	25,84	11
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0
	OPERACIONES DE REPORTE			OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0	OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL SF. LEASINGCORP	30,10	16	TOTAL SF. LEASINGCORP	0,00	32	TOTAL SF. LEASINGCORP	141,89	19
				DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	0,00	0	DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	2.540,14	62
				DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	0,00	0	DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	3.193,17	67
				DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	0,00	0	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	4.462,39	79
				DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	0,00	0	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	1.021,28	30
				DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	0	DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	171,74	5
				DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
				DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0
				OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0	OPERACIONES DE REPORTE	8,05	1
				TOTAL SF. UNIFINSA	0,00	0	TOTAL SF. UNIFINSA	11.396,77	244
	DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	27,28	5	DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	0,00	9	DEPÓSITOS A PLAZO DE 1 A 30 DÍAS	155,77	10
	DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	0,00	0	DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	0,00	6	DEPÓSITOS A PLAZO DE 31 A 90 DÍAS	576,87	12
Vazcorp	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	69,29	6	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	0,00	8	DEPÓSITOS A PLAZO DE 91 A 180 DÍAS	95,36	3
	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	2,50	2	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	0,00	0	DEPÓSITOS A PLAZO DE 181 A 360 DÍAS	5,08	2
	DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	0	DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	0	DEPÓSITOS A PLAZO DE MÁS DE 361 DÍAS	0,00	0
	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00	0
	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	0
	OPERACIONES DE REPORTE	99,07	13	OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0	OPERACIONES DE REPORTE	0,00	0
	TOTAL SF. VAZCORP	198,13	26	TOTAL SF. VAZCORP	0,00	23	TOTAL SF. VAZCORP	833,07	27
Total Sociedades financieras 2008		291.411,32	3.214	Total Sociedades financieras 2009	-	3.158	Total Sociedades financieras 2010	366.713,30	4.348

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Sistema financiero local. Valor por plaza en miles de dólares.

Entidad bancaria	2008	2009	2010	Variación Absoluta	Variación Relativa
Banco Ecuatoriano de la Vivienda	44.746,09	96.282,78	163.313,91	67.031,13	70%
Banco Nacional de Fomento	38.825,52	252.530,90	258.355,91	5.825,01	2%
Corporación Financiera Nacional	100.000,00	680.911,35	707.866,62	26.955,27	4%
Total banca pública	183.571,61	1.029.725,03	1.129.536,44	99.811,41	10%
Amazonas	35.690,90	34.992,86	44.081,21	9.088,35	26%
Austro	53.802,64	64.813,55	83.948,60	19.135,05	30%
Bolivariano	298.992,10	357.012,70	384.898,96	27.886,26	8%
Capital	30.907,49	22.698,02	38.066,68	15.368,66	68%
Citibank	203.147,04	200.365,82	242.784,53	42.418,71	21%
Cofiec	1.367,77	2.554,87	16.235,78	13.680,91	535%
Delbank	258,3	542,22	1.110,24	568,02	105%
Finca	1.278,43	1.252,69	1.336,05	83,36	7%
General Rumiñahui	184.863,56	222.067,01	241.990,95	19.923,94	9%
Guayaquil	476.312,33	559.757,62	566.708,47	6.950,85	1%
Internacional	592.202,61	618.205,37	761.909,24	143.703,87	23%
Litoral	297,97	220,39	102,87	-117,52	-53%
Lloyds Bank	92.854,95	77.981,73	0	-77.981,73	-100%
Loja	22.117,26	34.125,34	32.639,20	-1.486,14	-4%
Machala	18.766,73	19.844,58	27.725,90	7.881,32	40%
Promérica	226.343,72	258.667,53	279.258,07	20.590,54	8%
Pacífico	497.924,58	598.007,29	654.375,05	56.367,76	9%
Pichincha	1.924.086,45	2.109.660,15	2.371.759,95	262.099,80	12%
Procredit	76.970,97	107.861,28	95.148,58	-12.712,70	-12%
Produbanco	879.375,67	910.394,56	1.034.993,89	124.599,33	14%
Solidario	103.552,60	111.101,50	98.232,69	-12.868,81	-12%
Sudamericano	1.441,47	1.520,09	2.447,22	927,13	61%
Territorial	0	0	0	0	N/A
Unibanco	119.649,12	102.274,50	129.565,39	27.290,89	27%
Total banca privada	5.842.204,66	6.314.669,92	7.109.319,52	794.649,60	13%
23 de julio	15.497,92	17.279,16	20.616,28	3.337,12	19%
29 de octubre	27.966,74	38.948,08	56.327,61	17.379,53	45%
Alianza del Valle	20.067,82	26.598,56	31.533,06	4.934,50	19%
Andalucía	36.817,48	42.101,98	54.928,30	12.826,32	30%
Atuntaqui	1.679,17	2.659,57	3.288,72	629,15	24%
Cacpeco	1.691,49	2.542,74	3.113,19	570,45	22%
Cámara com. Ambato	14.091,57	16.668,00	2.118,98	-14.549,02	-87%
Codesarrollo	8.684,35	9.334,72	10.623,73	1.289,01	14%
Coopad	2.859,73	2.608,23	3.444,99	836,76	32%
Coopccp*	N/A	N/A	21.647,19	N/A	N/A
Cooprogreso	46.392,42	62.485,72	85.414,38	22.928,66	37%
Cotocollao	8.914,09	9.622,12	10.090,12	468,00	5%
El Sagrario	1.593,20	2.123,89	5.016,37	2.892,48	136%
Pablo Muños Vega	2.378,49	2.537,29	2.947,11	409,82	16%
San Francisco de Asís	4.541,26	5.012,50	7.089,04	2.076,54	41%
Riobamba	1.379,41	2.658,59	3.836,56	1.177,97	44%
Tulcán	4.053,35	4.756,65	7.286,72	2.530,07	53%
Total Cooperativas	198.608,50	247.937,80	329.322,35	81.384,54	31%
Imbabura	1.122,67	3.522,27	5.413,15	1.890,88	54%
Pichincha	166.259,64	161.283,39	194.057,33	32.773,94	20%
Total Mutualistas	167.382,31	164.805,66	199.470,48	34.664,82	21%
Diners club	291.183,09	262.284,91	354.341,57	92.056,66	35%
Leasingcorp	30,1	170,85	141,89	-28,96	-17%
Unifinsa	N/A	0	11.396,77	11.396,77	N/A
Vazcorp	198,13	692,85	833,07	140,22	20%
Total Sociedades Financieras	291.411,32	263.148,61	366.713,30	103.564,69	39%
Total IFIS	6.683.178,40	8.020.287,02	9.134.362,09	1.114.075,06	14%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Colocaciones del sistema financiero local. Valor total por IFIS en cartera de consumo 2008, en miles de dólares		Colocaciones del sistema financiero local. Valor total por IFIS en cartera de consumo 2009, en miles de dólares		Colocaciones del sistema financiero local. Valor total por IFIS en cartera de consumo 2010, en miles de dólares	
Entidades	Valor total Dic-08	Entidades	Valor total dic-09	Entidades	Valor total dic-10
Banco del Estado	0,00	Banco del Estado	0,00	Banco del Estado	0,00
BEV	0,00	BEV	0,00	BEV	0,00
BNF	1.540,80	BNF	877,30	BNF	1040,55
CFN	0,00	CFN	0,00	CFN	0,00
Total Banca pública 2008	1.540,80	Total Banca pública 2009	877,30	Total Banca pública 2010	1040,55
Amazonas	22.085,92	Amazonas	19363,08	Amazonas	14430,47
Austro	60.176,90	Austro	62798,63	Austro	120377,33
Bolivariano	22.273,66	Bolivariano	26456,25	Bolivariano	31189,82
Capital	13.966,49	Capital	9989,71	Capital	13614,45
Citibank	33,14	Citibank	0,95	Citibank	0,00
Cofiec	39,12	Cofiec	14,37	Cofiec	6,91
Delbank	916,66	Delbank	1229,33	Delbank	826,49
Finca	87,22	Finca	98,46	Finca	56,78
General Rumiñahui	38.620,36	General Rumiñahui	42025,74	General Rumiñahui	49765,56
Guayaquil	167.548,40	Guayaquil	183177,43	Guayaquil	204474,26
Internacional	31.173,07	Internacional	42675,10	Internacional	71431,29
La producción	65.687,12	La producción	61429,90	La producción	81084,00
Litoral	208,11	Litoral	189,99	Litoral	0,02
Lloyds Bank	207,56	Lloyds Bank	300,70	Lloyds Bank	3680,41
Loja	1.669,32	Loja	1685,60	Loja	300,69
Machala	2.284,52	Machala	2575,90	Machala	2780,20
Promérica	34.845,46	Promérica	26418,75	Pacífico	220816,26
Pacífico	157.984,65	Pacífico	172332,89	Pichincha	471704,94
Pichincha	511.701,51	Pichincha	413408,30	Procredit	444,30
Procredit	382,39	Procredit	377,30	Promérica	23700,07
Solidario	853,99	Solidario	489,05	Solidario	590,78
Sudamericano	0,00	Sudamericano	823,54	Sudamericano	2485,98
Territorial	7.494,73	Territorial	16524,23	Territorial	13308,33
Unibanco	64.318,77	Unibanco	64052,12	Unibanco	104284,97
Total Banca privada 2008	1.204.559,08	Total Banca privada 2009	1148437,35	Total Banca privada 2010	1431354,33
Cacpeco	826,12	Coop. "Construcción comercio y producción" Ltda.	0,00	Coop. "Construcción, comercio y producción" Ltda.	13692,38
23 de Julio	11.132,45	23 de Julio	11970,19	23 de Julio	12797,35
29 de Octubre	8.745,67	29 de Octubre	10284,36	29 de Octubre	14030,66
Alianza del Valle Ltda.	13.571,95	Alianza del Valle Ltda.	16148,96	Alianza del Valle	18100,89
Andalucía	26.199,18	Andalucía	27624,87	Andalucía	37334,10
Atuntaqui	1.042,91	Atuntaqui	1332,35	Atuntaqui	1635,57
Cámara de comercio de Quito	9.829,93	Cámara de Comercio de Quito Ltda.	12288,47	Cámara de comercio de Ambato Ltda.	320,68
Cooprogreso Ltda.	17.514,78	Cooprogreso Ltda.	21675,23	Cooprogreso Ltda.	30583,38
Cotocollao	4.507,85	Cotocollao	5616,17	Cotocollao	6073,04
		Cacpeco	586,80	Coop. De la pequeña empresa de Cotopaxi Ltda.	829,10
Codesarrollo Ltda.	3.076,29	Codesarrollo Ltda.	3082,37	Codesarrollo	3072,46
El Sagrario	1.106,90	El Sagrario	888,41	El Sagrario	1415,96
Coopad Ltda.	4.507,85	Coopad Ltda.	2300,46	Coopad Ltda.	1726,10
Riobamba	1.370,44	Riobamba	2970,17	Riobamba	1684,71
San Francisco de Asis	2.044,34	San Francisco de Asis	2956,53	San Francisco de Asis	3907,00
Tulcán Ltda.	2.104,18	Tulcán Ltda.	2854,93	Tulcán Ltda.	3973,62
Total Cooperativas de ahorro y crédito 2008	107.580,85	Total Cooperativas de ahorro y crédito 2009	122580,26	Total Cooperativas de ahorro y crédito 2010	151177,01
Imbabura	1.131,19	Imbabura	1648,65	Imbabura	2469,40
Pichincha	14.911,28	Pichincha	15856,96	Pichincha	47341,41
Total Mutualistas 2008	16.042,47	Total Mutualistas 2009	17505,61	Total Mutualistas 2010	49810,81
Diners Club	638.913,65	Diners Club	620232,32	Diners Club	725793,79
Leasingcorp	129,35	Leasingcorp	245,13	Leasingcorp	1054,58
Unifinsa	0,00	Unifinsa	0,00	Unifinsa	0,00
Vazcorp	5.706,96	Vazcorp	6609,95	Vazcorp	8135,85
Total Sociedades financieras 2008	644.749,96	Total Sociedades financieras 2009	627087,39	Total Sociedades financieras 2010	734984,22

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Colocaciones del sistema financiero local. Valor total por IFIS en cartera de microempresa 2008, en miles de dólares

Entidades	Valor total Dic-08
Banco del Estado	0,00
BEV	0,00
BNF	1.958,58
CFN	10.302,42
Total Banca pública 2008	12.261,00
Amazonas	757,93
Austro	1,26
Bolivariano	0,00
Capital	2.108,34
Citibank	0,00
Cofec	0,00
Delbank	70,22
Finca	5.358,86
General Rumiñahui	5.233,96
Guayaquil	0,00
Internacional	519,38
Litoral	0,00
Lloyds Bank	0,00
Loja	932,47
Machala	0,00
Promérica	223,85
Pacífico	114,64
Pichincha	116.413,33
Procredit	31.918,23
Prosubanco	803,20
Solidario	54.504,27
Sudamericano	0,00
Territorial	0,00
Unibanco	29.333,65
Total banca privada 2008	248.293,61
23 de Julio	10.908,89
29 de Octubre	4.824,12
Alianza del Valle Ltda.	11.275,04
Andalucía	17.311,45
Atuntaqui	619,51
Cámara de comercio de Quito Ltda.	7.349,92
Cooprogreso Ltda.	39.170,72
Cacpeco	1.468,61
Cotocollao	4.874,74
Codesarrollo Ltda.	4.439,90
El Sagrario	1.558,33
Coopad Ltda.	557,37
Riobamba	3.338,12
San Francisco de Asis	4.901,74
Tulcán Ltda.	1.733,21
Total Cooperativas de ahorro y crédito 2008	114.331,70
Imbabura	116,12
Pichincha	0,00
Total Mutualistas 2008	116,12
Diners Club	0,00
Leasingcorp	0,00
Unifinsa	0,00
Vazcorp	73,64
Total Sociedades financieras 2008	73,64

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Colocaciones del sistema financiero local. Valor total por IFIS en cartera de microempresa 2009, en miles de dólares

Entidades	Valor total Dic-09
Banco del Estado	0,00
BEV	0,00
BNF	3440,78
CFN	11054,14
Total Banca pública 2009	14494,92
Amazonas	142,76
Austro	1459,00
Bolivariano	0,00
Capital	1878,07
Citibank	0,00
Cofec	0,00
Delbank	51,21
Finca	4533,25
General Rumiñahui	3940,14
Guayaquil	0,00
Internacional	1133,33
La Producción	24,67
Litoral	0,00
Lloyds Bank	1048,14
Loja	0,00
Machala	925,74
Pacífico	59,16
Pichincha	84920,76
Procredit	29796,24
Promérica	794,20
Solidario	41704,03
Sudamericano	461,42
Territorial	0,00
Unibanco	172872,12
Total banca privada 2009	345744,23
23 de Julio	11923,15
29 de Octubre	4502,39
Alianza del Valle Ltda.	12563,00
Andalucía	15761,92
Atuntaqui	869,94
Cámara de comercio de Quito Ltda.	7344,92
Cooprogreso Ltda.	43224,76
Cacpeco	5129,49
Cotocollao	1615,71
Codesarrollo Ltda.	5144,14
El Sagrario	1252,17
Coopad Ltda.	657,32
Riobamba	2842,83
San Francisco de Asis	6171,79
Tulcán Ltda.	1837,22
Total Cooperativas de ahorro y crédito 2009	120840,74
Imbabura	433,58
Pichincha	0,00
Total Mutualistas 2009	433,58
Diners Club	0,00
Leasingcorp	0,00
Unifinsa	0,00
Vazcorp	2997,79
Total Sociedades financieras 2009	2997,79

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Colocaciones del sistema financiero local. Valor total por IFIS en cartera de microempresa 2010, en miles de dólares

Entidades	Valor total 40543,00
Banco del Estado	0,00
BEV	0,00
BNF	11879,89
CFN	8679,37
Total Banca pública 2010	20559,25
Amazonas	240,93
Austro	3492,36
Bolivariano	0,00
Capital	2583,88
Citibank	0,00
Cofec	0,00
Delbank	95,67
Finca	5193,02
General Rumiñahui	1790,91
Guayaquil	88,91
Internacional	2197,86
La Producción	906,23
Litoral	14,89
Lloyds Bank	0,00
Loja	863,88
Machala	0,00
Pacífico	24,30
Pichincha	115788,33
Procredit	27946,58
Promérica	1586,44
Solidario	40399,99
Sudamericano	120,71
Territorial	0,00
Unibanco	33732,17
Total Banca privada 2010	237067,04
Coop. "Construcción comercio y producción" Ltda.	9087,53
23 de Julio	15924,18
29 de Octubre	4221,37
Alianza del Valle Ltda.	15747,88
Andalucía	19371,42
Atuntaqui	850,03
Cámara de comercio de Ambato Ltda.	502,02
Cooprogreso Ltda.	44948,54
Cotocollao	5004,34
Coop. De la pequeña empresa de Cotopaxi Ltda.	2664,28
Codesarrollo Ltda.	7615,20
El Sagrario	1340,32
Coopad Ltda.	1954,64
Riobamba	3047,32
San Francisco de Asis	7115,63
Tulcán Ltda.	2644,32
Total Cooperativas de ahorro y crédito 2010	142039,02
Imbabura	439,15
Pichincha	0,00
Total Mutualistas 2010	439,15
Diners Club	0,00
Leasingcorp	0,00
Unifinsa	0,00
Vazcorp	2494,73
Total Sociedades financieras 2010	2494,73

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Colocaciones del sistema financiero local. Valor total por IFIS en cartera de vivienda 2008, en miles de dólares

Entidades	Valor total Dic-08
Banco del Estado	0,00
BEV	0,00
BNF	0,00
CFN	0,00
Total Banca pública 2008	0,00
Amazonas	199,46
Austro	2.433,84
Bolivariano	13.348,99
Capital	86,35
Citibank	528,86
Cofiec	19,26
Delbank	1.196,65
Finca	0,00
General Rumiñahui	60.621,60
Guayaquil	17.004,00
Internacional	68.465,30
Litoral	30,33
Lloyds Bank	726,07
Loja	920,66
Machala	62,72
Promérica	36.552,90
Pacífico	53.940,75
Pichincha	448.573,06
Procredit	1.329,39
Produbanco	12.000,82
Solidario	4.613,23
Sudamericano	0,00
Territorial	0,00
Unibanco	6.099,98
Total Banca privada 2008	728.754,22
23 de Julio	3.863,39
29 de Octubre	2.878,02
Alianza del Valle Ltda.	1.493,47
Andalucía	2.634,55
Atuntaqui	411,92
Cacpeco	500,80
Cooprogreso Ltda.	13.236,33
Cámara de comercio de Quito Ltda.	6.665,10
Cotacollao	2.090,99
Codesarrollo Ltda.	1.333,36
El Sagrario	310,06
Coopad Ltda.	125,49
Riobamba	143,75
San Francisco de Asis	1.311,09
Tulcán Ltda.	887,23
Total Cooperativas de ahorro y crédito 2008	37.885,57
Imbabura	425,95
Pichincha	63.968,65
Total Mutualistas 2008	64.394,60
Diners Club	2,25
Leasingcorp	0,00
Unifinsa	0,00
Vazcorp	0,00
Total Sociedades financieras 2008	2,25

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Colocaciones del sistema financiero local. Valor total por IFIS en cartera de vivienda 2009, en miles de dólares

Entidades	Valor total Dic-09
Banco del Estado	0,00
BEV	4.121,76
BNF	0,00
CFN	775,38
Total Banca pública 2009	4.897,14
Amazonas	110,09
Austro	1.576,40
Bolivariano	6.518,99
Capital	67,66
Citibank	363,38
Cofiec	16,84
Delbank	1.430,58
Finca	0,00
General Rumiñahui	42.128,13
Guayaquil	17.649,03
Internacional	65.041,62
La Producción	19.012,35
Litoral	23,02
Lloyds Bank	869,41
Loja	854,44
Machala	1,20
Pacífico	44.658,60
Pichincha	347.698,83
Procredit	969,04
Promérica	24.256,51
Solidario	4.979,73
Sudamericano	194,24
Territorial	0,00
Unibanco	4.435,40
Total Banca privada 2009	582.855,49
23 de Julio	3.096,49
29 de Octubre	3.921,87
Alianza del Valle Ltda.	1.438,22
Andalucía	3.399,14
Atuntaqui	547,51
Cámara de comercio de Quito Ltda.	7.609,36
Cooprogreso Ltda.	13.340,05
Cotacollao	2.099,51
Cacpeco	395,03
Codesarrollo Ltda.	1.381,19
El Sagrario	760,62
Coopad Ltda.	185,35
Riobamba	123,51
San Francisco de Asis	892,26
Tulcán Ltda.	743,75
Total Cooperativas de ahorro y crédito 2009	39.933,86
Imbabura	585,90
Pichincha	49.864,66
Total Mutualistas 2009	50.450,55
Diners Club	0,00
Leasingcorp	0,00
Unifinsa	0,00
Vazcorp	0,00
Total Sociedades financieras 2009	0,00

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Colocaciones del sistema financiero local. Valor total por IFIS en cartera de vivienda 2010, en miles de dólares

Entidades	Valor total Dic-10
Banco del Estado	0,00
BEV	10.021,84
BNF	11.879,89
CFN	8.679,37
Total Banca pública 2010	30.581,09
Amazonas	54,30
Austro	946,01
Bolivariano	8.004,67
Capital	181,26
Citibank	294,57
Cofiec	188,45
Delbank	1.408,59
Finca	0,00
General Rumiñahui	39.727,85
Guayaquil	16.751,36
Internacional	46.100,54
La Producción	22.147,15
Litoral	86,58
Lloyds Bank	0,00
Loja	788,50
Machala	1,20
Pacífico	66.472,70
Pichincha	408.877,89
Procredit	596,04
Promérica	28.310,35
Solidario	2.988,57
Sudamericano	175,44
Territorial	0,00
Unibanco	3.539,08
Total Banca privada 2010	647.641,08
Coop. "Construcción comercio y producción" Ltda.	14.648,28
23 de Julio	2.968,48
29 de Octubre	4.937,33
Alianza del Valle Ltda.	1.103,25
Andalucía	4.253,50
Atuntaqui	542,46
Cámara de comercio de Ambato Ltda.	246,80
Cooprogreso Ltda.	24.372,45
Cotacollao	1.603,06
Coop. De la pequeña empresa de Cotopaxi Ltda.	349,64
Codesarrollo Ltda.	1.564,98
El Sagrario	885,68
Coopad Ltda.	302,36
Riobamba	130,21
San Francisco de Asis	518,06
Tulcán Ltda.	638,21
Total Cooperativas de ahorro y crédito 2010	59.064,74
Imbabura	1.359,74
Pichincha	41.012,49
Total Mutualistas 2010	42.372,23
Diners Club	0,00
Leasingcorp	0,00
Unifinsa	0,00
Vazcorp	0,00
Total Sociedades financieras 2010	0,00

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Colocaciones del sistema financiero local. Valor total por IFIS en cartera de vivienda 2008, en miles de dólares

Entidades	Valor total Dic-08
Banco del Estado	207.304,34
BEV	0,00
BNF	10.423,74
CFN	131.866,94
Total Banca pública 2008	349.595,02
Amazonas	9.862,51
Austro	41.288,91
Bolivariano	104.365,32
Capital	6.167,51
Citibank	110.321,75
Cofiec	8.779,29
Delbank	584,35
Finca	0,00
General Rumiñahui	49.833,86
Guayaquil	58.689,12
Internacional	187.964,84
Litoral	139,59
Lloyds Bank	127.184,12
Loja	12.457,09
Machala	6.662,71
Promérica	98.362,94
Pacífico	109.171,28
Pichincha	813.262,17
Procredit	20.537,85
Produbanco	321.557,00
Solidario	21.667,68
Sudamericano	0,00
Territorial	0,00
Unibanco	364,75
Total Banca privada 2008	2.109.224,64
23 de Julio	1.177,76
29 de Octubre	88,99
Alianza del Valle Ltda.	128,22
Andalucía	0,00
Atuntaqui	16,54
Cámara de comercio de Quito	256,79
Cooprogreso Ltda.	138,00
Cotacollao	250,15
Cacpeco	0,00
Codesarrollo Ltda.	318,91
El Sagrario	6,10
Coopad Ltda.	0,00
Riobamba	42,26
San Francisco de Asis	1,18
Tulcán Limitada	122,66
Total Cooperativas de ahorro y crédito 2008	2.547,56
Imbabura	21,93
Pichincha	17.043,58
Total Mutualistas 2008	17.065,51
Diners Club	16.658,34
Leasingcorp	777,37
Unifinsa	0,00
Vazcorp	20,58
Total Sociedades financieras 2008	17.456,30

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Colocaciones del sistema financiero local. Valor total por IFIS en cartera comercial 2009, en miles de dólares

Entidades	Valor total Dic-09
Banco del Estado	363.921,00
BEV	23.024,84
BNF	16.633,64
CFN	215.276,82
Total Banca pública 2009	618.856,30
Amazonas	5.567,33
Austro	25.416,04
Bolivariano	125.300,50
Capital	2.319,90
Citibank	107.359,70
Cofiec	8.146,32
Delbank	491,72
Finca	0,00
General Rumiñahui	35.511,98
Guayaquil	96.787,77
Internacional	198.703,77
La Producción	401.800,53
Litoral	78,83
Lloyds Bank	121.043,91
Loja	8.514,88
Machala	5.591,15
Pacífico	100.463,13
Pichincha	597.357,94
Procredit	19.441,02
Promérica	94.988,05
Solidario	20.321,31
Sudamericano	452,61
Territorial	0,00
Unibanco	5,36
Total Banca privada 2009	1.975.663,73
23 de Julio	902,00
29 de Octubre	97,48
Alianza del Valle Ltda.	98,91
Andalucía	0,00
Atuntaqui	2,55
Cámara de comercio de Quito Ltda.	513,00
Cooprogreso Ltda.	123,01
Cotacollao	182,70
Cacpeco	59,33
Codesarrollo Ltda.	438,81
El Sagrario	2,46
Coopad Ltda.	0,00
Riobamba	93,44
San Francisco de Asis	52,07
Tulcán Ltda.	57,23
Total Cooperativas de ahorro y crédito 2009	2.623,00
Imbabura	41,29
Pichincha	21.243,41
Total Mutualistas 2009	21.284,70
Diners Club	18.920,38
Leasingcorp	504,75
Unifinsa	0,00
Vazcorp	10,76
Total Sociedades financieras 2009	19.435,88

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Colocaciones del sistema financiero local. Valor total por IFIS en cartera comercial 2010, en miles de dólares

Entidades	Valor total Dic-10
Banco del Estado	461.439,87
BEV	45.593,76
BNF	21.016,98
CFN	286.749,36
Total Banca pública 2010	814.799,97
Amazonas	7.873,94
Austro	16.744,00
Bolivariano	154.917,30
Capital	3.785,89
Citibank	159.368,98
Cofiec	11.956,27
Delbank	547,00
Finca	0,00
General Rumiñahui	29.337,44
Guayaquil	143.470,37
Internacional	202.530,00
La Producción	384.323,34
Litoral	37,44
Lloyds Bank	2,70
Loja	7.878,17
Machala	7.891,04
Pacífico	144.094,32
Pichincha	691.514,17
Procredit	22.776,71
Promérica	113.364,67
Solidario	8.987,77
Sudamericano	1.151,44
Territorial	0,00
Unibanco	10,45
Total Banca privada 2010	2.112.563,41
Coop. "Construcción comercio y producción" Ltda.	792,95
23 de Julio	998,85
29 de Octubre	233,67
Alianza del Valle Ltda.	71,71
Andalucía	0,00
Atuntaqui	0,00
Cámara de comercio de Ambato Ltda.	0,00
Cooprogreso Ltda.	77,19
Cotacollao	137,47
Coop. De la pequeña empresa de Cotopaxi Ltda.	47,41
Codesarrollo Ltda.	385,84
El Sagrario	151,69
Coopad Ltda.	0,00
Riobamba	79,58
San Francisco de Asis	28,17
Tulcán Ltda.	16,29
Total Cooperativas de ahorro y crédito 2010	3.020,82
Imbabura	54,08
Pichincha	21.122,08
Total Mutualistas 2010	21.176,16
Diners Club	37.307,17
Leasingcorp	881,77
Unifinsa	0,00
Vazcorp	0,00
Total Sociedades financieras	38.188,94

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.
Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Anexo 2. Información de respaldo del Capítulo III.

Preferencia de clientes Bancos privados, expresado en número y en porcentaje.

Institución Financiera	1ª Preferencia	%	2ª Preferencia	%
BP Amazonas	0	0%	0	0%
BPAustro	2	1%	3	1%
BP Bolivariano	4	1%	4	1%
BP Capital	0	0%	0	0%
BP Citibank	0	0%	0	0%
BP COFIEC	0	0%	0	0%
BP Comercial de Manbi	0	0%	0	0%
BP Del Bank	0	0%	0	0%
BP FINCA	0	0%	0	0%
BP Rumiñahui	1	0%	4	1%
BP Guayaquil	9	2%	14	4%
BP Internacional	7	2%	14	4%
BP Litoral	0	0%	0	0%
BP Lloyds Bank	0	0%	0	0%
BP Loja	0	0%	1	0%
BP Machala	0	0%	1	0%
BP Pacifico	7	2%	21	5%
BP Pichincha	73	19%	85	22%
BP Procredit	1	0%	1	0%
BP Produbanco	274	72%	107	28%
BP Promerica	3	1%	3	1%
BP Solidario	0	0%	2	1%
BP Territorial	0	0%	0	0%
BP Unibanco	1	0%	2	1%
BP Credife	0	0%	0	0%
No aplica	0	0%	120	31%
Total	382	100%	382	100%

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Preferencia de servicios financieros en bancos, expresado en número y en porcentaje.

Institución Financiera	1ª Preferencia	% 1ª Preferencia		% 2ª Preferencia	
		1ª Preferencia	%	2ª Preferencia	%
No contesta	37	10%	50	13%	
Transferencias bancarias	181	47%	89	23%	
Transferencia interbancarias	9	2%	4	1%	
Giros nacionales	4	1%	1	0%	
Giros internacionales	1	0%	1	0%	
Pago Servicios básicos	25	7%	22	6%	
Pago matrícula cen. edu.	1	0%	0	0%	
Interbancarios	22	6%	18	5%	
Aportes patronales	0	0%	0	0%	
Impuestos SRI	5	1%	0	0%	
Matriculación vehicular	0	0%	1	0%	
Bono de desarrollo humano	0	0%	0	0%	
Pago nómina empleados	1	0%	3	1%	
Cheques exterior	0	0%	0	0%	
Cheques gerencia	3	1%	1	0%	
Cheques certificados	4	1%	2	1%	
Referencia bancaria	6	2%	1	0%	
Casilleros de seguridad	0	0%	0	0%	
Garantías y avales locales	0	0%	0	0%	
Nexo	81	21%	68	18%	
Otros	2	1%	1	0%	
No aplica	0	0%	120	31%	
Total	382	100%	382	100%	

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Razones de preferencia en la banca priv., expresado en número y porcentaje.

Razones de Preferencia	BANCO 1ª PREFERENCIA			BANCO 2ª PREFERENCIA		
	1ª Razón	2ª Razón	3ª Razón	1ª Razón	2ª Razón	3ª Razón
No contesta	4	0	0	7	0	0
Solidez	172	28	10	98	10	6
Tradición	34	29	5	30	20	4
Prestigio	42	74	32	21	50	16
Recomendación	42	22	7	42	13	4
Cobertura	30	65	34	19	38	16
Productos y servicios	9	16	23	6	18	9
Costos	5	10	9	5	12	2
Servicio al cliente	7	27	38	7	17	25
Ubicación	15	26	60	16	13	44
Fácil tramitología	1	4	15	3	3	13
Otros	21	7	4	8	4	2
No aplica	0	74	145	120	184	241
Total	382	382	382	382	382	382

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Mejora sugeridas banca priv., expresado en número y porcentaje.

Mejoras Sugerida	BANCO 1ª Preferencia						BANCO 2ª Preferencia					
	primera	primera	segunda	segunda	tercera	tercera	primera	primera	segunda	segunda	tercera	tercera
No contesta	20	5%	0	0%	0	0%	34	9%	0	0%	1	0%
productos y ser.	59	15%	9	2%	9	2%	32	8%	5	1%	5	1%
Imagen institucional	2	1%	0	0%	1	0%	2	1%	0	0%	0	0%
Servicio al cliente	111	29%	25	7%	11	3%	83	22%	13	3%	4	1%
Recurso humano	39	10%	41	11%	14	4%	25	7%	28	7%	6	2%
Tecnología	15	4%	20	5%	8	2%	10	3%	19	5%	3	1%
Tramitología	33	9%	32	8%	17	4%	16	4%	17	4%	15	4%
Costos	38	10%	36	9%	30	8%	21	5%	22	6%	15	4%
Todo bien	65	17%	6	2%	2	1%	39	10%	4	1%	2	1%
Otros	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No aplica	0	0%	213	56%	290	76%	120	31%	274	72%	331	87%
Total	382	100%	382	100%	382	100%	382	100%	382	100%	382	100%

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Valoración en el ssc. Banca priv., expresado en número y porcentaje

Como valora el servicio al cliente	1ª Preferencia	% 1ª Preferencia	2ª Preferencia	% 2ª Preferencia
No contesta	1	0,3	0	0,0
Muy bueno	190	49,7	101	26,4
Bueno	171	44,8	127	33,2
Malo	17	4,5	25	6,5
Muy Malo	3	0,8	8	2,1
No aplica	0	0,0	121	31,7
Total	382	100,0	382	100,0

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Preferencia de productos financieros banco priv., expresado en número y en porcentaje.

Institución Financiera	1ª Preferencia	%	2ª Preferencia	%
		1ª Preferencia		2ª Preferencia
No contesta	1	1%	0	0%
Cuenta ahorro	259	355%	152	179%
Cuenta corriente	86	118%	60	71%
Polizas acumulación	1	1%	4	5%
Crédito consumo	1	1%	0	0%
Crédito comercial	0	0%	1	1%
Crédito vivienda	1	1%	1	1%
Micrócrédito	0	0%	0	0%
Visa	15	21%	10	12%
American Express	0	0%	2	2%
Dinners Club	4	5%	6	7%
Mastercard	14	19%	23	27%
Adm. de fondos	0	0%	0	0%
Compra y venta de divisas	0	0%	0	0%
Compra y venta de valores	0	0%	0	0%
Otros	0	0%	3	4%
No aplica	0	0%	120	141%
Total	382	523%	382	449%

Fuente : Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración : Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Tiempo como clientes de bancos privados según su preferencia, expresado en número

Tiempo de cliente	1ª Preferencia	% 1ª Preferencia	2ª Preferencia	% 2ª Preferencia
Menos de un año	19	5,0	27	7,1
1 a 3 años	88	23,0	58	15,2
4 a 6 años	67	17,5	52	13,6
Más de 6 años	208	54,5	125	32,7
No aplica	0	0,0	120	31,4
Total	382	100,0	382	100,0

Fuente : Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración : Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Principales canales de comunicación banca privv, expresado en número y porcentaje.

Canales de comunicación	BANCO 1ª Preferencia			BANCO 2ª Preferencia		
	1º canal	2º canal	3º canal	1º canal	2º canal	3º canal
Físico	259	63	34	172	46	27
Visita de un funcionario	0	7	0	0	2	0
Teléfono	12	68	38	7	55	23
Banca virtual	109	126	15	80	80	11
web 2.0	0	1	0	0	1	0
Medios impresos	0	4	18	0	4	12
Otros	2	19	26	3	12	21
No aplica	0	94	251	120	182	288
Total	382	382	382	382	382	382

Fuente : Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración : Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Razones de preferencia en las cooperativas, expresado en número y porcentaje.

Razones de preferencia	COOPERATIVA 1ª Preferencia						COOPERATIVA 2ª Preferencia					
	1ª Razón	1ª Razón	2ª Razón	2ª Razón	3ª Razón	3ª Razón	1ª Razón	1ª Razón	2ª Razón	2ª Razón	3ª Razón	3ª Razón
No contesta	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Solidez	6	1,57%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,26%	0	0,00%	0	0,00%
Tradición	2	0,52%	2	0,52%	0	0,00%	1	0,26%	0	0,00%	0	0,00%
Prestigio	4	1,05%	4	1,05%	2	0,52%	0	0,00%	1	0,26%	0	0,00%
Recomendación	8	2,09%	3	0,79%	1	0,26%	0	0,00%	1	0,26%	0	0,00%
Cobertura	0	0,00%	0	0,00%	1	0,26%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Productos y ser. financieros	4	1,05%	1	0,26%	1	0,26%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,26%
Costos	2	0,52%	5	1,31%	2	0,52%	1	0,26%	0	0,00%	0	0,00%
Servicio al cliente	1	0,26%	1	0,26%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Ubicación	4	1,05%	4	1,05%	4	1,05%	0	0,00%	1	0,26%	1	0,26%
Fácil tramitología	1	0,26%	0	0,00%	2	0,52%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,26%
Otros	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
No aplica	350	91,62%	362	94,76%	369	96,60%	379	99,21%	379	99,21%	379	99,21%
Total	382	100,00%	382	100,00%	382	100,00%	382	100,00%	382	100,00%	382	100,00%

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar

Tiempo de permanencia en coop. Reguladas, expresado en número y porcentaje.

Tiempo de cliente	COOPERATIVA 1ª Preferencia		COOPERATIVA 2ª Preferencia	
	1ª Preferencia	1ª Preferencia	#	2ª Preferencia
Menos de un año	9	2,4%	1	0,3%
1 a 3 años	7	1,8%	1	0,3%
4 a 6 años	6	1,6%	1	0,3%
Más de 6 años	10	2,6%	0	0,0%
No aplica	350	91,6%	379	99,2%
Total	382	100%	382	100%

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Valoración de ssc cooperativas reguladas, expresado en número y porcentaje.

Cómo valora el servicio al cliente	COOPERATIVA 1ª Preferencia		COOPERATIVA 2ª Preferencia	
	#	1ª preferencia	#	2ª preferencia
No contesta	1	0,3%	1	0,3%
Muy bueno	15	3,9%	0	0,0%
Bueno	15	3,9%	0	0,0%
Malo	1	0,3%	1	0,3%
Muy Malo	0	0,0%	1	0,3%
No aplica	350	91,6%	379	99,2%
Total	382	100%	382	100%

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar

Principales canales de comunicación en coop. Reguladas, expresado en número y porcentaje.

Canales de comunicación	COOPERATIVA 1ª Preferencia						COOPERATIVA 2ª Preferencia					
	1º canal	1º canal	2º canal	2º canal	3ª canal	3ª canal	1º canal	1º canal	2º canal	2º canal	3ª canal	3º canal
No contesta	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Físico	29	7,6%	0	0,0%	1	0,3%	3	0,8%	0	0,0%	0	0,0%
Un funcionario me visita	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
A través del teléfono	0	0,0%	6	1,6%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,3%	0	0,0%
Banca virtual	2	0,5%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
A través de la web 2.0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
A través medios impresos	0	0,0%	0	0,0%	3	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,3%
Otros	0	0,0%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
No aplica	350	91,6%	374	97,9%	378	99,0%	379	99,2%	381	99,7%	381	99,7%
Total	382	100,0%	382	100,0%	382	100,0%	382	100,0%	382	100,0%	382	100,0%

Fuente : Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración : Rosa Caranquis y Pamela Salazar

Mejoras sugeridas coop. Reguladas, expresado en número y porcentaje

Mejoras Sugeridas	COOPERATIVA 1ª Preferencia						COOPERATIVA 2ª Preferencia					
	Mejora 1	Mejora 1	Mejora 2	Mejora 2	Mejora 3	Mejora 3	Mejora 1	Mejora 1	Mejora 2	Mejora 2	Mejora 3	Mejora 3
No contesta	11	2,88%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,52%	0	0,00%	0	0,00%
Productos y servicios	1	0,26%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Imagen institucional	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Servicio al cliente	4	1,05%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,26%	0	0,00%	0	0,00%
Recurso humano	1	0,26%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Tecnología	4	1,05%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,26%	0	0,00%	0	0,00%
Tramitología	2	0,52%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Costos	1	0,26%	3	0,79%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Todo bien	8	2,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Otros	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
No aplica	350	92%	379	99%	382	100%	378	99%	382	100%	382	100%
Total	382	100%	382	100%	382	100%	382	100%	382	100%	382	100%

Fuente : Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración : Rosa Caranquis y Pamela Salazar

Preferencias en Mutualistas, expresado en número y porcentaje.

Mutualista	Preferencia	Preferencia %
Ambato	0	0%
Azuay	0	0%
Imbabura	0	0%
Pichincha	9	2,4%
No aplica	373	97,6%
Total	382	100%

Fuente : Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración : Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Razones para ser clientes de las mut., expresado en número y porcentaje.

Razones de preferencia	primera	primera	segunda	segunda	tercera	tercera
No contesta	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Solidez	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Tradición	0	0,00%	1	0,26%	0	0,00%
Prestigio	2	0,52%	0	0,00%	0	0,00%
Recomendación	2	0,52%	0	0,00%	0	0,00%
Cobertura	0	0,00%	0	0,00%	1	0,26%
Productos y servicios financieros	2	0,52%	1	0,26%	0	0,00%
Costos	2	0,52%	2	0,52%	0	0,00%
Servicio al cliente	0	0,00%	1	0,26%	0	0,00%
Ubicación	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Fácil tramitología	1	0,26%	0	0,00%	1	0,26%
Otros	0	0,00%	0	0,00%	1	0,26%
No aplica	373	97,64%	377	98,69%	379	99,21%
Total	382	100,00%	382	100,00%	382	100,00%

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar

Canales de comunicación, mut., expresado en número y porcentaje

Canales de comunicación	primero	primero	segundo	segundo	tercero	tercero
Físico	9	2,36%	0	0,00%	0	0%
Visita de un funcionario	0	0,00%	0	0,00%	0	0%
A través del teléfono	0	0,00%	1	0,26%	0	0%
A través de medios virtuales	0	0,00%	2	0,52%	0	0%
A través de la web 2.0	0	0,00%	0	0,00%	0	0%
A través medios impresos	0	0,00%	0	0,00%	0	0%
Otros	0	0,00%	1	0,26%	0	0%
No aplica	373	97,64%	378	98,95%	382	100%
Total	382	100,00%	382	100,00%	382	100%

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Productos de preferencias en mutualistas, expresado en número y porcentaje.

Producto Financiero	Preferencia	%
C. ahorro tradicional	4	1,0%
Cuenta ahorro programado	0	0,0%
Pólizas de acumulación	1	0,3%
Crédito hipotecario	0	0,0%
Crédito consumo	1	0,3%
Crédito para vehículo	0	0,0%
Tarjeta crédito MasterCard	2	0,5%
Tarjeta de crédito visa	0	0,0%
Seguros	0	0,0%
Otros	1	0,3%
No aplica	373	97,6%
Total	382	100%

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar

Preferencias de servicios en mut., expresado en número y porcentaje.

Servicio Financiero	Preferencia	%
No contesta	6	300,0%
Trans. bancarias	0	0,0%
Trans. interbancarias	0	0,0%
Giros nacionales	0	0,0%
Giros internacionales	0	0,0%
Pago Servicios básicos	0	0,0%
Pago centros educativos	0	0,0%
Interbancarios	2	100,0%
Aportes patronales	0	0,0%
Impuestos SRI	0	0,0%
Matriculación vehicular	0	0,0%
Cheques gerencia	0	0,0%
Cheques certificados	0	0,0%
Referencia bancaria	0	0,0%
Otros	1	50,0%
No aplica	373	18650,0%
Total	382	19100,0%

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Mejoras sugerida, expresado en número y porcentaje.

Mejoras sugeridas	primera	%
No contesta	3	0,8%
Productos y servicios	0	0,0%
Imagen institucional	0	0,0%
Servicio al cliente	1	0,3%
Recurso humano	1	0,3%
Tecnología	1	0,3%
Trámitología	0	0,0%
Costos	0	0,0%
Todo bien	2	0,5%
Otros	1	0,3%
No aplica	373	97,6%
TOTAL	382	100,0%

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Tiempo de permanencias mut., en núm. y %

Tiempo de cliente	Núm	%
Menos de un año	0	0,0%
1 a 3 años	2	0,5%
4 a 6 años	1	0,3%
Más de 6 años	6	1,6%
No aplica	373	97,6%
Total	382	100,0%

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Valoración de ssc, mut., en núm. Y porcentaje.

Valoración del servicio	Núm.	%
No contesta	0	0,0%
Muy bueno	3	0,8%
Bueno	6	1,6%
Malo	0	0,0%
Muy Malo	0	0,0%
No aplica	373	97,6%
Total	382	100,0%

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Cientes en coop. No reg., expresado en número y porcentaje.

Cooperativas no reguladas	Preferencia	%
CACPE Loja	0	0,00%
Fortuna	0	0,00%
Cristo Rey	0	0,00%
Cám. Com. de Loja	0	0,00%
Policía Nacional	1	0,26%
16 de Junio	0	0,00%
CACPE Zamora	0	0,00%
FODEMI	0	0,00%
Maquita Cusunchi	3	0,79%
Puellaro Ltda.	1	0,26%
Pilahuintio	1	0,26%
Ilaló	1	0,26%
Don Bosco	1	0,26%
San Pedro de Taboada	2	0,52%
Pintag Luz del Valle	1	0,26%
Imbabura	1	0,26%
Guaycana	1	0,26%
Colegio de arq. CAE	1	0,26%
El Molino	1	0,26%
Fundación Alternativa	0	0,00%
FUNDAVID	0	0,00%
Amazonas	1	0,26%
Eloy Alfaro	0	0,00%
Función Judicial	1	0,26%
Caja Nac. Unidas ONU	1	0,26%
Caja Autom. Continental	1	0,26%
CASAG Ltda	0	0,00%
Fundación Alternativa	0	0,00%
20 DE FEBRERO	0	0,00%
INTIÑAN	0	0,00%
CONVIDA	0	0,00%
General Rumiñahui	0	0,00%
Ejército Nacional CACEN	0	0,00%
Mushuc Runa	0	0,00%
No aplica	363	95,03%
Total	382	100,00%

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar

Preferencia de prod. Fin. Coop. No reg. Expresado en núm. y porcentaje.

Producto Financiero	Preferencia	%
Certificados financieros	3	0,8%
Préstamos hipotecarios	0	0%
Préstamos prendarios	0	0%
Préstamos quirografarios	0	0%
Tarjetas de crédito	0	0%
Crédito automotriz	0	0%
Cédulas hipotecarias	0	0%
Crédito para pagar nómina	0	0%
Otros	16	4,2%
No aplica	363	95%
Total	382	100%

NOTA: Se incluyó en otros a las cuentas de ahorros

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Preferencia de serv. Fin. Coop. No reg., expresado en núm. y porcentaje.

Servicio Financiero	Preferencia	%
No contesta	17	4,7%
Garantías bancarias	0	0,0%
Avales	0	0,0%
Giros y transferencias	1	0,3%
Trans. internacionales	0	0,0%
Divisas y valores	0	0,0%
Remesas Extranjero	0	0,0%
Otros	1	0,3%
No aplica	363	100,0%
Total	382	105,2%

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Razones para ser clientes coop. No reg., expresado en núm y porcentaje.

Razones de preferencia	primera	primera	segunda	segunda	tercera	tercera
No contesta	1	0,26%	0	0,00%	0	0,00%
Solidez	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Tradición	2	0,52%	1	0,26%	0	0,00%
Prestigio	0	0,00%	0	0,00%	2	0,52%
Recomendación	11	2,88%	1	0,26%	0	0,00%
Cobertura	0	0,00%	1	0,26%	0	0,00%
Productos y ser. financieros	2	0,52%	2	0,52%	1	0,26%
Costos	1	0,26%	5	1,31%	0	0,00%
Servicio al cliente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Ubicación	1	0,26%	0	0,00%	1	0,26%
Fácil tramitología	0	0,00%	2	0,52%	2	0,52%
Otros	1	0,26%	0	0,00%	0	0,00%
No aplica	363	95,03%	370	96,86%	376	98,43%
Total	382	100,00%	382	100,00%	382	100,00%

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Principales canales de comunicación en coop. No reg., expresado en número y porcentaje.

Canales de comunicación	primero	primero	segundo	segundo	tercero	tercero
Físico	19	4,97%	0	0,00%	0	0,00%
Visita de un funcionario	0	0,00%	1	0,26%	0	0,00%
A través del teléfono	0	0,00%	4	1,05%	0	0,00%
A través de medios virtuales	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
A través de la web 2.0	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
A través medios impresos	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Otros	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
No aplica	363	95,03%	377	98,69%	382	100,00%
TOTAL	382	100,00%	382	100,00%	382	100,00%

Fuente : Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración : Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Mejoras de coop. No reg., en núm. y porcentaje.

Mejoras Sugeridas	primera	%
No contesta	8	2,09%
Productos y servicios	0	0,00%
Imagen institucional	0	0,00%
Servicio al cliente	1	0,26%
Recurso humano	1	0,26%
Tecnología	0	0,00%
Tramitología	0	0,00%
Costos	0	0,00%
Todo esta bien	9	2,36%
Otros	0	0,00%
No aplica	363	95,03%
TOTAL	382	100%

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar

Tiempo en coop. No reg., en núm y porcentaje.

Tiempo de cliente	#	%
Menos de un año	4	1,0%
1 a 3 años	5	1,3%
4 a 6 años	3	0,8%
Más de 6 años	7	1,8%
No aplica	363	95,0%
Total	382	100,0%

Fuente: Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración: Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Valoración de ssc. Coop. No reg. En núm. y porcent.

Valoración del servicio	Preferencia	%
No contesta	2	100,0%
Muy bueno	10	500,0%
Bueno	7	350,0%
Malo	0	0,0%
Muy Malo	0	0,0%
No aplica	363	18150,0%
Total	382	19100%

Fuente : Investigación de campo, Septiembre 2011.

Elaboración : Rosa Caranquis y Pamela Salazar.

Anexo 3. Formulario para investigación de campo.

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

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

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

I. Datos generales del encuestado

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

1.2 Sexo
a.) Masculino b.) Femenino

1.3 Nivel de Instrucción
a.) Primario b.) Secundario c.) Tercer nivel d.) Cuarto nivel f.) Ninguno

1.5 Situación laboral actual

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

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

En caso de ser positiva su respuesta. Indique cuál es la principal razón para tener una cuenta de correo electrónico?

1.7 Dispone actualmente de una cuenta en una red social como facebook, hi5 u otras?
a.) Sí b.) No

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

II. Acceso y preferencia de productos y servicios financieros

2.1 Es cliente de alguna institución financiera?

Sí No

↓

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

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

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

Sí No

↓

a. Bancos privados

b. Cooperativa de ahorro y crédito

c. Mutualista

d. Sociedades financieras

e. Banca Pública

2.1.3 Indique cuáles son las tres principales razones para ser cliente de la (s) institución financiera? (marcar con una X donde corresponde)

Razones ser cliente	Tipo de institución financiera					
	Bancos	Cooperativas	Mutualistas	Sociedades financ.	Banca pública	Inst. financ. No reg.
I Solidez						
II Tradición						
III Prestigio						
IV Recomendación						
V Cobertura Productos y serv.						
VI Financieros						
VII Costos						
VIII Servicio al cliente						
IX Ubicación						
X Tramitología						
XI Otras (especifique)						
XII No contesta						

2.1.4 Indique desde cuándo es cliente de la (s) institución financiera? (marcar una X donde corresponde)

Tiempo	Tipo de institución financiera					
	Bancos	Cooperativas	Mutualistas	Sociedades financ.	Banca pública	Inst. financ. No reg.
I Menos de un año						
II Entre 1 a 3 años						
III Entre 4 a 6 años						
IV Más de 6 años						
V No contesta						

III. Comunicación y servicio al cliente

3.1 ¿Cuáles son los tres principales canales de comunicación que su institución financiera mantiene con usted? (marcar una X donde corresponde)

Canal de comunicación	Tipo de institución financiera					
	Bancos	Cooperativas	Mutualistas	Sociedades financ.	Banca pública	Inst. financ. No reg.
I Visita oficial banco						
II A través de teléfono						
III Banca virtual						
IV Red social						
V Mail						
VI Medios escritos						
VII Ninguno						
VIII No contesta						

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

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

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

I Sobre productos y servicios financieros?	<input type="checkbox"/>	Especifique _____
II Sobre imagen institucional	<input type="checkbox"/>	
III Sobre servicio al cliente	<input type="checkbox"/>	
IV Sobre recurso humano	<input type="checkbox"/>	
V Sobre tecnología	<input type="checkbox"/>	
VI Sobre tramitología	<input type="checkbox"/>	
VII Sobre costos	<input type="checkbox"/>	
VIII Todo esta bien	<input type="checkbox"/>	
IX No contesta	<input type="checkbox"/>	