



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

**TITULACION DE INGENIERO EN ADMINISTRACION EN
BANCA Y FINANZAS**

**Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las
instituciones del sistema financiero regulado ecuatoriano, año 2010, Plaza
Guayaquil.**

Trabajo de fin de titulación.

Autores:

Torres Motoche Richard Antonio

Calero Mora José Santiago

Director:

Eco. Armijos Valdivieso Pablo Ramiro

CENTRO UNIVERSITARIO LOJA

2012

Eco. Ramiro Armijos

DIRECTOR DE LA ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS

C E R T I F I C A:

Que la presente tesis previa a la obtención del título de Ingeniero en Administración en Banca y Finanzas, titulada “**Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del sistema financiero regulado ecuatoriano. Año 2010**” Plaza Guayaquil, realizada por los egresados Torres Motoche Richard Antonio y José Santiago Calero Mora, ha sido orientada y revisada durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

.....

Eco. Pablo Ramiro Armijos Valdivieso

DIRECTOR

CESIÓN DE DERECHOS

Torres Motoche Richard Antonio y José Santiago Calero Mora declaramos ser autores del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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

.....

Richard Antonio Torres Motoche

.....

José Santiago Calero Mora

AUTORÍA

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

.....

Richard Antonio Torres Motoche

.....

José Santiago Calero Mora

DEDICATORIAS:

Con profundo afecto, dedico el presente trabajo a Dios, a mis padres, por su apoyo incondicional ya que siempre han estado a mi lado, por el cariño y amor que me han brindado. A mis abuelitos que han sido el pilar fundamental para poder desarrollar y culminar el presente trabajo.

Richard Antonio

Dedico mi esfuerzo, mi triunfo, mi título, mis ganas de decidir ser Más en primer lugar a Dios todo Poderoso, a mis señores padres Manuel José Calero Berzosa, y Blanca América Mora Sánchez, quienes siempre estuvieron presentes en mi con el objetivo de darme lo mejor, y que hoy lo estoy logrando gracias a ellos. GRACIAS es la palabra corta pero significativa para retribuir todo lo que ellos me dieron.

José Santiago

AGRADECIMIENTO

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

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

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

Queremos agradecer a la Ing. Gloria Jaramillo Espinoza, por todo su conocimiento que compartió y por su valioso tiempo dedicado a este trabajo de tesis.

Finalmente agradecemos de manera especial al Eco. Pablo Ramiro Armijos Valdivieso por su asesoría en la elaboración del presente trabajo, así mismo a todas las personas que de una u otra manera colaboraron en la realización del mismo.

Los autores

ESQUEMA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I

1. EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

1.1.	INTRODUCCIÓN	
1.2.	Ley general de instituciones financieras	2
1.2.1.	Definición.....	2
1.2.2.	Órganos rectores del sistema financiero	3
1.2.3.	Alcance y regulaciones.....	3
1.3.	Estructura sistema financiero ecuatoriano.....	4
1.3.1.	Banca privada.....	5
1.3.1.1.	Definiciones básicas.....	5
1.3.1.2.	Caracterización de la banca ecuatoriana	5
1.3.1.3.	Productos y servicios financieros	8
1.3.2.	Cooperativismo.....	9
1.3.2.1.	Definiciones básicas.....	9
1.3.2.2.	Cooperativismo en el Ecuador.....	11
1.3.2.3.	Productos y servicios.....	13

1.3.3.	El mutualismo	14
1.3.3.1.	Definiciones básicas	14
1.3.3.2.	El Mutualismo en el Ecuador	15
1.3.3.3.	Productos y servicios	17
1.3.4.	La Banca Pública	18
1.3.4.1.	Definiciones básicas	18
1.3.4.2.	La Banca Pública en el Ecuador	18
1.3.4.3.	Productos y servicios	20
1.4.	Tendencias actuales de productos y servicios financieros	21
1.4.1.	La importancia de la web 2.0 y la tecnología en los productos y servicios financieros	22
1.4.2.	Canales de provisión de servicios financieros	24
1.4.3.	Los retos futuros de los productos y servicios financieros en el Ecuador.	25

CAPÍTULO II

2. ANALISIS SITUACIONAL DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO. UNA PRESPECTIVA DE LA OFERTA POR PLAZA.

2.1. INTRODUCCIÓN

2.1.1.	El sistema financiero local (Análisis por plaza y por subsistema)	30
--------	---	----

2.1.2.	Evolutivo de captaciones	34
2.1.3.	Por tipo de depósito	34
2.1.4.	Por subsistema	35
2.1.5.	Evolutivo de colocaciones	42
2.2.	Por tipo de cartera	42
2.2.1.	Por subsistema	43
2.3.	Productos y servicios financieros. Tipos y costos	54
2.3.1.	Por subsistema.....	56

CAPÍTULO III

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

3.1. INTRODUCCIÓN

3.1.1	Factores que influyen en la preferencia de productos y servicios financieros ..	60
3.1.2	Estudio comparativo entre tipos de IFIS	64
3.1.3	Estudio comparativo entre productos y servicios	72
3.2	La comunicación con el cliente y servicio al cliente	80
3.2.1	Comunicación con el cliente	80

3.2.2 Servicio al cliente	
.....	85
CONCLUSIONES.....	103
RECOMENDACIONES.....	107
ÍNDICE DE TABLAS.....	109
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	110
BIBLIOGRAFÍA.....	115
ANEXOS.....	119

RESUMEN EJECUTIVO

Para el desarrollo del trabajo se aplicó como principal instrumento de investigación encuestas a los clientes de los cuatro subsistemas regulados: Banca Privada, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Mutualistas y Sociedades Financieras, cuyos resultados muestran la preferencia de los clientes por los productos: crédito de consumo, depósitos en ahorro, créditos para vivienda y depósitos a plazo fijo, sin dejar de lado el resto de productos que ofertan.

En cuanto a servicios financieros se verifica que la utilización de tarjetas de débito y las transferencias electrónicas son las preferidas.

Con respecto a la comunicación sigue siendo el canal físico el preferido, debido principalmente al perfil del cliente; sin embargo existe un considerable porcentaje que si utiliza el canal virtual.

Como resultado del estudio ha revelado que la totalidad de los clientes de los cuatro subsistemas regulados están de acuerdo con lo ofertado.

INTRODUCCIÓN

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

En el capítulo I se efectúa una descripción del sistema financiero ecuatoriano, analizando su estructura, estableciendo para cada subsistema definiciones básicas y una descripción de sus productos y servicios, así como las actuales tendencias en la provisión de los mismos, enfatizando la importancia de la web 2.0 y los retos futuros que imponen las denominadas TIC's.

El capítulo II está enfocado hacia un análisis respecto del evolutivo de captaciones y colocaciones, los productos y servicios financieros que ofertan los cuatro subsistemas regulados: Banca Privada, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Mutualistas y Sociedades Financieras

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

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

CAPÍTULO I

SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

CAPÍTULO 1:

1. EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

1.1. Introducción

El sistema financiero es considerado como uno de los factores más importantes en las economías, el mismo permite canalizar el ahorro hacia la inversión. Por este motivo, el sistema financiero de un país juega un papel trascendental en el desarrollo económico y productivo, convirtiéndose en pilar fundamental para la generación de riqueza, razón por la cual los diferentes sujetos económicos se han apoyado en las diversas instituciones financieras con el objeto de obtener financiamiento en diversas necesidades como: capital de trabajo, expansión productiva y mejoramiento de infraestructura.

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

Las instituciones que forman el sistema financiero del Ecuador se caracterizan por ser las encargadas de la intermediación financiera entre el público y la entidad, captando recursos del público a través del ahorro, para luego utilizar dichas captaciones en operaciones de crédito e inversión.

1.2. Ley General de Instituciones Financieras

1.2.1. Definición

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

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

*financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público.*¹

1.2.2. Órganos rectores del Sistema Financiero

La estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano se basa en el régimen designado por el Banco Central, en donde intervienen varios organismos autónomos reguladores, como el directorio del Banco Central, organismo autónomo y supervisado por el estado ecuatoriano. Dentro de esta estructura se encuentra la Superintendencia de Bancos, organismo encargado de la vigilancia y el control de las instituciones del sistema financiero público y privado, así como de las compañías de seguros y reaseguros y todas aquellas que se encuentran determinadas en la Constitución y en la Ley.

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

1.2.3. Alcance y regulaciones

La Ley General de Instituciones del Sistema Financiero regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos, teniendo siempre en cuenta el cuidar principalmente los intereses del público.

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

¹Disponible en: http://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-mla-law-finance.html. Fuente: Red Hemisférica de intercambio de Información para la Asistencia Mutua de la Extradición Judicial y Penal.

Superintendencia dentro del marco legal que regula a estas instituciones en todo cuanto fuere aplicable según su naturaleza jurídica. La Superintendencia aplicará las normas que esta Ley contiene sobre liquidación forzosa, cuando existan causales que así lo ameriten.²

1.3. La estructura del sistema financiero ecuatoriano es la siguiente:

Autoridades Monetarias

- Banco Central del Ecuador
- Superintendencia de Bancos
- Junta Bancaria

Instituciones Financieras Públicas

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

Instituciones Financieras Privadas

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

Instituciones de Servicios Financieros

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

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

- Corporaciones de Garantía y Retro garantía
- Compañías de Titularización

Instituciones de Servicios Auxiliares del Sistema Financiero

- Transporte de especies monetarias y valores
- Servicios de Cobranza
- Cajeros ³

1.3.1. Banca privada

1.3.1.1. Definiciones Básicas

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

Durante los últimos años, el sistema financiero ecuatoriano viene atravesando una etapa de transición y cambio, evidenciándose un gran crecimiento del sector bancario privado, que se ha visto favorecido por la Ley General de Instituciones Financieras, permitiendo que se convierta en un sistema financiero competitivo eficiente, capaz de desarrollar excelentes servicios financieros que han fortalecido y encauzado el ahorro hacia actividades productivas y de inversión, procurando la transformación estructural del sector hacia un esquema de banca universal para hacer frente no solo a la globalización sino a la solución de diversos problemas que viene afrontando nuestro país, lo que significa el incremento de plazas de empleo y su desarrollo socioeconómico.

1.3.1.2. Caracterización de la Banca Ecuatoriana

Los primeros años de la banca ecuatoriana fueron muy confusos. No hay certeza respecto a cuál de los bancos fue el primero en operar. Lamentablemente ninguno

³ Sistema Financiero Ecuatoriano. *BuenasTareas.com*. Retrieved from <http://www.buenastareas.com/ensayos/Sistema-Financiero-Ecuatoriano/3699147.html>

de los primeros bancos que se constituyeron en Ecuador logró sobrevivir. Por la fragilidad de nuestro sistema económico y político, el 80% de las instituciones que se fundaron en el siglo pasado desaparecieron y fueron olvidadas. Sólo sobrevivieron, dos Bancos del siglo XIX: el Territorial y el de Crédito.

La oferta de servicios financieros en el Ecuador está compuesta por un conjunto de productos generados por entidades reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS); otros ofrecidos por una amplia masa de entidades que no están sujetas a la regulación ni supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros, entre los que se incluyen 5, básicamente: cooperativas de ahorro y crédito, organizaciones no gubernamentales (ONGs), Cajas de ahorro y otras organizaciones especializadas en microcrédito.

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

Con la finalidad de facilitar un mayor conocimiento de los bancos que conforman el mercado financiero ecuatoriano, ubicamos a continuación el siguiente cuadro demostrativo de las entidades privadas ⁴

Tabla N° 1
Banca Privada del Ecuador

Bancos Privados	Activos (en miles de dólares) nov 2011	Pasivos (en miles de dólares) nov 2011	Patrimonio (en miles de dólares) nov 2011
BP PICHINCHA	6.468.428	5.804.149	555.320
BP GUAYAQUIL	3.036.887	2.770.134	323.678
BP PACIFICO	2.774.858	2.403.964	218.324
BP PRODUBANCO	2.044.016	1.839.041	176.793
BP BOLIVARIANO	1.777.976	1.619.800	136.391

⁴ Fuente: Superintendencia de Bancos

BP INTERNACIONAL	1.677.102	1.515.684	135.640
BP AUSTRO	989.704	899.235	76.521
BP PROMERICA	609.220	563.329	57.973
BP MACHALA	505.806	465.748	41.793
BP CITIBANK	427.688	388.716	40.805
BP GENERAL RUMIÑAHUI	419.360	388.600	40.555
BP PROCREDIT	379.106	330.164	36.215
BP UNIBANCO	374.105	306.683	33.426
BP SOLIDARIO	347.024	300.242	25.259
BP LOJA	318.186	289.748	22.923
BP COOPNACIONAL	141.331	122.614	16.851
BP AMAZONAS	137.222	120.764	14.615
BP TERRITORIAL	132.260	119.588	14.069
BP CAPITAL	112.940	98.556	12.615
BP FINCA	44.239	33.407	10.490
BP COFIEC	42.761	33.324	10.100
BP D-MIRO S.A.	41.477	31.971	8.947
BP COMERCIAL DE MANABÍ	39.079	30.809	7.433
BP LITORAL	23.432	19.555	7.055

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaboración: Los autores

El buen funcionamiento de los mercados financieros es un factor clave para beneficiarse de un alto crecimiento económico, pero un pobre desempeño de dichos mercados es una de las razones por las que muchos países aún permanecen en estado de subdesarrollo.

Las instituciones financieras como bancos, compañías de seguros y Administradoras de fondos, entre otras, son las que hacen que los mercados financieros realmente funcionen. Sin ellos, los mercados financieros no serían capaces de mover fondos desde quienes ahorran sus excedentes hacia quienes utilizan dichos fondos en oportunidades productivas de inversión.

Por tanto, un sistema financiero nacional desarrollado y eficiente constituye un importante dinamizador del desarrollo económico nacional. De hecho, desde el punto de vista social es fundamental que el sistema financiero, en su conjunto, no sea frágil, sino altamente eficiente. Por ambas razones es necesario que esté fuertemente regulado por el Estado.

Uno acertado resultado constituyen las políticas del gobierno ecuatoriano que ha establecido la obligatoriedad de que una parte de los recursos que tiene la banca depositados en el exterior se quede en el país con el fin de crear liquidez crediticia, lo que ha generado que el Sistema Bancario Ecuatoriano a diciembre del año 2010 haya terminado sólido, solvente y líquido, ya no para beneficio de los propietarios de los bancos, sino fundamentalmente para beneficio de los clientes.

1.3.1.3. Productos y servicios financieros

El desarrollo de la economía mundial se refleja en el crecimiento de la actividad financiera. Es decir, en el aumento del uso de los productos y servicios financieros dirigidos a solucionar las necesidades de los integrantes de una sociedad.

La Banca ecuatoriana dentro de este mismo contexto ha venido realizando un gran esfuerzo hacia la masificación y modernización del uso de los productos y servicios financieros, que permitan la inserción de un mayor número de ecuatorianos en el sistema financiero. De aquí que los servicios y productos financieros más utilizados que ofrece la banca privada son:

Servicios

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

- ✓ Depósitos a plazo fijo.
- ✓ Tarjeta de débito.

Productos

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

1.3.2. Cooperativismo

1.3.2.1. Definiciones básicas

Según la Alianza Cooperativa Internacional, ACI, “una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada”.⁵

También se la define como:

Asociación autónoma de personas que tienen necesidades y aspiraciones económicas sociales y/o culturales comunes, que se satisfacen gestionando democráticamente una empresa que es propiedad del conjunto. El Cooperativismo es una doctrina socio-económica que promueve la Organización de las personas para satisfacer, de manera conjunta sus necesidades.

El cooperativismo se rige por valores y principios basados en el desarrollo integral del ser humano. Una cooperativa es una asociación autónoma de personas agrupadas voluntariamente para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales, comunes por medio de una empresa que se posee en conjunto y se controla democráticamente. Su actividad no es nueva en el Ecuador ya que se ha

⁵ Fuente: ACI Américas. Disponible en <http://www.aciamericas.coop/Definicion-de-Cooperativa>.

desarrollado desde varias décadas, pero el aumento significativo en el número de instituciones y en el volumen de sus operaciones de los últimos años, incluso permite que se pueda manifestar que se han convertido en competidores directos en determinados productos y servicios financieros de la banca privada.

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

En el Registro Oficial No. 444 del 10 de Mayo de 2011, se publicó la Ley de Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario. Esta normativa regirá a todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito, ordenando su funcionamiento en todos los niveles, con la finalidad de garantizar el crecimiento sostenible del sistema y lo que es más importante, proporcionará seguridad a los depósitos de los socios de estas Cooperativas.

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

Las cooperativas se crean por necesidades económicas y sociales, operan sin fines de lucro. Su gobierno se establece sobre bases democráticas, es decir cada socio puede llegar a ser un director. No se especula con las acciones de los socios, las economías se devuelven a los socios a base del patrocinio de cada uno. En efecto, la identidad del sistema cooperativo se fundamenta en los principios y valores.⁶

⁶ Fuente: Cooperativismo - Monografias.com. Ver en <http://www.monografias.com/trabajos87/que-es-cooperativismo/que-es-cooperativismo.shtml>

1.3.2.2. Cooperativismo en el Ecuador

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

Su actividad no es nueva en el Ecuador ya que se ha desarrollado desde varias décadas, pero el aumento significativo en el número de instituciones y en el volumen de sus operaciones es de los últimos años, incluso se puede manifestar que se han convertido en competidores directos en determinados productos y servicios financieros de la banca privada.

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

En el Registro Oficial No. 444 del 10 de Mayo de 2011, se publicó la Ley de Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario. Esta normativa regirá a todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito, ordenando su funcionamiento en todos los niveles, con la finalidad de garantizar el crecimiento sostenible del sistema y lo que es más importante, proporcionará seguridad a los depósitos de los socios de estas Cooperativas.

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

Con la finalidad de hacer más objetivo el conocimiento de las cooperativas que existen en el nuestro país se adjunta el siguiente cuadro:

Tabla N° 2
Ranking Cooperativas del Ecuador, Dic. 2010

ENTIDADES	PATRIMONIO	%
COOP. JEP	285.046	11,53
JARDÍN AZUAYO	189.880	7,68
29 DE OCTUBRE	177.608	7,19
MEGO	137.518	5,56
NACIONAL	123.511	5,0
RIOBAMBA	128.471	5,2
SAN FRANCISCO	100.570	4,07
CACPECO	87.669	3,55
15 DE ABRIL	69.334	2,8
23 DE JULIO	65.722	2,66
EL SAGRARIO	66.101	2,67
CODESARROLLO	58.994	2,39
ATUNTAQUI	58.699	2,37
ALIANZA DEL VALLE	57.465	2,32
PABLO MUÑOZ VEGA	47.752	1,93
COOP. CCP	45.045	1,82
CÁMARA DE COMERCIO AMBATO	51.158	2,07
SANTA ROSA	47.824	1,93
CACPE BIBLIAN	41.199	1,67
SAN JOSÉ	39.203	1,53
CACPE PASTAZA	39.164	1,58
PADRE JULIÁN LLORENTE	26.694	1,08
COMERCIO	22.751	0,92
CHONE LTDA.	22.574	0,91
11 DE JUNIO	14.222	0,58
COTOCOLLAO	13.568	0,55
LA DOLOROSA	9.054	0,37
COOPAD	8.459	0,34
CALCETA	7.670	0,31
9 DE OCTUBRE	7.563	0,31

SANTA ANA	4.887	0,20
-----------	-------	------

Fuente: Superintendencia de Compañías

Elaboración: Los Autores

1.3.2.3. Productos y servicios

Los productos ofertados por las cooperativas se agrupan en los siguientes:

Depósitos a la vista,

Depósitos a plazo,

Recepción de préstamos en base a lo aportado por el socio.

Estas operaciones de ahorro y crédito están limitadas exclusivamente a sus asociados y con el dinero proveniente de los mismos, no pudiendo en consecuencia realizar actividades de intermediación financiera, es decir, la captación de recursos del público, incluidas las operaciones de remesa de dinero, con la finalidad de otorgar créditos, financiamientos o inversiones en valores, las cuales están reservadas a los bancos, entidades de ahorro y préstamo y demás instituciones financieras autorizadas y reguladas por la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras. Entre los servicios financieros más ofertados tenemos:

Ahorro

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

Crédito

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

- ✓ Vivienda

Servicios

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

Como se observa las cooperativas de ahorro y crédito en nuestro país vienen desarrollando actividades financieras que permiten satisfacer casi todas las necesidades financieras de sus socios, debido a que buscan la forma de ser lo más eficientes a través de la oferta de servicios que no se quedan atrás de otras instituciones financieras, garantizando el cumplimiento del objetivo fundamental que es el de servir a los dueños de las cooperativas, sus socios, lo que permite visualizar su enorme crecimiento y el incremento de sus capitales.

1.3.3. El Mutualismo

1.3.3.1. Definiciones básicas

Constituye la asociación libre, sin fines de lucro, por personas inspiradas en la solidaridad, con el objeto de brindarse ayuda reciproca frente a riesgos eventuales o de concurrir a su bienestar material y espiritual mediante una contribución periódica.

Las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda que son instituciones de derecho privado con finalidad social y sin fines de lucro, adquirirán su personería jurídica mediante la aprobación de su estatuto por la Superintendencia. Para iniciar operaciones requerirán del certificado de autorización al que se refiere el artículo 13 de esta Ley.

Mediante decreto ejecutivo se expedirán las normas que rijan para su organización y funcionamiento. Corresponde al Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda dictar las políticas generales para el desarrollo de la vivienda. Podrán abrir oficinas en cualquier lugar del territorio nacional con sujeción a lo previsto en esta Ley. La

liquidación de las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda se regirá por las disposiciones de la misma Ley.

Mutualistas:

Se conoce por mutualismo, el movimiento de cooperación social que tiende a la creación y fomento de las sociedades de ayuda o socorro recíproco en lo profesional, en la industria, la agricultura, los seguros y cuantas actividades son objeto de explotación lucrativa por otros individuos y sociedades: pero no con sentido de competencia, sino para suprimir o aminorar los gastos y obtener un ahorro al prescindir de intermediarios y comisionistas o colaborando desinteresadamente en la gestión.⁷

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

1.3.3.2. El Mutualismo en el Ecuador

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

El mutualismo en nuestro país constituye la asociación libre, sin fines de lucro, por personas inspiradas en la solidaridad, con el objeto de brindarse ayuda recíproca frente a riesgos eventuales o de concurrir a su bienestar material y espiritual mediante una contribución periódica.

Las Mutualistas establecen dos categorías para sus asociados, no aportan capital, ni cuota inicial, no distribuyen excedentes, solo los socios activos participan del gobierno de la misma, no tiene derecho al reintegro de sus aportes, en el caso de las

⁷ Derecho Ecuador.com. Revista judicial: Fuente: Diario La hora.

Mutualistas para la Vivienda, están autorizadas para incursionar en el negocio inmobiliario además del financiero.

El considerable déficit habitacional que existe en el país, motiva la creación de nuevos entes especializados en esta materia, es así que las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y crédito para la vivienda fueron inicialmente creadas para canalizar créditos externos destinados a suplir las necesidades de vivienda de los sectores menos favorecidos de la sociedad. Estos créditos fueron específicamente canalizados permitiendo el desarrollo de programas de vivienda con financiamiento de hasta veinticinco años, las mutualistas también captan recursos del público, principalmente en libretas de ahorro, mismos que serán revertidos en el desarrollo de importantes programas de vivienda.

Con la expedición de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero en mayo de 1994, se eliminaron ciertas condiciones especiales que protegían a estas entidades, dándose un tratamiento igualitario a todas las instituciones financieras; sin embargo, se ratifica su naturaleza en el Artículo 2 de la Ley invocada, que menciona: “Las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la vivienda son instituciones cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, la construcción y bienestar familiar de sus asociados, que deberá evidenciarse en la conformación de sus activos”.

Las mutualistas se constituyen en los únicos entes privados especializados en vivienda en el Ecuador y que han cumplido con su rol fundamental de satisfacer las necesidades de vivienda, las mutualistas no disponen de capital ni de accionistas y su patrimonio se ha ido formando a través del tiempo sobre la base de los resultados de las operaciones positivas que pertenecen a todos sus asociados.

Se detalla en el siguiente cuadro las mutualistas que tienen mayor relevancia en nuestro país:

Tabla N° 3
Mutualistas del Ecuador

ENTIDADES	Activos	Pasivos	Patrimonio
	(en miles de dólares) nov-11	(en miles de dólares) nov-11	(en miles de dólares) nov-11
PICHINCHA	369 547,67	339 939,19	26 240,32
AZUAY	91 475,34	80 324,15	10 330,74
IMBABURA	27 541,10	23 756,57	3 631,78
AMBATO	10 401,39	9 108,65	1 175,17
TOTAL SISTEMA	498 965,51	453 128,56	41 378,02

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaboración: Los Autores

A continuación se presentan los productos y servicios que las mutualistas de nuestro país vienen prestando:

1.3.3.3. Productos y servicios

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

Como se aprecia, las mutualistas en nuestro país de acuerdo con la Ley de entidades financieras constituyen la unión de personas que tienen como fin apoyarse los unos a los otros para solventar las necesidades financieras. Generalmente las mutualistas invierten en el mercado inmobiliario y al igual que las cooperativas de ahorro y crédito estas están formadas por socios.

1.3.4. La Banca Pública

1.3.4.1. Definiciones básicas

La Banca Pública se define como el conjunto de entidades financieras en las que el Estado u otra administración pública tienen el control político y accionario de la institución.

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

La Banca Pública es una entidad financiera que pertenece al Estado. En el Ecuador existen varias Instituciones que cumplen la función de Banca pública, las cuales cumplen un papel preponderante en la economía del País, ya que permiten controlar y aplicar la política monetaria, con el fin de colaborar en la política monetaria para estimular y acelerar el desarrollo socioeconómico del país mediante una amplia y adecuada intermediación para mejorar las condiciones de vida de la población más vulnerable.⁸

1.3.4.2. La Banca Pública en el Ecuador

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

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

En el Ecuador se han desarrollado varias entidades financieras públicas tales como el Banco del Estado, Banco Ecuatoriano de la Vivienda, Banco Nacional de Fomento, Corporación Financiera Nacional. El Banco del Estado, nace con la promulgación de la Ley de Régimen Monetario y Banco del Estado, publicada en el

⁸ Fuente: Ley de Régimen Monetario del Ecuador

registro oficial suplemento número 930, de 7 de mayo de 1992, el Banco del Estado es el banco público del Ecuador encargado de financiar los servicios públicos, proyectos de inversión, infraestructura, a través de préstamos a los diversos gobiernos seccionales. Desde el 2007 conjuntamente con el gobierno de Rafael Correa el Banco del Estado, ha decidido fortalecer el sistema de crédito público. En ese sentido, el Banco del Estado ha tomado un rol trabajando directamente con gobiernos subnacionales y comunidades, a diferencia de los bancos comerciales, ejecutando obras públicas que satisfacen sus necesidades básicas. Tiene su sede en la ciudad de Quito, el banco tiene personería jurídica y autonomía.

El Banco del Estado se ha consolidado institucional y financieramente para convertirse en la entidad líder en el financiamiento de la obra de los gobiernos autónomos descentralizados, brindando servicios financieros y no financieros en las mejores condiciones para sus clientes, actualmente el Banco es líder en el financiamiento para la obra de los gobiernos seccionales, tiene cobertura regional y nacional, con cinco sucursales ubicadas en Quito, Guayaquil, Portoviejo, Cuenca y Loja.

El Banco Ecuatoriano de la Vivienda fue creado el 26 de mayo de 1961 mediante Decreto de Ley de Emergencia número 23, publicado en el Registro Oficial número 233, siendo su finalidad la de atender el déficit de la demanda habitacional del país, el Banco afronta con responsabilidad el desafío de convertir a la institución en un Banco de Desarrollo al servicio de la ejecución de proyectos habitacionales de interés social, siendo uno de los objetivos fundamentales de la entidad, atender al mercado hipotecario y financiero atendiendo la demanda de vivienda y su financiamiento, con suficientes recursos y con la participación dinámica del sector privado, el BEV está presente a nivel nacional a través de las oficinas de Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.

La Corporación Financiera Nacional es una institución financiera pública cuya misión se centra en canalizar productos financieros y no financieros para servir a los sectores productivos del país, con especial atención a la micro y pequeña empresa apoyándoles adicionalmente en programas de capacitación, asistencia técnica y firma de convenios interinstitucionales para el fomento productivo buscando mejorar y resaltar la gestión empresarial como fuente de competitividad a mediano y largo

plazo, al CFN cuenta con oficinas en Quito, Guayaquil, Riobamba, Cuenca, Loja, Latacunga, Ambato, Ibarra, Esmeraldas, Manta, Machala, Salinas.

La Banca Pública Ecuatoriana en los primeros tres meses de 2011 colocó 412,8 millones de dólares en créditos tanto para obras de infraestructura local, como para proyectos productivos y habitacionales. La Corporación Financiera Nacional entregó 120 millones en créditos a favor de 4.663 beneficiarios. El Banco Nacional de Fomento, 108,7 millones; Banco del Estado, 91,4 millones dólares; y el Banco Ecuatoriano de la Vivienda (BEV), 92,7 millones (no se incluye el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ni al Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas).

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

La banca pública tiene una participación del 10,8% en los activos y del 12,4% de las colocaciones del sistema financiero nacional.⁹

1.3.4.3. Productos y servicios

Al igual que el resto de entidades financieras del sector privado, la Banca pública del Ecuador oferta toda una gama de productos y servicios financieros, los que a continuación se enumeran:

- Aperturas de Cuentas Corrientes, Cuentas de Ahorros
- Microcréditos
- Certificados de Inversión
- Cajeros Automáticos
- Banca Virtual
- Créditos de Desarrollo
- Depósitos de Cuentas Corrientes y Ahorros
- Envío y pago de giros

⁹ Fuente: Informe de Colaciones del Sistema Financiero Nacional, Superintendencia de Bancos y Seguros

- Pago a jubilados del IESS
- Pago y recepción de cuentas judiciales
- Recaudación de Impuestos
- Solicitud de chequeras
- Solicitud de Tarjeta de Débito y Tarjeta de Débito Adicional

Para mayor claridad en el siguiente cuadro se especifican los servicios prestados por cada entidad financiera del Estado.

Tabla No. 4
Productos y Servicios Prestados por la Banca Pública

ENTIDADES FINANCIERAS PUBLICAS	PRODUCTOS Y SERVICIOS PRESTADOS
Banco del Estado	Pre inversión e inversión, Asistencia Técnica, Crédito
Banco Ecuatoriano de la Vivienda	Crédito a Personas Naturales y Jurídicas, Crédito, Gobiernos Autónomos Descentralizados, Fideicomisos, Cooperativas, Organizaciones de carácter social, Redescuento de Cartera, Cuentas de Ahorro y Fondos de Garantía
Banco Nacional de Fomento	Apertura de Cuentas Corrientes, Cuentas de Ahorro, Certificados de Inversión, Créditos de Desarrollo, Envío y pago de giros, Pago y recepción de cuentas judiciales, Tarjeta de débito, Recaudación de impuestos.
Corporación Financiera Nacional	Crédito Directo, Capital de trabajo, Crédito Automotriz, Multisectorial, Negocios Fiduciarios, Fondos de Garantía, Financiamiento Bursátil, Fomento Productivo, Asistencia Técnica, Atención al Cliente.

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaboración: Los Autores

1.4. Tendencias actuales de productos y servicios financieros

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

En consecuencia las instituciones financieras ya no actúan de manera tradicional, sino que para seguir siendo competitivos frente a otras entidades están creando

estructuras, productos y estrategias las cuales han logrado establecer por medio del uso de nuevas tecnologías como lo es la Web 2.0.

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

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

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

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

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

La incorporación de las TIC's a la gestión empresarial mejora la competitividad y consigue una imagen mucho más sólida e innovadora de cara al exterior. La apuesta consiste en saber adoptar una nueva cultura empresarial, coherente, por supuesto, con la era de Internet y con las nuevas tecnologías que facilitan el posicionamiento en el mercado de distintas empresas.¹⁰

Los servicios financieros deben adaptarse a una nueva era comunicacional y tomar ventaja de ella ofreciendo nuevos productos o servicios, los negocios actuales basados en la Web están luchando con un cambio generacional, está surgiendo una nueva serie de modelos técnicos y de negocios que brindan acceso a oportunidades comerciales importantes para aquellos que puedan adoptarlos. El usuario Web 2.0 tiene un rol como actor principal, es participativo, cooperativo, y colaborativo, busca

¹⁰ Disponible en: <http://www.ricardoroman.cl/content/view/186568/Los-Bancos-y-la-Web-2-0.html>.

espacios de sociabilidad, divulgan muchas más informaciones y opiniones y no tienen miedo de probar aplicaciones nuevas e innovadoras tales como:

La banca electrónica hace referencia al tipo de banca que se realiza por medios electrónicos como puede ser cajeros electrónicos, teléfono y otras redes de comunicación. Tradicionalmente, este término ha sido atribuido a la banca por Internet o banca online, pero conviene aclarar su significado. Algunos autores lo consideran como un constructo de orden superior que supone varios canales que incluyen también la banca telefónica, la banca por teléfono móvil (basada en tecnología Wireless Application Protocol –WAP– que traslada Internet al teléfono móvil) y la basada en televisión interactiva (iNet-television).

La banca por Internet' o en línea comprende aquellas herramientas que ofrecen una entidad para que sus clientes hagan sus operaciones bancarias a través de la computadora utilizando una conexión a la red Internet. Para otros investigadores la banca por Internet es un nuevo tipo de sistema de información que usa los recursos novedosos de Internet y la World Wide Web (WWW) para permitir a los consumidores efectuar operaciones financieras en el espacio virtual.

La banca virtual o sin presencia física. Se considera a un banco virtual como un banco sin oficina y normalmente se asocia el concepto banca virtual al de banca electrónica. En términos generales, este mercado no debería denominarse virtual, siendo más adecuada la denominación de banca electrónica o por Internet, puesto que las organizaciones participantes en el intercambio son totalmente reales y existen físicamente.

Los cambios profundos que está sufriendo el sector financiero se acelerarán por tres factores: los externos (euro, globalización, las demandas de los clientes y el “acelerón tecnológico”). La Banca del futuro estará en dos grandes procesos de intermediación: la financiera y la de información.

El acelerón tecnológico forzará al sector financiero a tres grandes orientaciones: una Banca de Gestión Multicanal, una Banca de Información (personalización masiva) y una Banca participando en la nueva cultura “on-line” que se avecina. Como en otras

muchas ocasiones, esto es un reto y una oportunidad, y somos optimistas acerca del posicionamiento futuro del sector.¹¹

1.4.2. Canales de provisión de servicios financieros

No obstante, dado el desarrollo tecnológico y la globalización a nivel mundial, y el cada vez mayor uso de tecnología bancaria, el acceso a canales de provisión de servicios financieros (POS), aún no está al alcance de la mayoría de la población adulta que lo usa con el fin de facilitar sus transacciones diarias mediante Internet.¹²

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

Los COBIS son múltiples canales, que permiten ofrecer tanto al personal de la entidad financiera como a sus clientes, los medios de acceso confiables y seguros, para la realización de transacciones financieras y de consulta, las 24 horas al día durante los 7 días de la semana (7 x 24) sean estos presenciales en oficinas de la entidad o virtuales, permitiendo que el cliente realice sus operaciones sin necesidad de acudir físicamente a las oficinas de la entidad¹³.

Los COBIS™ CANALES, potencia la provisión de servicios financieros a los clientes de las Instituciones financieras a través de diferentes medios de acceso en todo tipos de ambientes, inclusive aquellos de baja infraestructura tecnológica, favoreciendo las posibilidades de penetración de las instituciones en nuevos mercados con alto potencial de crecimiento, facilitando el manejo de dinero físico y

¹¹ Disponible en <http://www.qweb.es/empresas-de-servicios-financieros.html>.

¹² Profundización Servicios Financieros. Disponible en: [www.superban.gov.ec/...financieros/.../AT influencia profundizacion servicios financieros](http://www.superban.gov.ec/...financieros/.../AT_influencia_profundizacion_servicios_financieros).

¹³ Disponible en <http://ecuador-it.gob.ec/productos/cobis%E2%84%A2-canales-ventanilla-y-banca-virtual-3-0>.

electrónico; permiten la multiplicación de los puntos de atención a clientes, con el uso de dispositivos de bajo costo.

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

Tabla No. 5
Características y Canales de las COBIS CANALES

CARACTERÍSTICAS,	CANALES
Administración por cliente y por cana	Teller (Caja).
	Plataforma de servicios (Atención al cliente usando los front-ends de los módulos).
Atención 7 X 24	Cajeros automáticos (ATM).
Manejo de notificaciones tanto a usuarios del sistema como a clientes de la Entidad a través de dispositivos como: Celular, mail, fax.	Internet (Banca Virtual).
	Kioscos (Terminales de Autoservicios).
Manejo de notificaciones tanto a usuarios del sistema como a clientes de la Entidad a través de dispositivos como: Celular, mail, fax.	IVR "Interactive Voice Response" (Atención telefónica).
	PDA's (Dispositivos móviles).
Conjunto completo de transacciones financieras y de consulta.	POS (Manejo de corresponsales no bancarios).
	SMS (Telefonía celular vía mensajes).

Fuente: Solución a Banca Universal

Elaboración: Los Autores

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

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

utilizado como para el perfeccionamiento de nuevas oportunidades de negocio, en especial del Sector Financiero.

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

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

La Banca virtual, oficina electrónica, reingeniería, outsourcing, los grandes retos de la banca para el siglo XXI dependen del buen uso de las Tecnologías de la Información.¹⁴

Los productos y servicios financieros vienen siendo desafiantes, planteando retos en su mercado por el avance de la tecnología y el ingreso a la globalización, por lo que es necesario hacer frente a la intangibilidad, inseparabilidad, diferenciación limitada, confianza, dispersión geográfica, crecimiento balanceado con riesgo, responsabilidad fiduciaria, costo creciente de mano de obra y el cumplimiento de las leyes y reglamentos de los órganos rectores y de las autoridades legalmente reconocidas. Dichas condiciones pueden hacer que los clientes se tornen exigentes para conseguir mejor calidad y precio prefiriendo las instituciones que mayor beneficios les oferten, por ello que las IFI'S deben balancear sus metas sociales con las de rentabilidad financiera, permitiendo que los clientes puedan ahorrar tiempo y dinero a través del uso de la tecnología.

¹⁴ Disponible en <http://www.idg.es/computerworld/Nuevos-tiempos-para-el-sistema-financiero.Las-Tecn/seccion-/articulo-51471>.

Por ello es necesario que las Instituciones Financieras usen correctamente las tecnologías de la información, añadan presencia física a sus canales virtuales, fidelicen a sus clientes, incrementen su número a través de la reducción de costos y el incremento del valor agregado a sus productos y servicios reconociendo que una de las grandes fortalezas es la satisfacción de los clientes que hoy por hoy constituyen un capital invaluable para las empresas.

CAPÍTULO II

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

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

2.1. Introducción

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

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

- **Instituciones Financieras Privadas bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros:**
 - Bancos Privados
 - Cooperativas de Ahorro y Crédito (Controladas por la SBS)
 - Sociedades Financieras
 - Mutualistas

- **Instituciones Financieras Públicas:**
 - Corporación Financiera Nacional CFN
 - Banco Nacional de Fomento BNF
 - Banco del Estado BEDE
 - Banco Ecuatoriano de la Vivienda BEV
 - El BIESS

- **Instituciones financieras Privadas bajo el control del MIES.**
- **Cooperativas de Ahorro y Crédito bajo el control del MIES.**
- **ONG's que realizan actividades de microcrédito.**

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

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

La actividad financiera y sus necesidades han tenido un franco crecimiento en el país; así, los niveles de cobertura bancarias se han extendido significativamente en los 5 últimos años. Hoy existen agencias, sucursales y corresponsales no bancarios en todo el Ecuador. Paralelamente, el desarrollo tecnológico y la constante innovación del Sistema Bancario Ecuatoriano mediante la fusión de servicios independientes a la intermediación financiera, como el internet y el celular, ha sido importante para el avance de la banca.

2.1.1. El Sistema Financiero Local, análisis por plaza y por subsistemas.

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

Bancos Privados:

- Banco Amazonas.
- Banco del Austro.
- Banco Bolivariano.
- Banco Capital.
- Banco CITIBANK.
- Banco Comercial.

- Banco DELBANK.
- Banco Rumiñahui.
- Banco de Guayaquil.
- Banco Internacional.
- Banco FINCA.
- Banco del Litoral.
- Banco LLOYDS BANK.
- Banco de Machala.
- Banco del Pacífico.

- Banco Produbanco.
- Banco Procredit.
- Banco Pichincha.
- Banco Promerica S.A.
- Banco Solidario.
- Banco Sudamericano
- Banco Territorial
- Banco Unibanco

Cooperativas de Ahorro y Crédito:

- Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 DE ABRIL”.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito “23 DE JULIO”.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 DE OCTUBRE”.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cámara de Comercio de Ambato”.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPCCP”
- Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAD”
- Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOP NACIONAL”

Mutualistas:

- Mutualista Pichincha

Sociedades Financieras:

- Sociedad Financiera CONSULCREDIT
- Sociedad Financiera DINERS
- Sociedad Financiera FIRESA
- Sociedad Financiera Interamericana
- Sociedad Financiera Global
- Sociedad Financiera LEASINGCORP
- Sociedad Financiera VAZCORP

Banca Pública:

- Banco Ecuatoriano de la Vivienda (BEV)
- Banco del Estado (BEDE)

- Banco Nacional de Fomento (BNF)
- Corporación Financiera Nacional (CFN)

Para el presente trabajo investigativo se tomará en cuenta los siguientes subsistemas en el Cantón Guayaquil:

- Banca Privada, conformado por el Banco de Guayaquil.
- Cooperativas de Ahorro y Crédito, representadas por la Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Construcción Comercio y Producción" COOPCCP.
- Mutualista, conformada por la Agencia que mantiene la Mutualista Pichincha en la ciudad de Guayaquil.
- Sociedad Financiera Dineros. Agencia en Guayaquil.

Bancarización

Es importante la bancarización porque es un mecanismo de inclusión social que permite que en la medida en que los ciudadanos tengan acceso a los servicios financieros se amplíe el bienestar de los usuarios, se potencie el crecimiento económico; se impulse la formalización de la economía y, a través de ello se amplíe la base tributaria; lo que ayuda a la reducción de la evasión de impuestos y mejora la eficiencia en la recaudación de los mismos.¹⁵

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

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

A continuación se inserta un cuadro demostrativo; a diciembre del año 2010, la tendencia de la población a acceder a los servicios financieros y no financieros que ofrece el Sistema Financiero Nacional fue positiva en la plaza Guayaquil.

¹⁵ Disponible en <http://irvinllanos.blogspot.com/2011/05/el-reto-de-bancarizar.html>.

Tabla 6

POBLACIÓN BANCARIZADA EN EL CANTÓN GUAYAQUIL

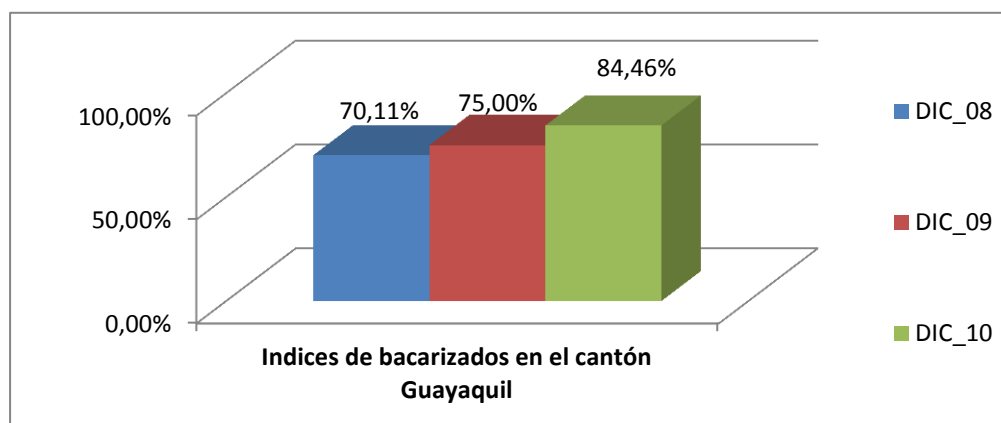
SUBSISTEMAS	DIC_08		DIC_09		DIC_10	
Banca Privada	1.047.547		1.148.949		1.285.017	
Cooperativas	517.695		557.679		582.776	
Mutualistas	4.551		5113		5.859	
Sociedades Financieras	3.847		8.114		11.699	
Banca Pública	74.781		43.093		100.316	
TOTAL BANCARIZADOS	1.648.421	70,11%	1.762.948	75,00%	1.985.667	84,46%

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

Del cuadro precedente se deduce que el porcentaje de la población bancarizada del cantón Guayaquil a diciembre/2010 alcanzó el 84,46%, los mismos que se reflejan por el aporte tanto de la Banca Pública y Privada, de las Sociedades Financieras, Cooperativas y en un menor porcentaje las Mutualistas; mientras que a diciembre del 2008 la población bancarizada se ubicó en el 70,11%, y a diciembre del 2009 este índice fue del 75,00%, lo que significa que desde el 2008 al 2010 hubo un incremento en la población bancarizada de 14,35 puntos porcentuales.

Estos índices, muy por encima del crecimiento de la economía, confirman la confianza de los clientes y el apoyo de la banca a todos los sectores productivos del cantón, permitiendo de esta manera un desarrollo global de la economía, especialmente en el año 2010.

Gráfico 1



2.1.2. Evolutivo de captaciones

2.1.3. Por tipo de depósito

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

El desarrollo financiero de un país se mide por el comportamiento de magnitudes fundamentales como la bancarización, profundización financiera, tanto de la cartera de crédito como de depósitos; y, densidad Financiera.

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

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

Tabla 7

Evolutivo de Captaciones por Tipo de Depósitos del Sistema Financiero de Guayaquil

Tipo de producto	Dic_08	Dic_09	Dic_10	Var.% 2008-2009	Var.% 2009-2010
Corriente	1.464.624.180	1.124.372.872	1.416.010.067	-23	26
Ahorro	781.902.648	853.412.901	1.045.255.268	9	22
Plazo	929.806.400	1.060.898.667	1.338.314.314	14	26
Otros	85.802.160	69.486.973	99.054.163	-19	43

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Los autores

Como se observa en el cuadro anterior, los porcentajes de captaciones por subsistemas en el periodo 2008 - 2009 tanto en corriente como en otros productos

disminuyeron en el 23% y 19% respectivamente, mientras que las captaciones en ahorros y a plazo fijo tuvieron un incremento de 9% y 14%, en tanto que en el año 2010 se verifica un notable ascenso en este tipo de producto, del 26%.

Del total de captaciones que refleja el sistema financiero del cantón Guayaquil al 31 de diciembre del 2010, el 36 % está colocado en cuentas corrientes; el 34% en depósitos a plazo fijo; el 27% se mantiene en cuentas de ahorro y un 3% en otros depósitos.

Del análisis anterior se demuestra claramente el grado de aceptación y la confianza que la ciudadanía otorga a los productos y servicios financieros prestados por la banca guayaquileña.

2.1.4. Por Subsistemas

Tabla 8

Evolutivo de Captaciones por tipo de depósito Banca Privada

Tipo de producto	Dic_08	Dic_09	Dic_10	Var.% 2008-2009	Var.% 2009-2010
Corriente	1.457.343.770	1.121.805.923	1.413.572.315	-23	26
Ahorro	704.990.510	764.055.546	948.395.447	9	24
Plazo	832.962.780	978.793.589	1.223.493.991	1	25
Otros	72.002.710	56.281.424	84.555.159	-22	50

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado: Los autores

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

Los depósitos en Cuentas Corrientes tuvieron una disminución entre el 2008 y el 2009 de 23%; evidenciándose una reactivación para el año 2010 con respecto al 2009 del 26%.

En lo relacionado a los depósitos en cuentas de ahorro, se evidencia un crecimiento sostenido pero poco significativo durante los tres años de análisis, del 9%, entre el 2008 y 2009 para pasar a otro incremento aceptable del 24% entre 2009 y 2010.

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

Los depósitos a plazo fijo en el año 2009 registran un aumento mínimo (1,17%) con respecto al año anterior. Sin embargo, para el año 2010 se evidencia un incremento sustancial (25%) en este tipo de depósitos con respecto al 2009; lo que significa que los clientes prefieren mantener sus ahorros en depósitos a plazo fijo por la seguridad que prestan los bancos privados como custodios de sus ahorros antes que invertirlos en el sector producción debido al riesgo que representa la inversión en este sector.

Tabla 9

Evolutivo de Captaciones por tipo de depósito Cooperativas

Tipo de producto	Dic_08	Dic_09	Dic_10	Var.% 2008-2009	Var.% 2009-2010
Ahorro	66.020.530	73.319.708	78.004.815	11	6
Plazo	6.858.470	10.046.758	15.680.120	46	56
Otros	10.523.460	9.283.144	11.678.622	-12	26

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Los autores

El subsistema cooperativo en el cantón Guayaquil es aceptado y utilizado por la ciudadanía. Para el análisis tomamos la información financiera que presenta las Cooperativas de Ahorro y Crédito que están reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros que tienen sucursales en este cantón.

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

Los depósitos de ahorro crecen entre el 2008 y el 2009 en un índice del 11,05%; registrando también un incremento para el 2010 del 6% con respecto al 2009. Este crecimiento, obedece al auge que vienen teniendo las cooperativas como las principales instituciones financieras encargadas de llegar a segmentos de la población tradicionalmente segregados.

Otra importante fuente de fondeo que manejan las cooperativas son los depósitos a plazo fijo que le han permitido mantener excelentes niveles de liquidez durante todo el periodo analizado. Durante el período de análisis, se observa un significativo crecimiento en el 2009 del 46% con respecto al año inmediato anterior; esta tendencia sigue en el 2010, ya que se alcanzó un crecimiento considerable de 56% en referencia al año anterior.

Dicho crecimiento, obedece al auge que vienen teniendo las cooperativas como principales instituciones financieras encargadas de llegar a segmentos de la población tradicionalmente segregados y sobre todo porque al estar controladas por la superintendencia de Bancos se garantizan sus ahorros. Otro aspecto fundamental es que las cooperativas ofertan casi los mismos servicios que la banca privada y dan mayor confianza a sus ahorristas que se consideran no simples clientes sino socios y dueños del capital.

Tabla 10

Evolutivo de Captaciones por tipo de depósito Mutualistas

Tipo de producto	Dic_08	Dic_09	Dic_10	Var.% 2008-2009	Var.% 2009-2010
Ahorro	2.330.738,51	1.779.290,00	2.238.874,00	-24	26
Plazo	581.300,16	435.112,00	969.429,00	-25	123

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Los autores

La evolución del mutualismo en el cantón Guayaquil está dado por el siguiente análisis en el cual solo se toma en cuenta al Mutualista Pichincha ya que es la única que posee sucursales en la plaza antes mencionada y está regulada por la Superintendencia de Bancos y seguros.

Los depósitos en ahorro para el año 2009 obtuvieron un declive del 23% en lo concerniente al año anterior, sin embargo para el año 2010 obedecieron un crecimiento del 26%.

Con respecto a los depósitos a plazo fijo en el año 2009 sufrieron en decremento considerable del 25,15% con referencia al año inmediato anterior, sin embargo una situación totalmente distinta se presentó el 2010 ya que se logró un aumento más

que significativo del 123%, esto se debe al interés que tienen las personas en este subsistema que de igual manera viene garantizando el ahorro de quienes al disponer de una cantidad significativa de dinero prefieren depositarlo a plazo fijo con la finalidad de buscar de alguna manera la oportunidad de poder financiar la adquisición de su vivienda y en algunos otros casos debido al alto índice de inseguridad que se observa en la ciudad de Guayaquil.

Tabla 11

Evolutivo de Captaciones por tipo de depósito Sociedades Financieras

Tipo de producto	Dic_08	Dic_09	Dic_10	Var.% 2008-2009	Var.% 2009-2010
Plazo	88.983.880	70.852.388	96.070.982	-20	36
Otros	0,00	789.970	313.955	-	-60

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Los autores

Las Sociedades Financieras toman también una importante participación en el sistema financiero del cantón Guayaquil con la finalidad de impulsar proyectos de producción, construcción y adquisición o venta de bienes a plazo medio y largo.

La evolución del subsistema está proporcionada por los depósitos a plazo, estos en el año 2008 fueron de \$ 88.983.880,00 y en el 2009 alcanzaron una cifra de 70.852.338,00, es decir se produjo un decremento del 20%, pero algo muy distinto a lo que sucedió en el año 2010 en el cual alcanzaron un incremento del 36% con referencia al año inmediato inferior, esto demuestra la aceptación por parte de las personas de Guayaquil para con este subsistema.

Como se observa del análisis anterior las sociedades financieras en la ciudad de Guayaquil tienen gran aceptación debido a la facilidad que vienen prestando para que la ciudadanía pueda realizar sus depósitos así como por la oportunidad que prestan por su ubicación geográfica, ya que al ser tan grande la ciudad prefieren realizar sus transacciones en los sitios más cercanos.

Tabla 12

Evolutivo de Captaciones por tipo de depósito Banca Pública

Tipo de producto	Dic_08	Dic_09	Dic_10	Var.% 2008-2009	Var.% 2009-2010
Corriente	7.280.410	2.566.949	2.437.752	-65	-5
Ahorro	8.560.870	14.258.357	16.616.131	17	24
Plazo	419.970	770.830	2.099.791	84	172
Otros	3.275.990	3.132.435	2.506.426	-4	-20

La Banca Pública hace presencia en Guayaquil a través del Banco Nacional de Fomento, y el Banco Ecuatoriano de la Vivienda, con la finalidad de impulsar los proyectos agrícolas, ganaderos y de vivienda en esta región.

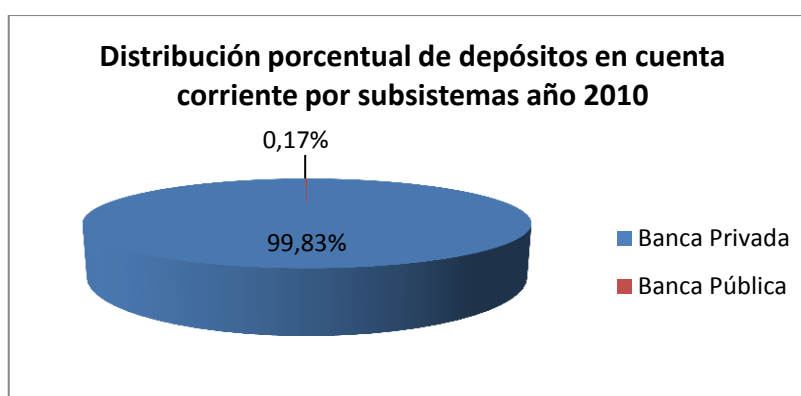
En lo concerniente a los depósitos en cuentas corrientes se aprecia un decremento del 65% en el año 2009 respecto del año anterior; y para el año 2010 este tipo de captaciones también registra un decremento del 5% con respecto al año 2009.

Una evolución diferente al compartimiento de los depósitos en cuentas corrientes sufren los depósitos de ahorros, que evolucionan significativamente en el 2009 con un incremento del 17% con relación al 2008 para caer en el año 2010 en un 24% respecto de las cifras registradas en el 2009.

En lo referente a los depósitos a plazo fijo, se nota una tendencia positiva muy significativa en los años de análisis; pues en el 2008, para el 2009 estos se incrementan en un valor de 84%; en tanto que para el 2010 con relación al año inmediato anterior, igualmente se evidencia un incremento porcentual del 172% al pasar de \$ 770.830,00 en el 2009 a \$ 2.099.791,65 en el 2010; esto demuestra el creciente interés que ha manifestado la ciudadanía de Guayaquil por ocupar este servicio en la banca pública.

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

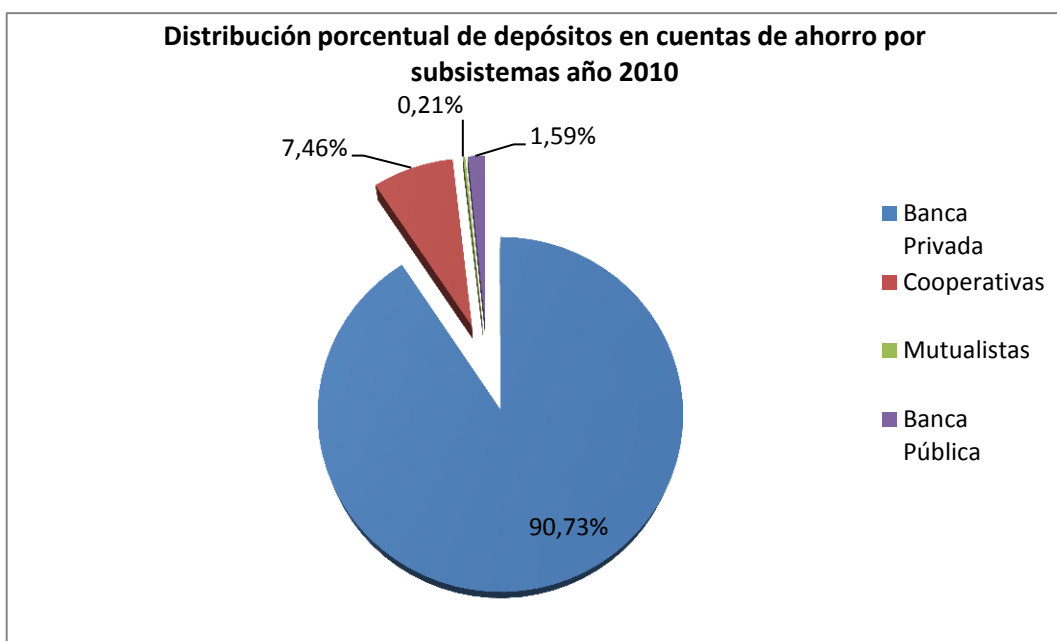
Gráfico 2



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Los autores

Del gráfico precedente se evidencia que la Banca Privada tiene casi la totalidad de participación en depósitos en cuentas corrientes en el año 2010, dejando a la banca pública con una mínima contribución. Es importante señalar que los otros subsistemas no ofrecen este producto.

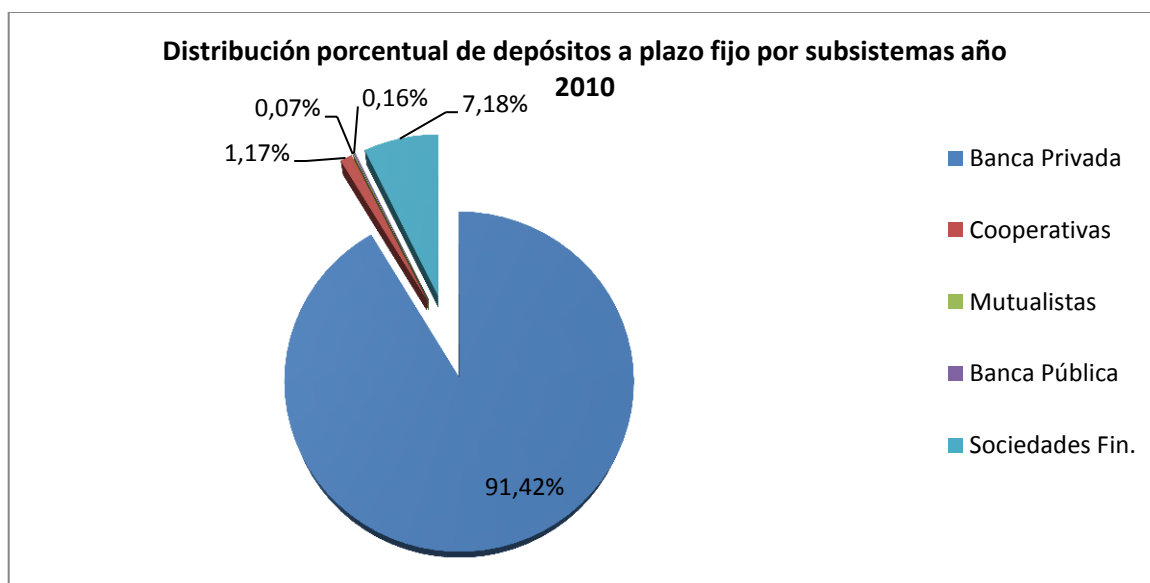
Gráfico 3



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Los autores

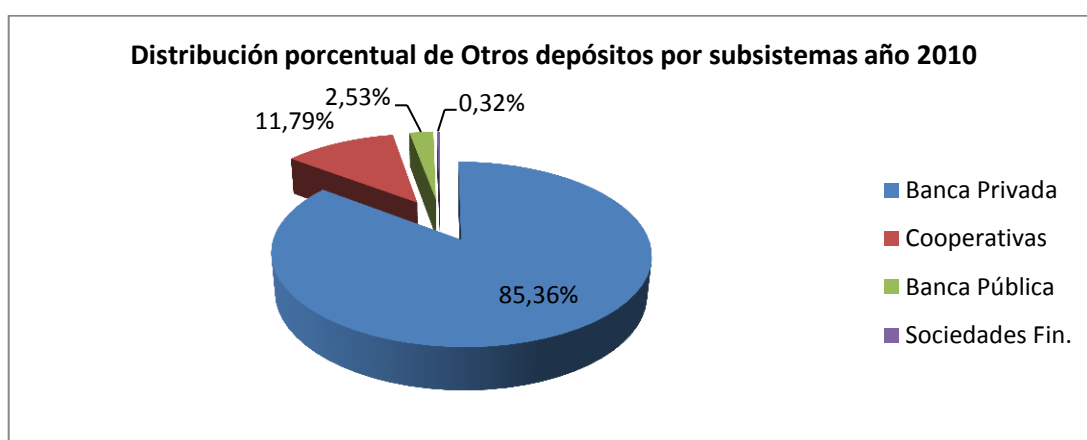
De la misma manera, en los depósitos en cuentas de ahorros, la mayor participación en el año 2010 la tiene la Banca Privada con un 90,73%, seguida de las Cooperativas con un 7,46%, luego la banca pública con 1,59% y finalmente las mutualistas con un mínimo de 0,21%. La mayor participación que refleja la banca privada en este tipo de depósitos, está íntimamente ligada a la mayor cobertura de servicio que ofrecen los bancos privados en casi toda la geografía nacional.

Gráfico 4



La mayoría de los depósitos a plazo están colocados en la Banca Privada con un 91,42%, seguida por las Sociedades Financieras con un 7,18% de participación, para dejar apenas con un 1,17% a las Cooperativas seguidas de la Banca Pública con 0,16% y por último las Mutualistas con un 0,07%. Esta alta participación que tiene la Banca Privada, se explica por la mejor tasa de interés que oferta al público, lo que hace de este tipo de depósito un instrumento más atractivo para quienes buscan una mayor rentabilidad para su inversión.

Gráfico 5



Respecto a otros depósitos en el año 2010 que han captado las instituciones financieras en Guayaquil, se tiene que la Banca Privada tiene la mayoría con un 85,36%, seguido de las Cooperativas con 11,79%, luego se encuentra la Banca Pública que alcanzó solamente 2,53% y por último las Sociedades Financieras con tan solo 0,32%. Esto refleja que la banca privada mantiene supremacía es decir maneja otros tipos de depósitos en referencia a los demás subsistemas.

2.1.5. Evolutivo de colocaciones

2.2. Por tipo de cartera

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

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

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

Tabla 13

Evolutivo de Colocaciones por Tipo de Cartera del Sistema Financiero de Guayaquil

	Dic_08	Dic_09	Dic_10	Var% 08/09	Var% 09/10
Comercial	1.714.994.180	1.853.437.827	2.331.795.474	8%	26%
Consumo	795.167.370	828.436.699	1.039.004.333	4%	25%
Microcrédito	148.943.540	168.824.628	228.839.049	13%	36%
Vivienda	281.960.100	359.519.998	381.748.577	28%	6%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Los autores

La evolución de las colocaciones en el periodo analizado está caracterizado por su desempeño a lo largo del año 2010, en este año el crédito mostró una recuperación

sostenida luego de su desaceleración para algunos segmentos experimentada en el 2009, fruto de la crisis financiera global.

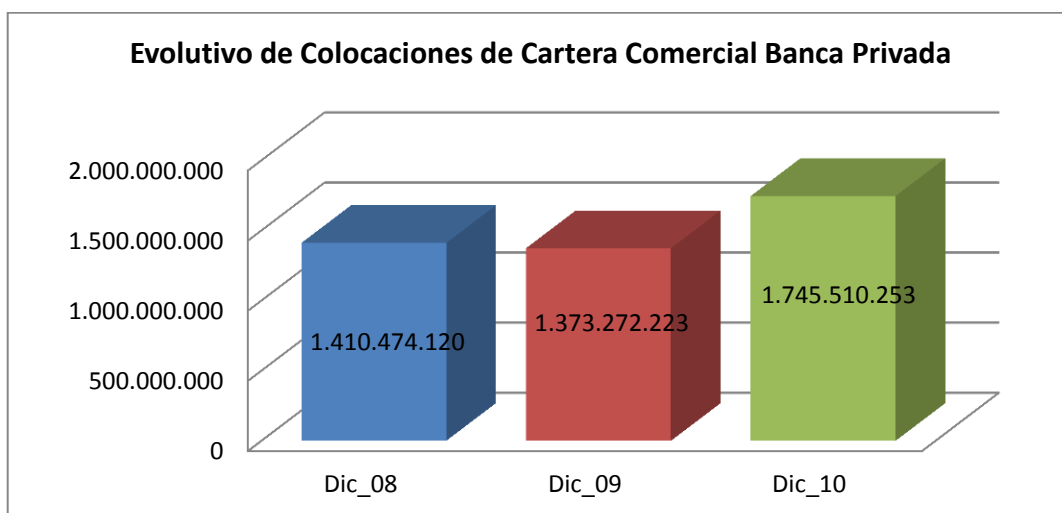
La variación de la cartera comercial entre 2008 y 2009 tuvo un ascenso del 8,07%, luego entre los años superiores fue del 25,81% en aumento. De la misma manera la cartera de consumo tuvo un aumento porcentual del 4,18% y 25,42% entre 2008 al 2010 respectivamente. Los microcréditos obtuvieron un progreso del 13,35% entre 2008 y 2009; y luego en el 2009 al 2010 alcanzaron 35,55% de aumento. Los créditos para vivienda también alcanzaron ascensos tanto entre 2008; 2009 y 2009; 2010 de 27,51% y 6,18% en su orden.

No obstante, es importante mencionar que aún son los créditos para actividades empresariales los que absorben la mayor cantidad de recursos, con más de la mitad de participación del total de crédito, dinamizando la economía en el periodo analizado.

2.2.1. Por Subsistema

Banca Privada:

Gráfico 6

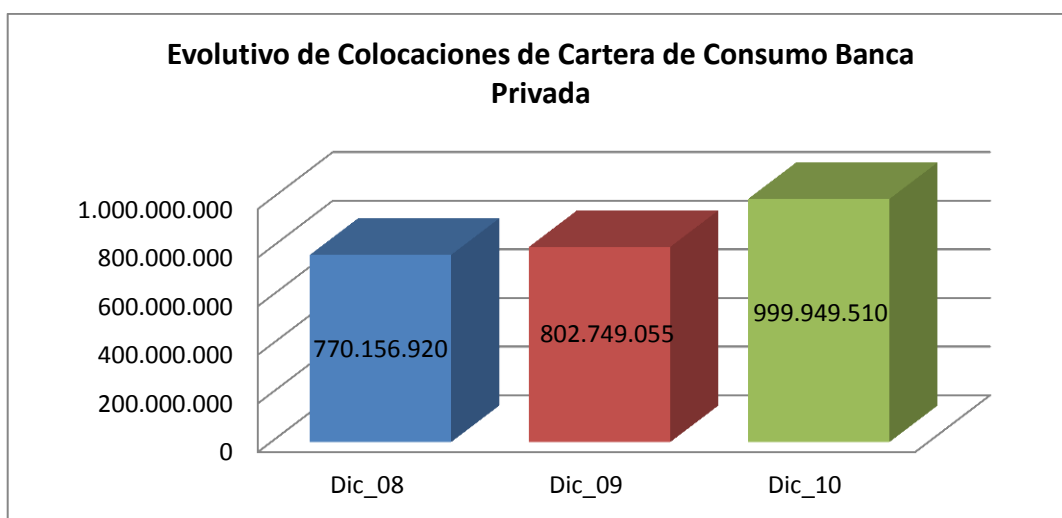


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Los autores

Los valores colocados en cartera comercial a través de la banca privada en el periodo analizado tienen una contracción durante el año 2009 del 2,62% con

relación al año 2008 debido a la falta de circulante y liquidez en las manos del sector bancarizado por la crisis que afectó al mundo, y se expande notablemente para el año 2010, registrando un incremento con respecto al año 2009 del orden del 27,11%; constituyéndose en un producto importante para la banca privada que va obteniendo mayor nivel del mercado, con lo que se demuestra que nuestro país pese a la crisis mundial ha podido recuperarse poco a poco, lo que va en beneficio de la economía de los más necesitados.

Gráfico 7

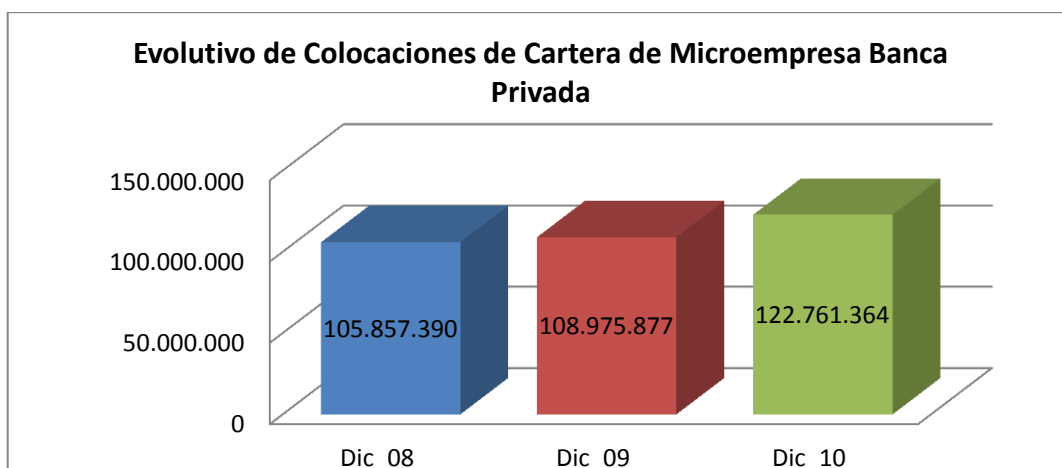


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Los autores

De gráfico anterior se puede apreciar que en el período 2008-2009 se registró un crecimiento del 4,23% en los créditos de consumo, para en el 2010 repuntar con un significativo crecimiento respecto al año 2009 del 24,57%.

Del análisis se desprende que los ecuatorianos pese a las políticas de gobierno continuamos aportando a su desarrollo y crecimiento ya que su endeudamiento lo realizan para la adquisición de productos de consumo, electrodomésticos y bienes que mejoran su buen vivir.

Gráfico 8

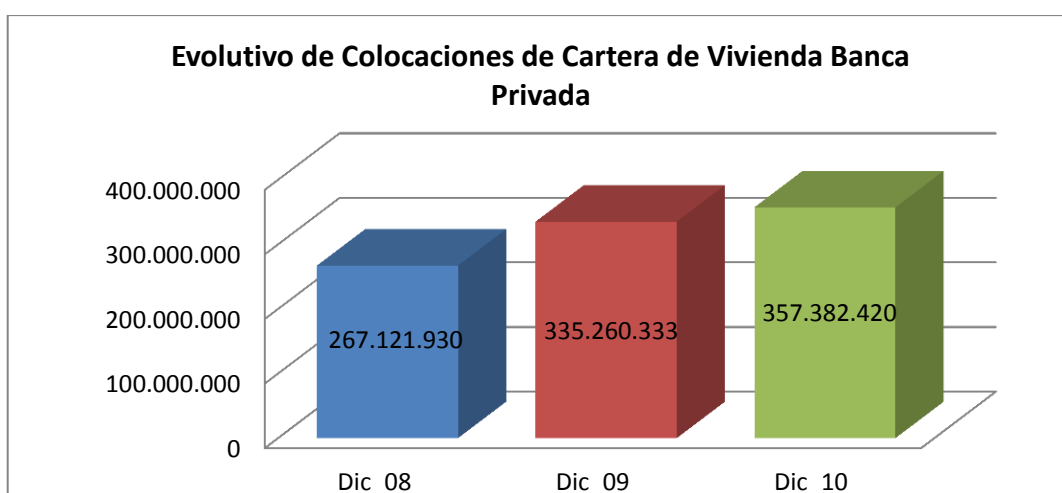


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Los autores

Como se observa del grafico anterior en el 2009 hubo un ascenso leve del 2,95% con respecto al 2008. Sin embargo, para el 2010 se registra un incremento más notorio del orden del 12,65%.

En el período de análisis, la banca privada ha logrado una alta colocación de recursos para el microcrédito, creando inclusive departamentos especializados para atender los requerimientos de los usuarios, registrándose un acrecentamiento de este tipo de créditos debido a que las instituciones financieras existentes en el cantón Guayaquil están facilitando medios para proporcionar a la ciudadanía microcréditos para la implementación de negocios de menor cuantía, pero que contribuyen al mejoramiento del buen vivir de los ciudadanos guayaquileños.

Gráfico 9

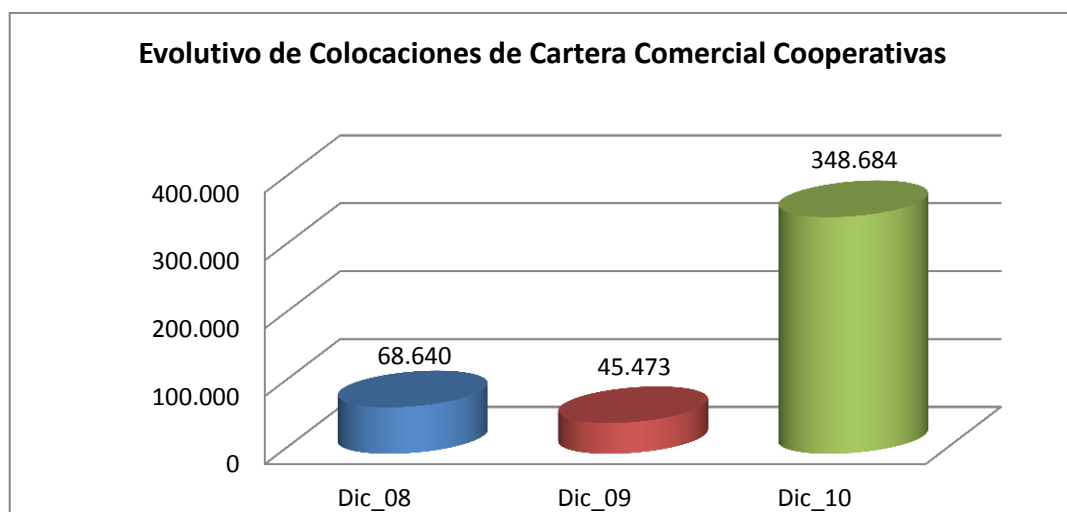


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Los autores

En Guayaquil, la inversión en el sector de la vivienda ha ido mejorando en un porcentaje aceptable ya que cada la población también ha incrementado y es así que el segmento de crédito para la vivienda aumento en un 25,50% en el 2009 y de la misma manera en el 2010 con un crecimiento no tan considerable del 6,60% en el período 2009-2010, siendo la banca privada la que tiene más participación en la localidad seguido claro está de la Mutualista Pichincha en mayor porcentaje que las Sociedades Financieras y la Banca Pública entre estos el Banco de la Vivienda, contribuyendo de esta manera con las políticas de Estado que son las de mejorar el rubro de vivienda en los sectores más necesitados.

Cooperativas de Ahorro y Crédito:

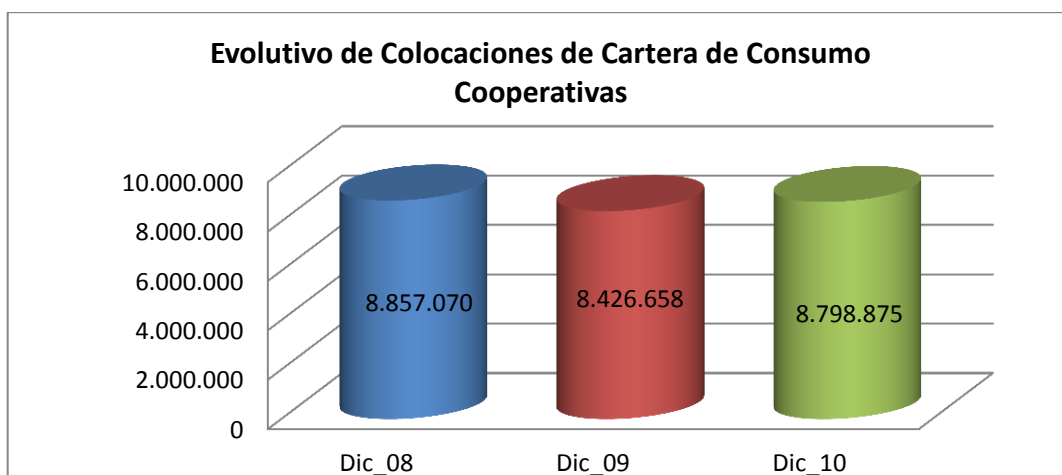
Gráfico 10



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Los autores

Los valores colocados en cartera comercial a través del subsistema de Cooperativas en el periodo analizado tienen una descenso durante el año 2009 del 33,75% con relación al año 2008, y se expande notablemente para el año 2010, registrando un incremento muy significativo del orden del 66,79%; esto se debe a que el subsistema de cooperativas ha aumentado en el mercado el producto comercial esto debido a la liquidez que mantienen.

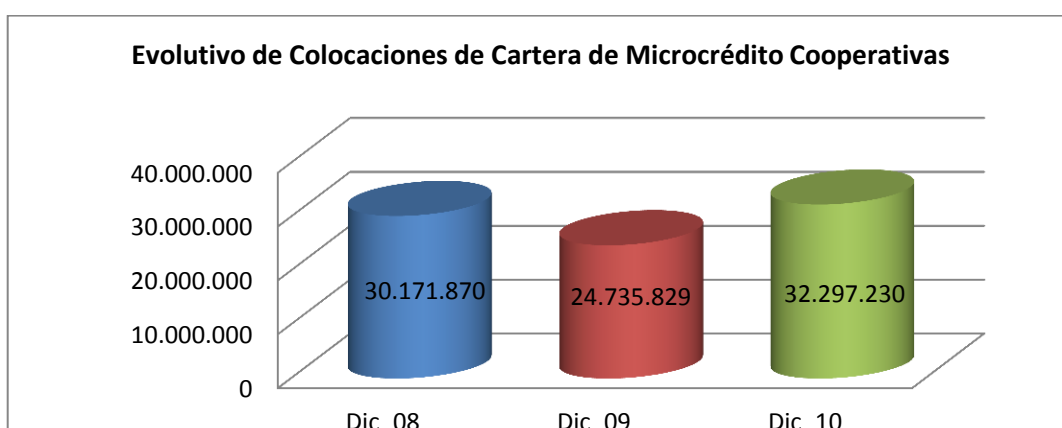
Gráfico 11



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Los autores

En el sector cooperativo como en todos los subsistemas la cartera dedicada al consumo que se financia mediante el pago a través de sueldos o rentas fijas, tuvo un decremento entre el 2008 y 2009 del orden de 4,86%, indistintamente de lo que aconteció en el 2010 donde hubo un aumento del 4,42%, pasando de \$ 8.426.658 a \$ 8.798.875; este aumento genera una recuperación en las economías familiares, debido a los servicios que prestan éstas para enfrentar la competencia frente a otras entidades financieras.

Gráfico 12



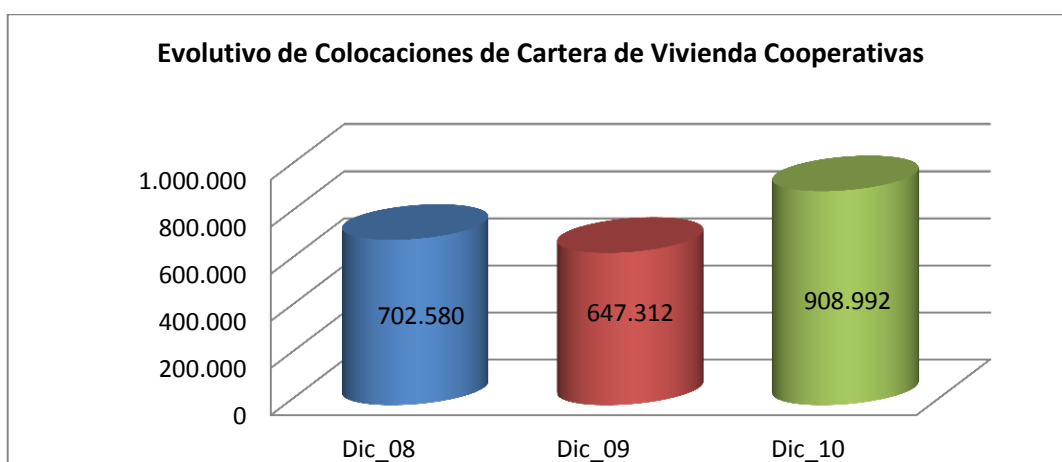
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Los autores

En la gráfica del sector cooperativo con respecto al microcrédito se observa que entre los años 2008 y 2009 existió un decremento del orden de 18,02%, esto se da por la preferencia de los prestatarios hacia los microcréditos que ofrece la banca pública por sus bajas tasas de interés que mantienen como política gubernamental;

para el año 2010 existe un incremento considerable del 30,57%, pasando de \$ 24.735.829,00 en el 2009 a \$32.297.230,00 en el 2010.

Como puede observarse el incremento se debe a que las entidades financieras de servicio privado ofertan este tipo de servicios, los trámites y requisitos no son difíciles de cumplir, a la agilidad con la que se despachan, a la capacitación que otorgan a los clientes y la oferta oportuna que realizan, lo que no ocurre con la banca pública.

Gráfico 13

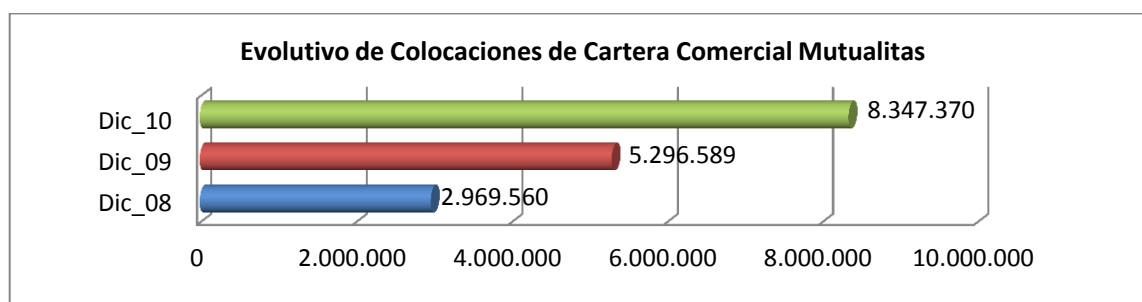


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Los autores

En el año 2008 hubo una colocación de \$ 702.580 destinado para la Vivienda pasando en el 2009 a tener un descenso que fue de \$ 647.312; que significa un decremento del orden de 7,87%; indistintamente en el año 2010 se alcanzó un incremento considerable del 40,43%; estas cantidades colocadas por el subsistema de Cooperativas no es tan significativo considerando las necesidades de la ciudadanía del cantón Guayaquil, es entonces que este crédito ha sido acogido por otros subsistemas especializados como las Mutualistas y la Banca Pública.

Mutualistas:

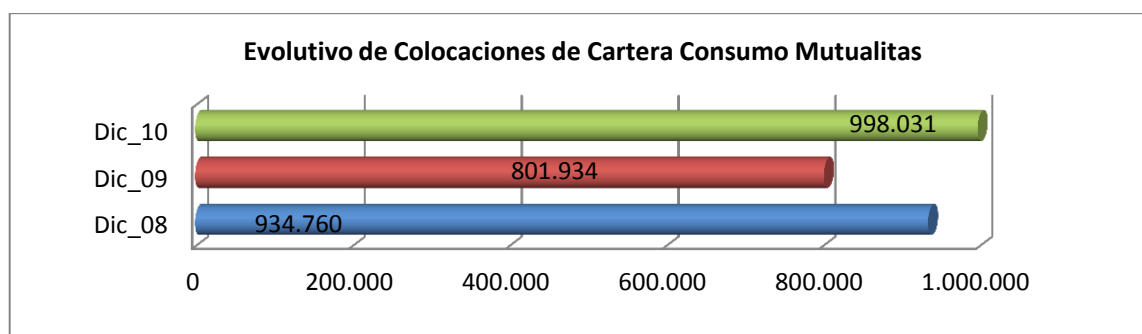
Gráfico 14



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Los autores

Las Mutualistas es otro subsistema que ha colocado créditos comerciales en el cantón Guayaquil, y según la gráfica se observa que en relación a los años 2008 y 2009 ha existido un incremento más que considerable del 78,36%; de la misma manera para el año 2010 hubo un ascenso del orden de 57,60%, esto refleja en nuestro caso la Mutualista Pichincha ha destinado una cantidad leve para la cartera comercial, contribuyendo así de manera significativa en la solución del problema de falta de vivienda.

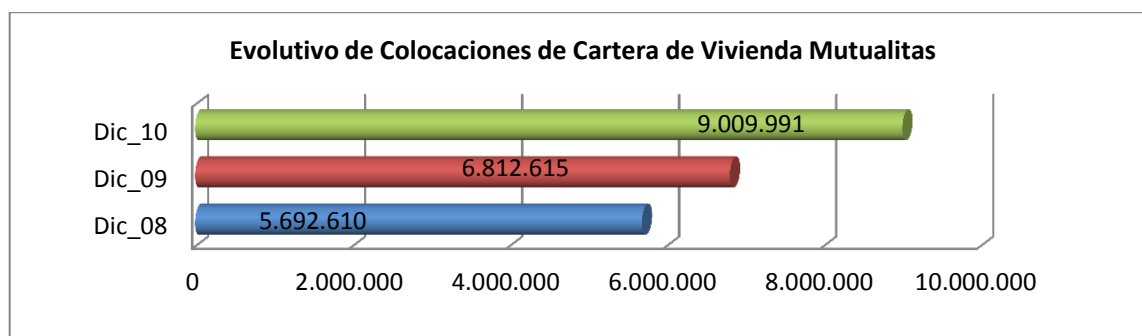
Gráfico 15



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Los autores

El gráfico nos presenta la evolución de la Cartera de Consumo de la Mutualista Pichincha en el cantón Guayaquil del cual podemos analizar que entre los años 2008 y 2009 hubo una contradicción del orden del 14,21% en estas colocaciones, indiferentemente de lo que se alcanzó en el año inmediato superior obteniendo una recuperación del 24,45%, lo que significa que la presencia de esta entidad ha tenido aceptación en el medio por los beneficios que presta.

Gráfico 16

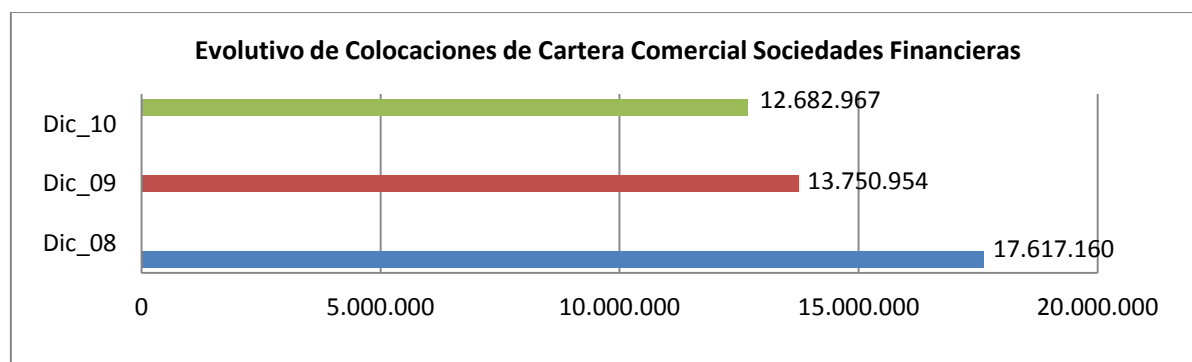


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Los autores

La evolución de la Cartera de Vivienda de la Mutualista Pichincha en el cantón Guayaquil nos muestra un ascenso en el año 2009 del 19,67% con respecto al 2008, de la misma manera se produce un incremento en los créditos para la vivienda en el año 2010 por parte de la Mutualista Pichincha, el cual es del orden del 32,25%, esto refleja que los prestatarios prefieren a este subsistema ya que es especializado en ofertar créditos para la vivienda así como en el cumplimiento en la entrega de su productos.

Sociedades Financieras:

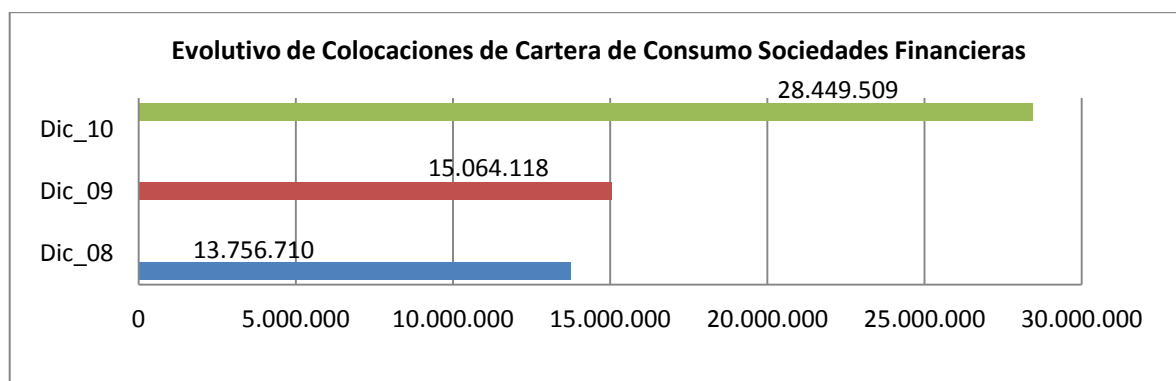
Gráfico 17



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Los autores

La evolución de la Cartera Comercial en el subsistema de Sociedades Financieras del cantón Guayaquil tuvo un decremento entre los años 2008 y 2009 del orden del 21,95%, idénticamente algo así aconteció durante el 2010 en donde se produjo un descenso del 7,77% pasando de \$13.750.954 en el 2009 a \$ 12.682.967, lo que nos demuestra nuevamente que los habitantes del cantón Guayaquil fueron afectados por la crisis lo que los motivó a mantener su reserva con respecto al endeudamiento.

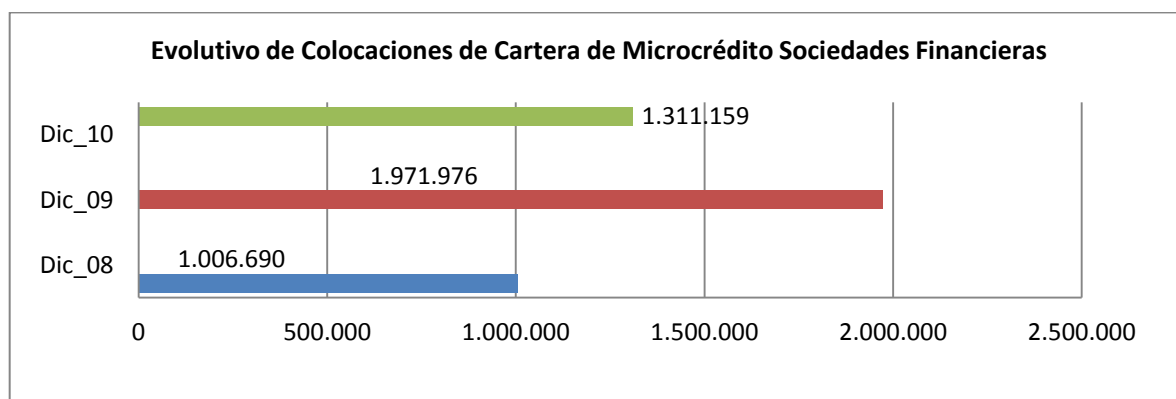
Gráfico 18



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Los autores

En el periodo analizado la Cartera de Consumo en el año 2009 tuvo un ligero ascenso de 9,50% con respecto al año anterior; luego en el año inmediato superior alcanzó un crecimiento del orden del 88,86%, pasando de \$ 15.064.118 en el año 2009 a \$ 28.449.509 en el año 2010, lo que demuestra una vez más la recuperación económica de sus habitantes.

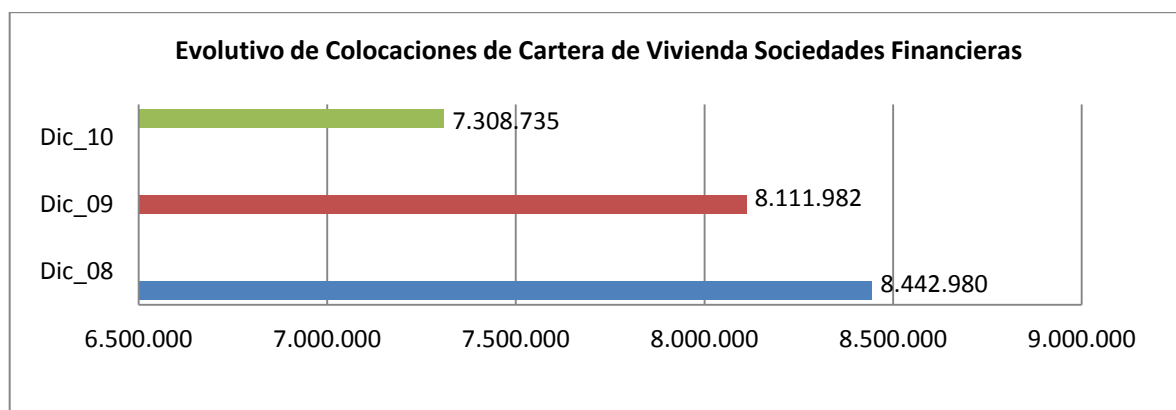
Gráfico 19



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Los autores

Se aprecia en la Cartera de Microcrédito que en el periodo 2008 al 2009 se registra un considerable aumento del 95,89%. Para el periodo 2009-2010, se produce un decremento del 33,51%, lo que demuestra el poco interés de este tipo de entidades financieras para potenciar la inversión en microcrédito.

Gráfico 20

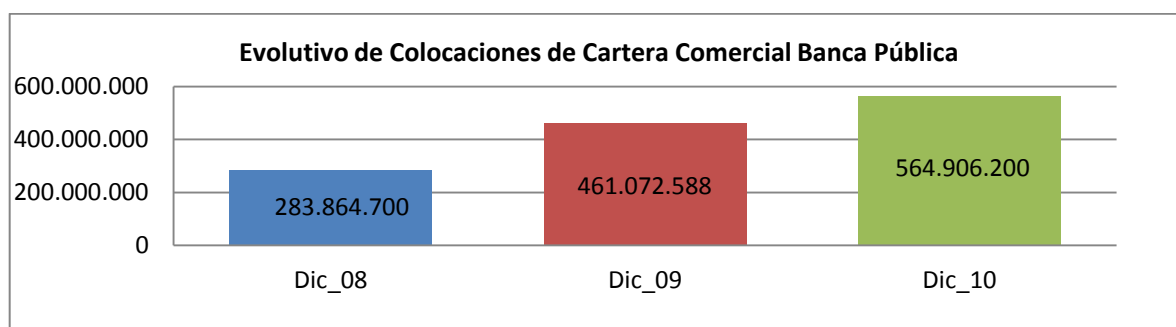


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Los autores

En la gráfica anterior que en el año 2009 hubo una contradicción del 3,92%, de la misma manera para el año inmediato superior se registró otro descenso del orden del 9,90%, pasando de \$ 8.111.982.00 en 2009 a \$ 7.308.734,62 en el año inmediato superior, demostrando que el poco interés de los usuarios por este tipo de endeudamiento.

Banca Pública:

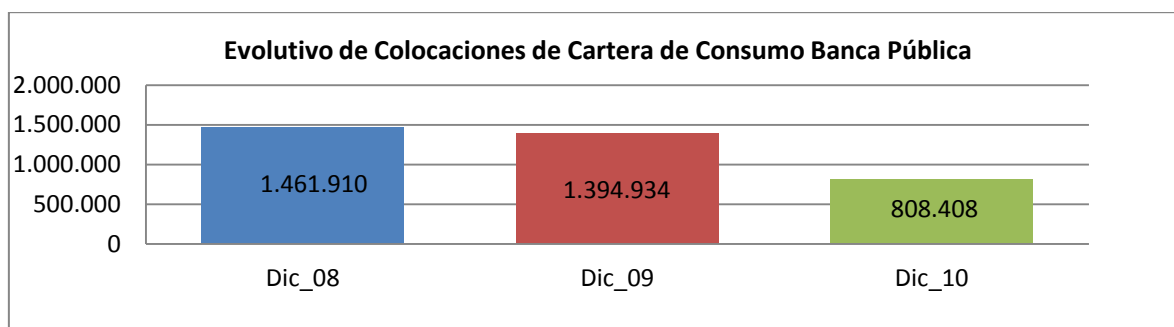
Gráfico 21



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Los autores

Se aprecia que la cartera comercial para el subsistema de Banca Pública tiene un crecimiento sostenido entre el 2008 y el 2010. Este tipo de cartera alcanzó un crecimiento en el año 2009 respecto del 2008 del 62,43%. Para el período 2009-2010 se registra igualmente un aumento del 22,52%, demostrándose que los usuarios aprovecharon los beneficios y oportunidades de endeudamiento que ofertó la banca pública para inversión en actividades comerciales.

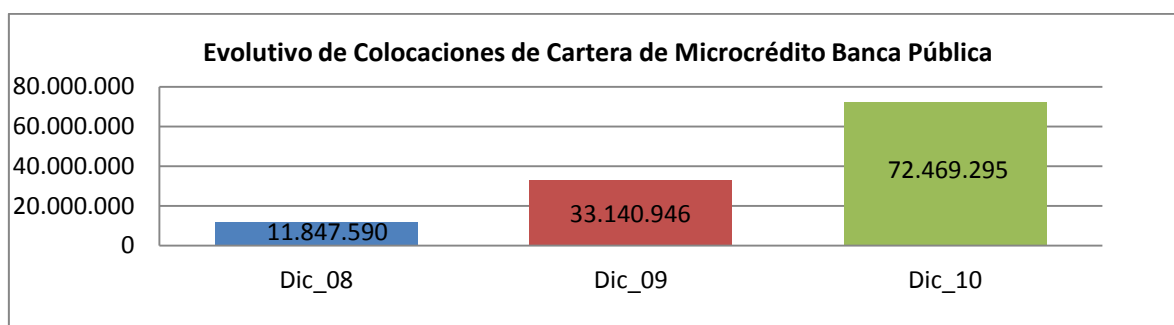
Gráfico 22



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Los autores

En este tipo de cartera durante el año 2009 hay una contracción en el crédito, puesto que las personas no estuvieron decididas a endeudarse en un ambiente de incertidumbre por la crisis de la economía internacional. En el gráfico se evidencia claramente el comportamiento de este segmento, que en el 2009 tuvo un decremento del 4,58%. De la misma manera se aprecia un significativo descenso para el año 2010 en que comparativamente con el año 2009, descendió en un 42,05%.

Gráfico 23

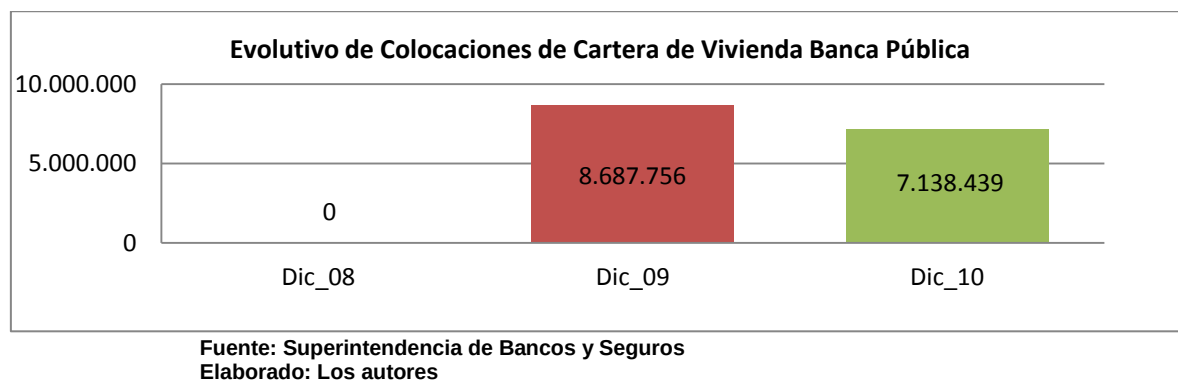


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: Los autores

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

Del cuadro precedente, se deduce que en el 2009 hubo un incremento del 179,73% frente al 2008 en el segmento del Microcrédito. Para el 2010 se observa un crecimiento del orden del 118,67% frente al 2009, ubicándose en valores absolutos en \$72.469.295,09 en el 2010 frente a los \$ 33.140.946,00 que se registró en el 2009.

Gráfico 24



En la ciudad de Guayaquil, el segmento vivienda, aunque para el año 2008 no existen colocaciones, en el año 2009 se ha producido una cantidad considerable que es de \$ 8.687.756,00; esto debido a los programas de vivienda que fueron otorgados por el gobierno a través de MIDUVI. Para el año 2010 existe un ligero decremento de 17,83% en este tipo de créditos, situación que se debe a la nueva crisis internacional que de alguna manera ha venido afectando la inversión para la construcción de vivienda.

2.3. Productos y servicios financieros: Tipos y costos

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

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

Entre los servicios financieros más utilizados por los clientes, está el ahorro que constituye la contraparte esencial del crédito, el 95% emplea estos servicios, destacándose que el 60% de las personas bancarizadas utilizan más el ahorro, por

la seguridad que perciben por sus depósitos y las tasas de interés atractivas que ofrece el sistema.

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

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

2.3.1. Por subsistema

Tabla 14
Costo de Productos y servicios financieros por Subsistemas

			Banco de Guayaquil (Guayaquil)	Coop. COOPCCP (Guayaquil)	Mutualista Pichincha (Guayaquil)	Sociedad Financiera Diners (Guayaquil)	Referencial Máxima del BCE
Productos	Captaciones	Cuentas de Ahorro	Apertura \$0,00	Apertura \$34,00	Apertura \$50,00	N/A	Apertura \$0,00
		Cuentas Corrientes	Apertura \$0,00	N/A	N/A	N/A	Apertura \$0,00
		Depósitos a Plazo	Apertura \$0,00	Apertura \$0,00	N/A	N/A	Apertura \$0,00
	Colocaciones	Crédito Pro. Corpo.	8,17%	N/A	N/A	N/A	9,33%
		Crédito Pro. Emp.	9,53%	N/A	N/A	N/A	10,21%
		Crédito Pro. PYM.	11,20%	11,20%	11,83%	N/A	11,83%
		Crédito Consumo	15,91	17,44%	16,30%	N/A	16,30%
		Crédito Vivienda	10,64%	10,75%	11,33%	N/A	11,33%
		Micro. Acum. Amp.	22,44%	N/A	N/A	N/A	25,50%
		Micro. Acum. Sim.	25,20%	N/A	N/A	N/A	27,50%
		Micro. Minorista	28,82%	N/A	N/A	N/A	30,50%
	Tarjetas de Crédito	Visa	\$50,00	N/A	N/A	N/A	Sujeto a Tarifa Máxima
		American Express	\$38,00	N/A	N/A	N/A	
		MasterCard	\$50,00	N/A	\$20,00	N/A	
		Diners Club	N/A	N/A	N/A	\$55,00	
Servicios	Transferencias	Bancarias	\$0,00	\$0,00	\$2,00	N/A	Sujeto a Tarifa Máxima
		Interbancarias(SPI)	\$0,50	\$2,00	\$2,00	N/A	
	Giros	Nacionales	\$2,00	N/A	\$10,00	N/A	N/A
		Internacionales	\$10,00	\$10,00	\$10,00	N/A	N/A
	Pagos a Terceros	Servicios Básicos	\$0,00	\$0,00	N/A	N/A	Sujeto a Tarifa Máxima
		Centros Educativos	N/A	\$0,00	N/A	N/A	
		Aportes al IESS	N/A	N/A	N/A	N/A	
		Impuestos SRI	N/A	N/A	N/A	N/A	
		Matriculación Vehicular	N/A	N/A	N/A	N/A	
		Bono de Desarrollo Humano	\$0,30	N/A	N/A	N/A	
	Varios	Cheques del Exterior	\$3,24	\$25,00	\$3,24	\$3,24	\$3,24
		Cheques de Gerencia	\$2,00	N/A	\$2,79	\$2,79	\$2,79
		Cheques Certificados	\$2,50	N/A	N/A	N/A	\$2,50
		Referencias Bancarias	\$2,65	\$1,50	\$2,65	\$2,00	\$2,65
		Casilleros de Seguridad (pequeños)	\$40,00	\$0,00	\$15 más IVA	N/A	Tarifa Diferenciada
		Tarjetas de Débito	\$5,15	\$5,00	\$5,15	N/A	\$5,15

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

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

Por otro lado, la Banca Privada es la que está sobresaliendo a un ritmo aceptable en Guayaquil en lo referente a créditos comerciales; de consumo. La banca pública también ha tenido un auge en los microcréditos que se dan en especial al sector rural ya que por años este sector ha estado olvidado y ahora con las políticas de gobierno de ayudar a estos sectores se está evidenciando un gran crecimiento económico y por ende una mayor cobertura de la banca en los sectores menos favorecidos.

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

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

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

Otro de los servicios que está utilizando la población es el uso de las tarjetas de crédito, y como su propio nombre indica, otorgan un cupo de crédito a su titular que suele ser mensual y negociable. En la ciudad de Guayaquil la banca privada, las mutualistas y las sociedades financieras ofertan diversos tipos de tarjetas.

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

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

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

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

CAPÍTULO III

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

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

3.1. Introducción

Con la finalidad de determinar el acceso y preferencia de productos y servicios financieros, se aplicó una encuesta dirigida a los clientes del sistema financiero regulado. Esta encuesta se dirigió a los clientes de cada uno de los 4 subsistemas: banca privada, cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas y sociedades financieras.

Geográficamente nuestro estudio se circunscribe a la ciudad de Guayaquil (capital del cantón Guayaquil y capital provincial), y en este caso cada subsistema está representado por una institución financiera: para el subsistema de banca privada se encuestó a los clientes del Banco de Guayaquil; para el subsistema de cooperativas de ahorro y crédito, la encuesta se aplicó a los clientes de la Coop. COOPCCP agencia Guayaquil; para el subsistema de Mutualistas se aplicó a la Mutualista Pichincha y finalmente, para el subsistema de Sociedades Financieras, la encuesta se dirigió a los clientes de la Sociedad Financiera Diners, sucursal Guayaquil.

De acuerdo al peso poblacional de los clientes por institución financiera, se realizaron 250 encuestas, distribuidas de la siguiente manera: 220 para el Banco de Guayaquil, 15 para la Coop. COOPCCP agencia Guayaquil, 10 para la Mutualista Pichincha y para la Sociedad Financiera Diners un total de 5 encuestas.

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

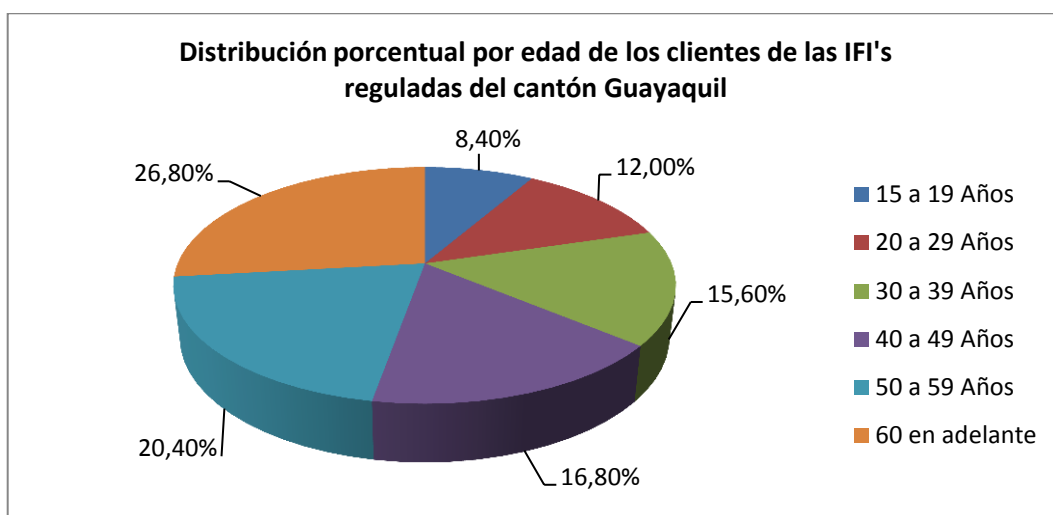
Con la finalidad de obtener información fidedigna que permita conseguir la mayor información y garantizar la investigación propuesta se diseñó una encuesta para recabar información referente a:

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

3. Comunicación y servicio al cliente.

A continuación se presenta el gráfico y la descripción de la respuesta a cada una de las preguntas realizadas en la encuesta aplicada a los clientes de las IFI's del Cantón Guayaquil.

Gráfico 25

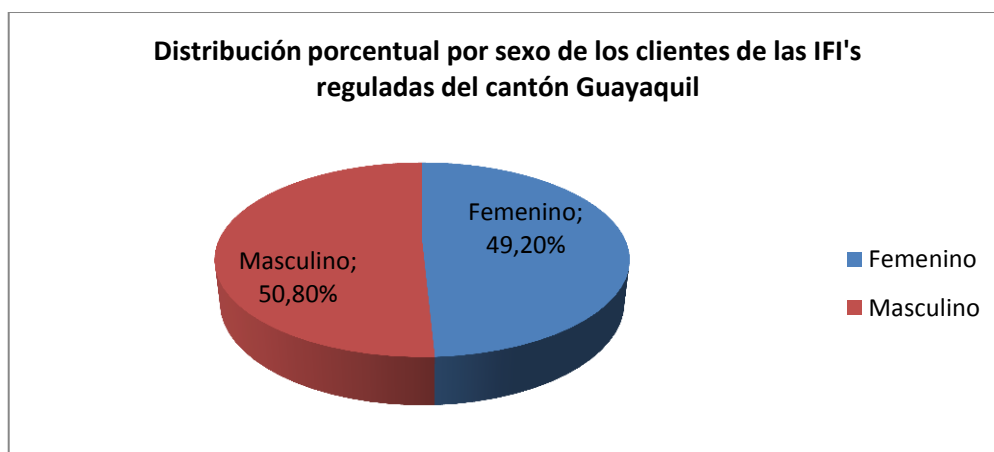


Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

Del gráfico precedente se determina que el 26,80% de los clientes de las IFI's reguladas es relativamente mayor ya que se encuentran en el rango de 60 años en adelante, seguido del 20,40% que también corresponde a clientes de edad mayor; en tanto el 16,80% le corresponde a los clientes entre 40 a 49 años; un 15,60% fluctúa su edad entre 30 y 39 años; un 12% de clientes alcanzan una edad entre 20 a 29 años y solo un 8,40% corresponde a clientes muy jóvenes.

Lo descrito nos permite observar que la preferencia por los servicios y productos que oferta el banco de Guayaquil no tiene límite de edad.

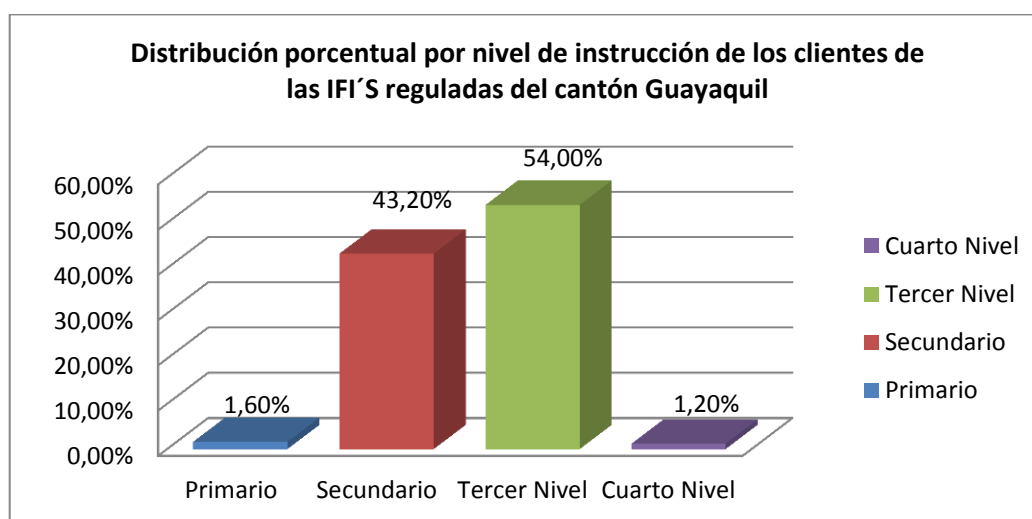
Gráfico 26



Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

Por género, no hay gran diferencia porcentual entre hombres y mujeres del cantón Guayaquil; más bien existe una equidad en el acceso a los servicios que prestan las IFI's reguladas de la ciudad antes mencionada.

Gráfico 27

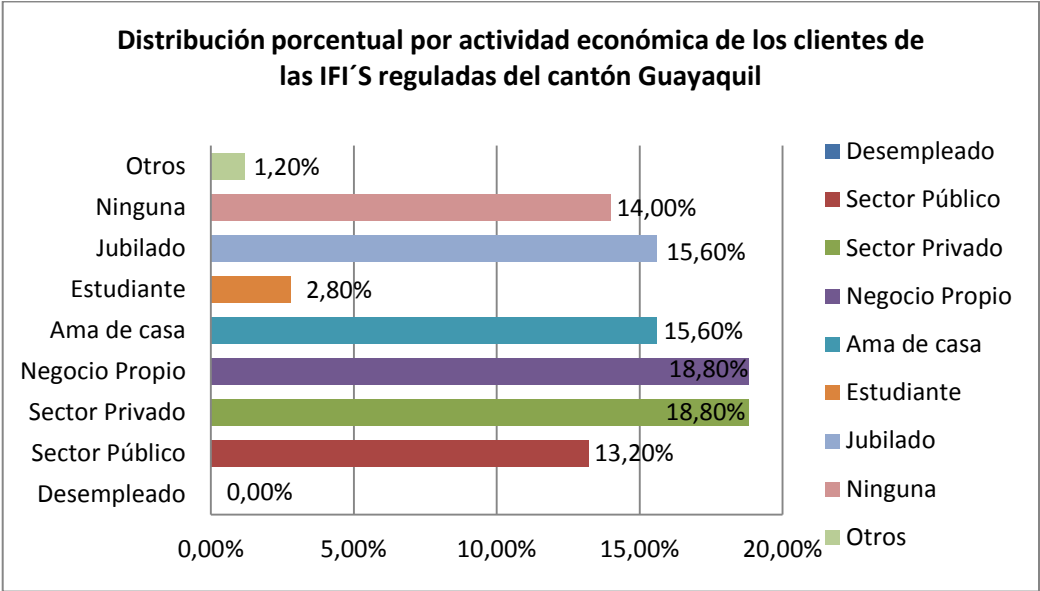


Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

Una vez más se demuestra que el nivel de instrucción para el acceso a la bancarización es indiferente y que la preferencia de los universitarios es con la finalidad de evitar llevar dinero en efectivo debido al riesgo que corren por la inseguridad de la ciudad, mientras que el resto de clientes lo hacen por los beneficios que presta la entidad.

Un dato importante a tener en cuenta es que, en conjunto, quienes tienen nivel de instrucción superior y de postgrado, representan más de la mitad de clientes de las IFI's reguladas de la ciudad de Guayaquil con un 55,20%, esto se debe especialmente a la facilidad para poder realizar transacciones mediante el nuevo servicio implementado denominado Banco del Barrio.

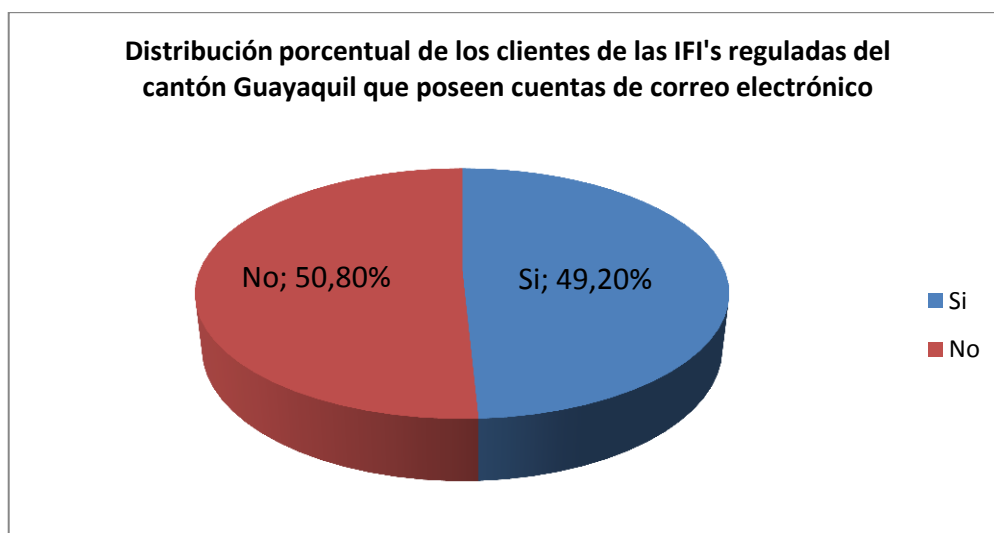
Gráfico 28



Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

Mayoritariamente, los clientes de las IFI's reguladas de la ciudad de Guayaquil son empleados del sector privado con un 18,80% de participación; y en igual proporción las personas naturales que tienen negocio propio; seguido con un 15,60% tanto para amas de casa como para los jubilados. Luego le siguen los clientes que no tienen ninguna ocupación con un 14,00%; a estos le siguen los empleados públicos con un 13,20%; luego de esto los estudiantes tienen una participación del 2,80%, en tanto que el 1,20% corresponde a clientes con otro tipo de actividades económicas distintas a las indicadas, lo que nos demuestra que el Banco posee un posicionamiento significativo con respecto al uso y preferencia de sus servicios.

Gráfico 29

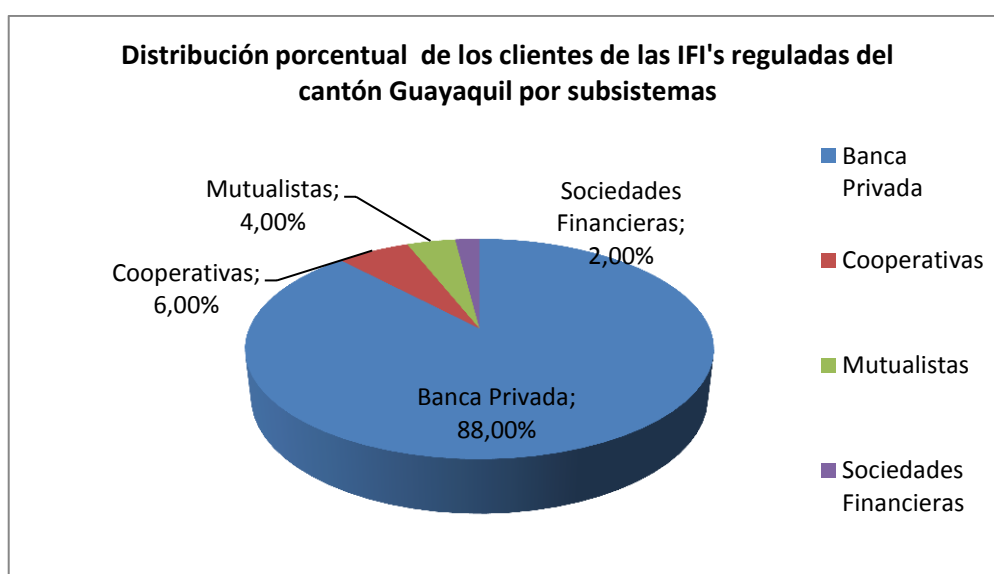


Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

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

3.1.2 ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE TIPOS DE IFI'S

Gráfico 30



Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

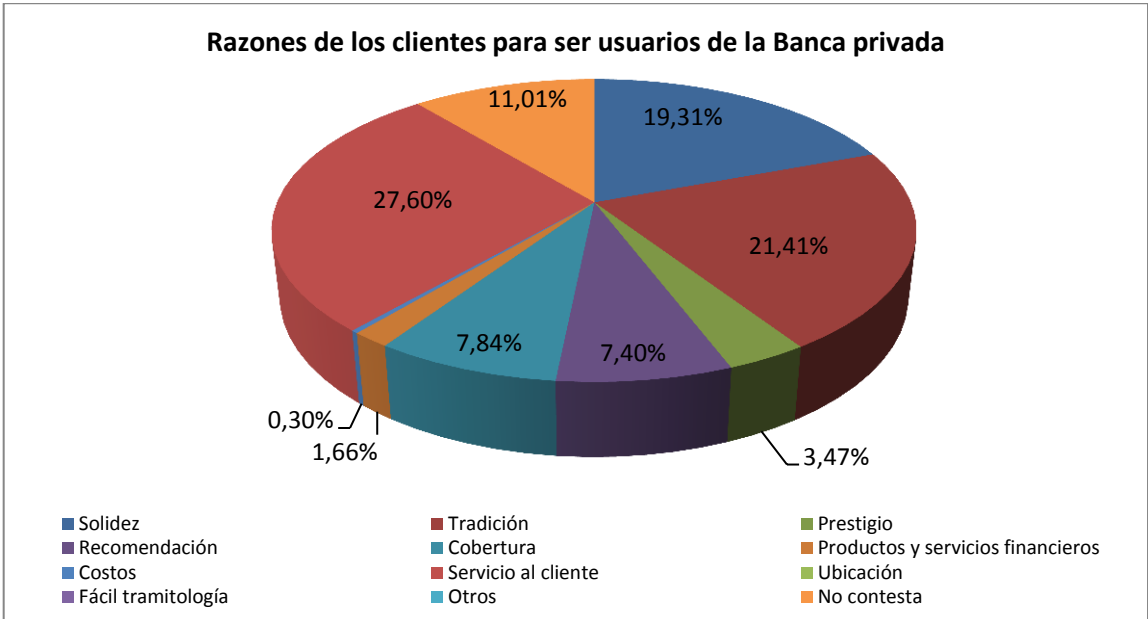
Atendiendo al número de clientes de las IFI's reguladas de la ciudad de Guayaquil, se determina que el mayor número de clientes están concentrados en la Banca Privada, representado en nuestro caso por el Banco de Guayaquil, con el 88% de participación; seguido por el subsistema de las Cooperativas de ahorro y crédito, representado por la Coop. COOPCCP agencia Guayaquil que tiene una participación en número de clientes del 6%; luego el subsistema de Mutualista en nuestro caso la Mutualista Pichincha con el 4% y finalmente la Sociedad Financiera Dineros sucursal Guayaquil que representa al subsistema de Sociedad Financiera, con un 2% de participación.

Una de las razones fundamentales para su preferencia está dada por los beneficios prestados a través no solo de la banca virtual, sino de la banca personalizada que permite hacer frente a la competencia.

A continuación se presenta para cada subsistema el análisis de las razones por las que los clientes prefieren a las instituciones financieras reguladas y la fidelidad que han mantenido con las mismas.

Subsistema de Banca Privada:

Gráfico 31

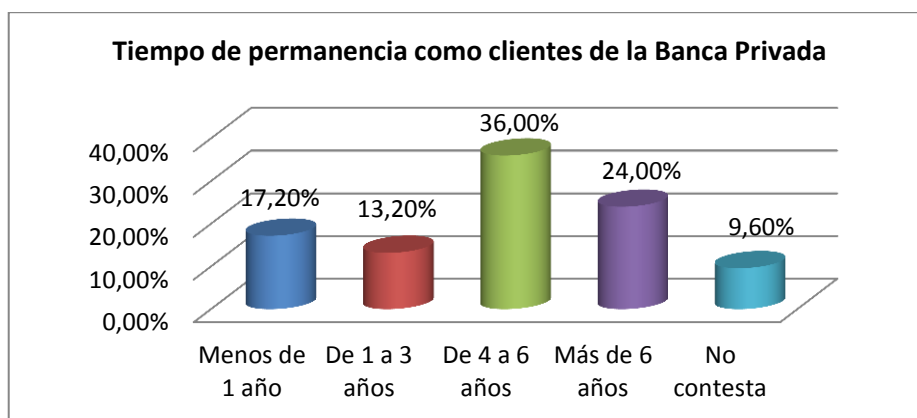


Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

Las razones por las cuales los clientes eligen los servicios de la banca privada, en este caso el Banco de Guayaquil, son variadas. El 27,60% lo prefiere por el servicio al cliente que ofrece esta institución bancaria, seguido de un 21,41% que manifiesta ser cliente de este banco por la tradición que tiene esta entidad. Un 19,31% de clientes lo elige por la solidez, un 7,84% de clientes lo eligen por la cobertura geográfica, con agencias y sucursales en casi todo el país; el 7,40% lo es por recomendación recibida de otros clientes; el 3,47% es cliente de este banco por el prestigio que ha ganado; el 1,66% lo eligen por los productos y servicios financieros que ofrece y finalmente el 0,30% de clientes lo eligen por los costos.

De la descripción realizada se colige que el Banco de Guayaquil a más de ser una entidad financiera que está acorde con el avance de los logros de la tecnología ha sabido ganarse la confianza de sus clientes, continúa manteniendo su prestigio y posicionamiento en el mercado nacional y local y ha sabido hacer frente a la competencia a través de la oferta de productos y servicios con costos que satisfacen las expectativas de sus clientes.

Gráfico 32

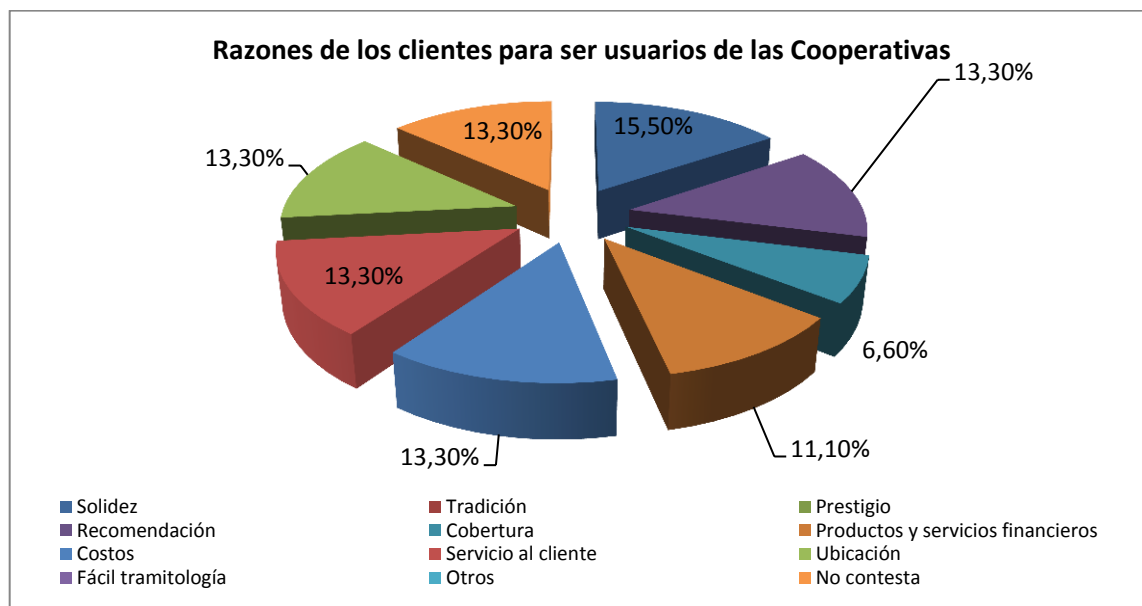


Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

En lo que respecta al tiempo de permanencia como clientes del Banco de Guayaquil, La mayoría de los clientes permanecen de 4 a 6 años, lo que nos demuestra la fidelidad de los clientes por la preocupación que éste les ha venido demostrando, contribuyendo de esta manera al incremento de su clientela.

Subsistema de Cooperativa de Ahorro y Crédito:

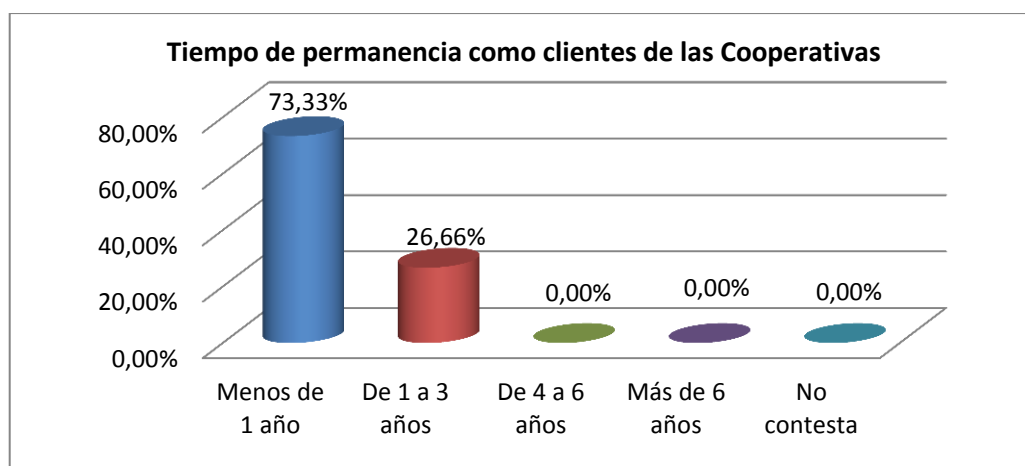
Gráfico 33



Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

Múltiples son las razones por las cuales los clientes del sistema financiero regulado tienen preferencia por el subsistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito, que en nuestro caso está representado por la Coop. COOPCCP. Así, el 15,50% de los clientes de esta institución financiera la eligen por la solidez que esta ha establecido. Con un 13,30% es preferida por el servicio que da esta institución al cliente, por su ubicación y por los costos; un 11,10% la elige por los productos y servicios que ofrece y solamente un 6,60% la prefiere por la cobertura que brinda. Aspectos tales como: tradición, prestigio, fácil tramitación y otros son razones que no inciden.

Gráfico 34

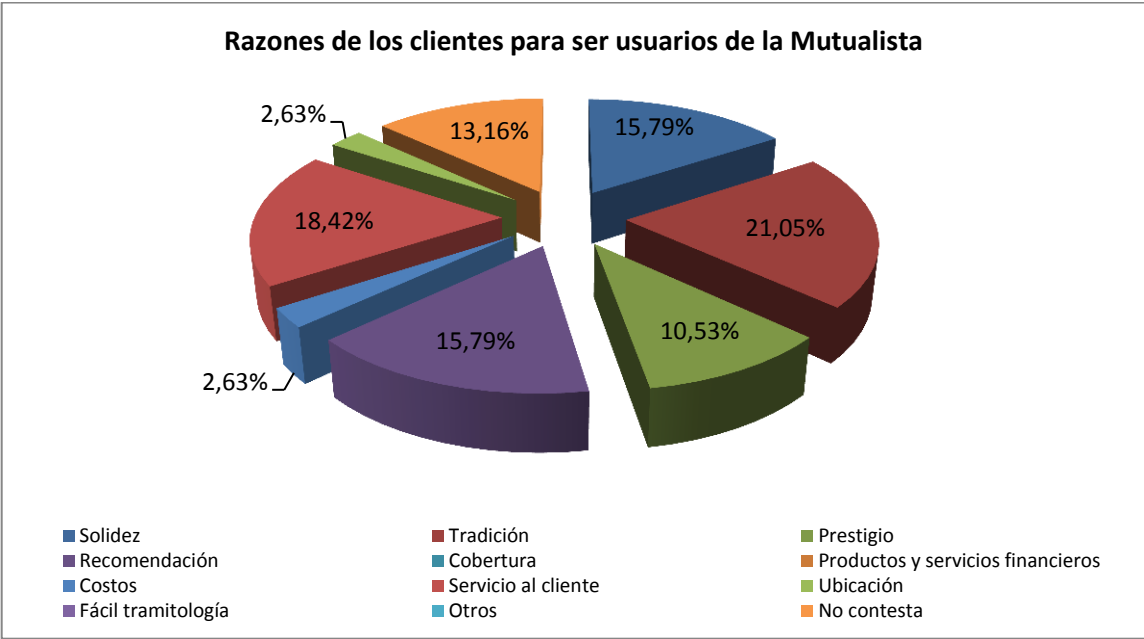


Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

Como se aprecia en el gráfico, el 73,33% de los clientes de la Coop. COOPCCP tienen una permanencia de menos de un año, lo que se debe a que dicha entidad tiene su permanencia en la ciudad de Guayaquil por muy poco tiempo, sin embargo no constituye ningún obstáculo para mantener la confianza de sus clientes; por otro lado más de la cuarta parte de los clientes lleva de uno a tres años como cliente de la antes mencionada institución. En lo referente a los otros aspectos como ya se mencionó tienen un porcentaje de 0% respectivamente por el hecho de que las personas encuestadas no se refirieron a estos otros aspectos de respuesta.

Subsistema de Mutualista:

Gráfico 35



Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

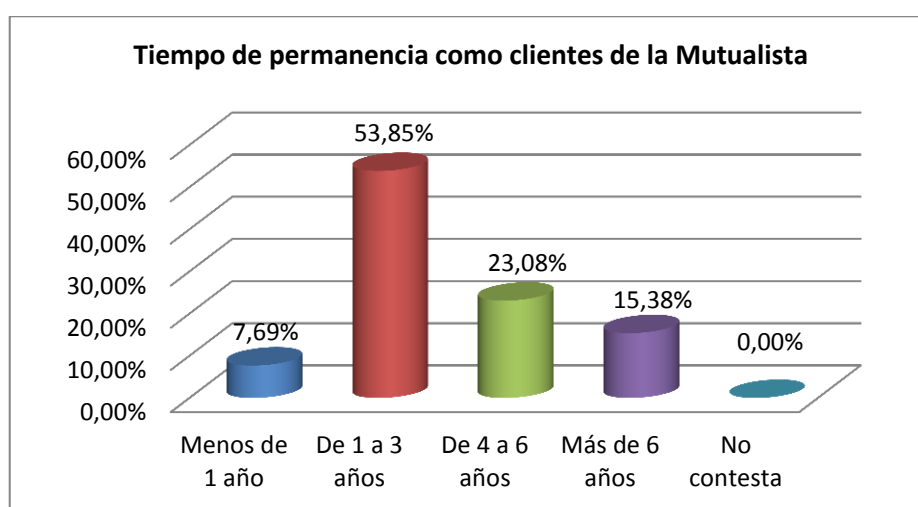
Para el subsistema de Mutualista, nuestro referente de estudio es la Mutualista Pichincha con agencia en la ciudad de Guayaquil.

Las razones que dan los clientes para ser usuarios de este subsistema son variadas, destacándose el renglón correspondiente a tradición ya que este posee el mayor porcentaje de preferencia de los usuarios con un 21,05%, seguido de un 18,42% que respecta a el servicio que da al cliente la institución. Con un misma participación del 15,79% están los aspectos de solidez y recomendación; el 10,53% de los clientes la

prefieren por el prestigio que ha alcanzado y con solamente el 2,63% están las preferencias tanto por ubicación como por costos, demostrándose que es fundamental para una institución financiera demostrar solidez y responsabilidad en las operaciones que ofrece, lo que garantiza su permanencia en el mercado. Otros aspectos como cobertura; productos y servicios; fácil tramitología y otros no tuvieron ningún porcentaje.

Cabe destacar que el aspecto “No contesta” obtuvo un porcentaje en su orden del 13,16%.

Gráfico 36



Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

Algo más de la mitad de los clientes de la Mutualista Pichincha sucursal en la ciudad de Guayaquil, son usuarios de la entidad por un espacio de tiempo entre uno a tres años. En el rango de 4 a 6 años de permanencia como cliente de esta institución, está el 23,08% de clientes; en tanto que en el rango de más de seis años se ubica el 15,38% de clientes y solamente con un 7,69% los clientes que son usuarios de la institución por menos de un año, de este análisis se desprende, que la Mutualista Pichincha ha venido preocupándose por mantener un stock permanente de clientes que garantizan su permanencia en el área de influencia.

Subsistema de Sociedad Financiera:

Gráfico 37

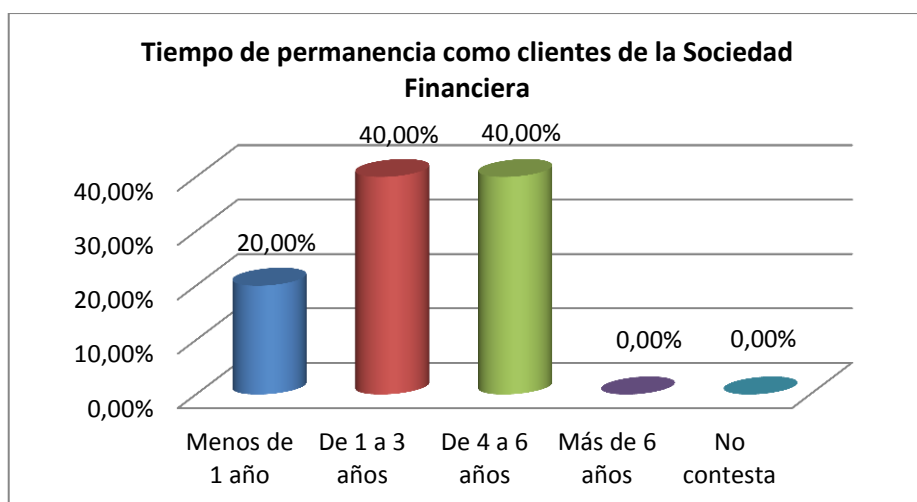


Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

Para el subsistema de Sociedad Financiera, nuestro referente de estudio es la Sociedad Financiera Dineros con agencia en la ciudad de Guayaquil.

Las razones que dan los clientes para ser usuarios de este subsistema son varias, destacándose el servicio que ofrece esta institución al cliente con 26,67%, seguido del prestigio que ha alcanzado este subsistema y la recomendación por parte de otros clientes con un indicador del 20% respectivamente. Un 13,33% de los clientes prefieren esta entidad por su ubicación, demostrándose que los beneficios proporcionados a través de tarjetas de crédito son muy aceptados ya que facilitan las adquisiciones de bienes y servicios además dan la oportunidad al cliente de incrementar su poder adquisitivo y a la institución su mayor aceptabilidad

Gráfico 38



Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

Como se aprecia en el gráfico precedente, más de las tres partes de los clientes de la Sociedad Financiera Diners tienen conjuntamente una permanencia de entre 1 a 3 años y de entre 4 a 6 años con un índice del 40% cada uno de los aspectos. Por otro lado el 20% de los clientes llevan una permanencia de menos de un año de ser clientes de la institución. Esto refleja que los clientes están satisfechos con los servicios y la asesoría que ofrece la entidad manteniendo sus cuentas activas.

Tabla 15

% DE CLIENTES DE LAS IFI'S REGULADAS QUE TAMBIEN HACEN USO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE OTRAS IFI'S REGULADAS O NO				
% de clientes de preferencia por:	Nombre de la IFI			
	Banco de Guayaquil	Coop. COOPCCP	Mutualista Pichincha	Sociedad Financiera Diners
Banco de Guayaquil	67,48%		13,33%	
Coop. COOPCCP		93,75%		
Mutualista Pichincha	0,61%		66,66%	
Sociedad Financiera Diners				83,33%
B. Pichincha	8,59%	6,25%	6,67%	16,67%
B. Austro	3,99%			
B. Machala	5,21%		6,67%	
B. Unibanco	0,31%			
B. Citibank	1,53%			
Banco Rumiñahui	0,31%			
B. Pacifico	1,23%		6,67%	
Banco Bolivariano	0,61%			
Banco de Fomento	10,74%			
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

De la tabla anterior podemos decir que los clientes del Banco de Guayaquil plaza en el cantón Guayaquil, también utilizan los productos y servicios de la Mutualista Pichincha en un porcentaje no tan alto de 0,68%. Además los clientes tienen preferencia por los productos y servicios que ofrecen el Banco Pichincha, Banco del Austro, Banco de Machala, Unibanco, CITIBANK, Banco Rumiñahui, Banco del Pacífico y el Banco Bolivariano con las siguientes participaciones 9,56%; 4,44%; 5,80%; 0,34%; 1,71%; 0,34%; 1,37% y 0,68% respectivamente.

Los clientes de la Coop. COOPCCP agencia Guayaquil también hacen uso de los productos y servicios de otra institución financiera, como es el caso del Banco Pichincha en un porcentaje del 6,25%.

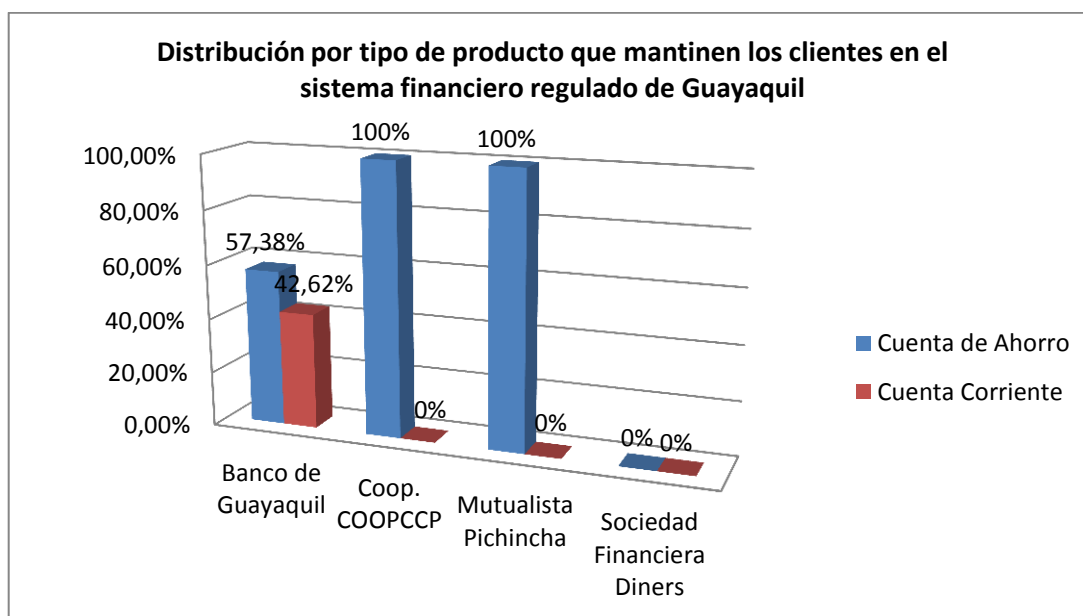
De un modo similar los clientes de la Mutualista Pichincha sucursal Guayaquil, también son usuarios de otras instituciones financieras, las que citamos: Banco de Guayaquil con el 13,33%; Banco Pichincha; Banco de Machala y Banco del Pacífico con un 6,67% cada uno.

Finalmente los clientes de la Sociedad Financiera Diners, también prefieren los productos y servicios que ofrece el Banco Pichincha con un porcentaje del 16,67%, observándose la gran diversidad de preferencias de los clientes y la oportunidad de competencia.

3.1.3. Estudio comparativo entre productos y servicios

Productos:

Gráfico 39



Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

De la gráfica que antecede podemos determinar que el producto financiero de mayor preferencia por parte de los clientes del sistema financiero regulado, es el referente a

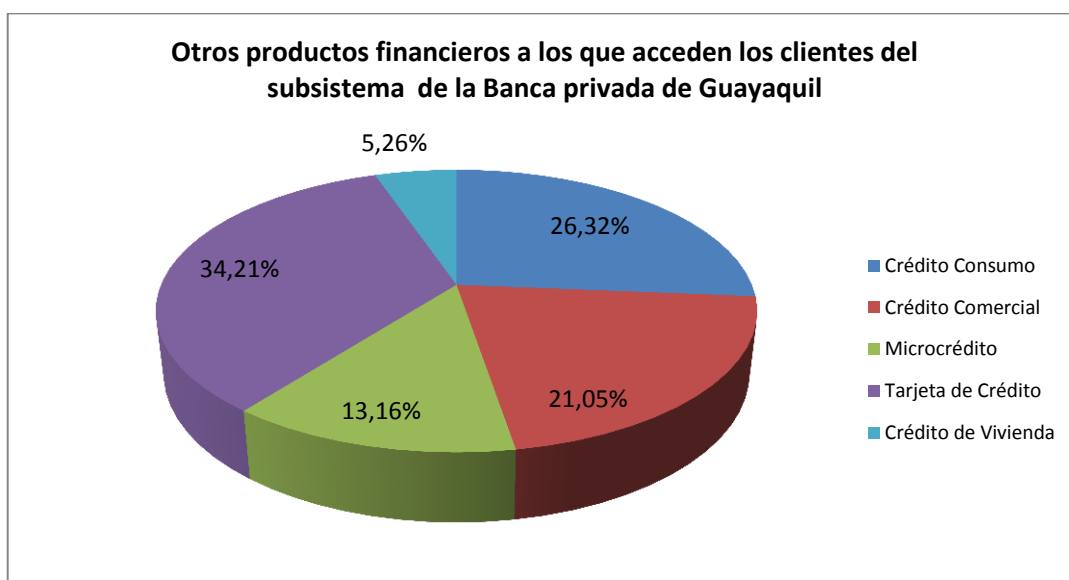
las Cuentas de Ahorro, lo cual es entendible dado que, en este producto, el esfuerzo de ahorrar, de alguna manera se ve estimulado o recompensado por el pago de una tasa de interés que da una cierta rentabilidad a estos recursos.

Para los cuatro subsistemas, representados por el Banco de Guayaquil agencia Guayaquil (subsistema de Banca Privada), Coop. COOPCCP agencia Guayaquil (subsistema de Coop. de Ahorro y Crédito), Mutualista Pichincha sucursal Guayaquil (subsistema de mutualista) y Sociedad Financiera Diners agencia Guayaquil (subsistema de sociedad financiera), el porcentaje de clientes con cuentas de ahorros, representan el 57,38%; 100%; 100% y 0% respectivamente.

No tan lejos queda el producto referido a las cuentas corrientes, al cual en el caso del Banco de Guayaquil acceden un 42,62%. La Coop. COOPCCP, la Mutualista Pichincha y la Sociedad Financiera Diners no registran clientes con cuentas corrientes.

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

Gráfico 40

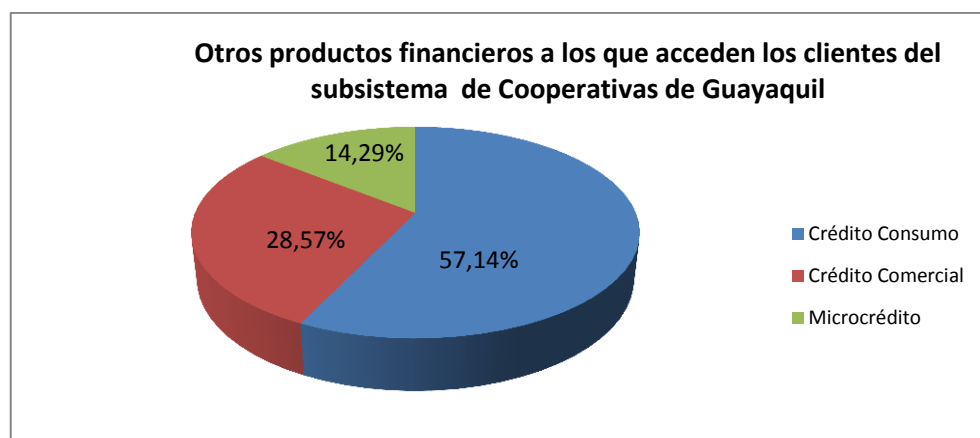


Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

Como se puede apreciar en la gráfica, el 26,32% de clientes del Banco de Guayaquil son deudores por créditos de consumo, el 21,05% de clientes mantienen créditos

comerciales; el 13,16% tienen microcréditos. El 34,21%% de clientes utilizan el producto de tarjetas de crédito emitidas por esta entidad bancaria y un 5,26% de clientes son deudores por créditos de vivienda, garantizando con ello que los usuarios acceden a todos los subsistemas y se benefician de productos y servicios ofertados en la medida de sus necesidades. Esto se ve reflejado con la facilidad de pago que se obtiene a través de las tarjetas de crédito debido al entorno de la ciudad la cual ha tenido un avance tecnológico significativo.

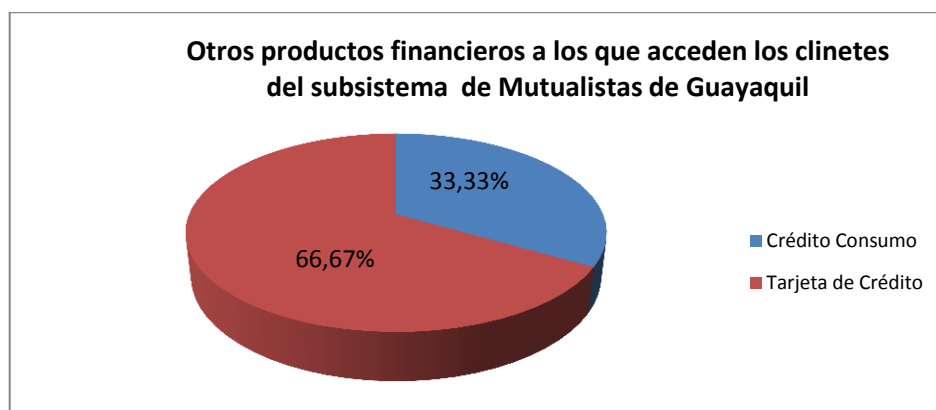
Gráfico 41



Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

Para el caso de la Coop. COOPCCP que representa al subsistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito, los productos de crédito son los que, a parte de las cuentas de ahorro, tienen una gran demanda. Así, más de la mitad de clientes son deudores por créditos de consumo; el 28,57% poseen créditos comerciales y un 14,29% mantienen microcréditos. Esto refleja que lo socios no solo mantienen una cuenta de ahorro si no que han solicitado créditos para poder emprender sus negocios o para satisfacer sus necesidades.

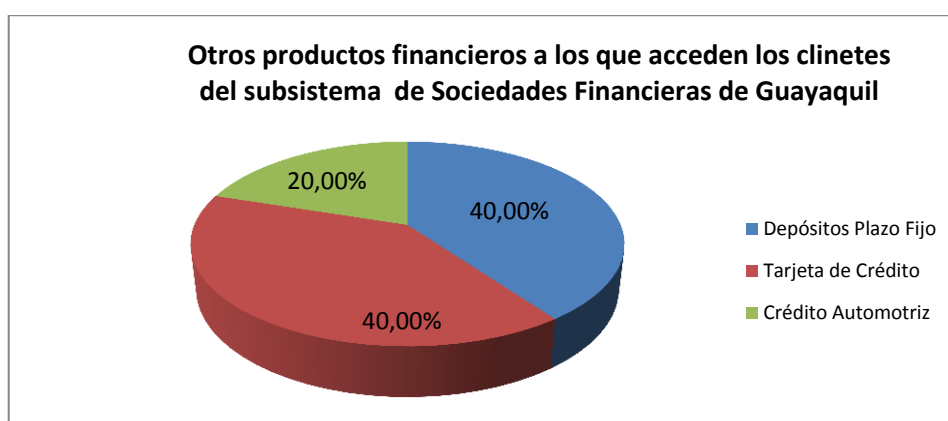
Gráfico 42



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

Para el caso de la Mutualista, cuyo referente de estudio es la Mutualista Pichincha sucursal Guayaquil, descartando los productos de cuentas de ahorro, los clientes también son demandantes de otros productos financieros, entre los que tienen relevancia los créditos de consumo, con un 33,33% de demanda, y también utilizan el producto de tarjeta de crédito con un orden del 66,67%, destacándose que los clientes prefieren el uso del dinero plástico por la facilidad para realizar adquisiciones.

Gráfico 43



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Los autores

Para el caso de la Sociedad Financiera, cuyo referente de estudio es la Sociedad Financiera Dineros agencia Guayaquil, los clientes utilizan los productos financieros, entre los que tienen relevancia los depósitos a plazo fijo y tarjetas de crédito en un

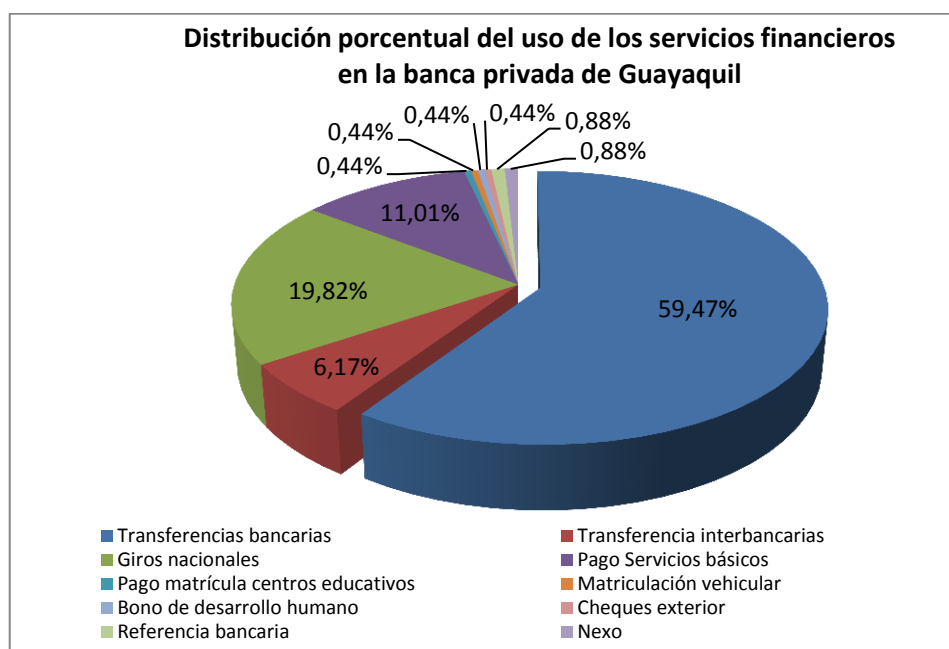
igual porcentaje de 40% cada uno, con un menor porcentaje está el crédito automotriz que alcanza el 20%.

Cabe destacar que el crédito es uno de los productos de mayor utilización, especialmente por la facilidad que otorgan las instituciones financieras para otorgarlo. Los clientes utilizan estos productos por las tasas de interés que genera mantener dinero a plazo fijo; y las tarjetas de crédito por su fácil utilización transaccional en el mercado.

Servicios:

Subsistema de Banca Privada:

Gráfico 44



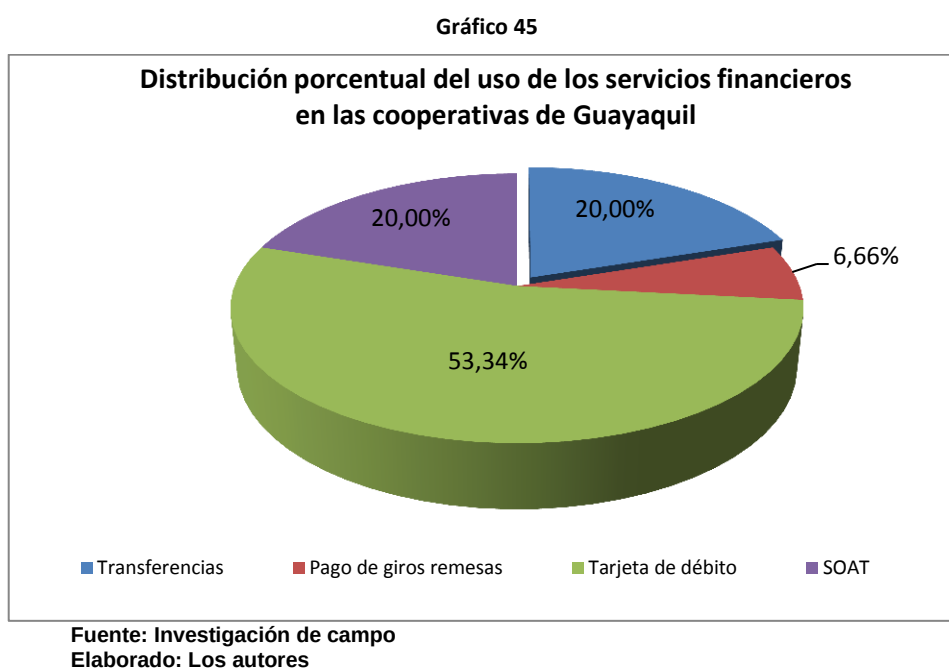
Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

En lo que se refiere al uso de los servicios en la Banca Privada, concretamente en el Banco de Guayaquil, más de la mitad de los clientes utiliza el servicio de transferencias bancarias e interbancarias que alcanzan en su orden cifras de 59,47% y 6,17% respectivamente, luego los giros nacionales alcanzan una cifra de 19,82%. Un 11,01% de los clientes de esta entidad financiera utiliza el producto pago de servicios básicos.

El servicio de pago de matriculación vehicular, pago de servicios educativos, bono de desarrollo humano y cheques del exterior son otros de los servicios demandados por los clientes de este banco, servicio que representa el 0,44% cada uno. Por otra parte los servicios de referencia bancaria y tarjetas de débito representan un 0,88% cada uno por parte de los de usuarios.

Como puede observarse los clientes se benefician de todos los servicios que otorga la banca privada sin importarle el costo que deben pagar, sino el beneficio debido al ahorro de tiempo.

Subsistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito:



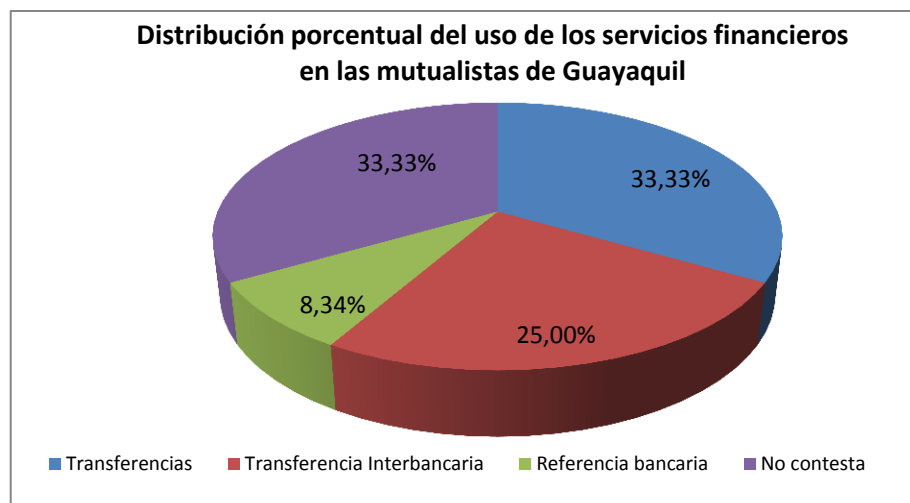
En el subsistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito, en nuestro caso de estudio representado por la Coop. COOPCCP, el uso de los servicios está ampliamente generalizado por el empleo de las tarjetas de débito, servicio al que acceden más de la mitad de los clientes de esta entidad.

Otro servicio con una apreciable demanda es el de transferencias y pago del SOAT, el cual es utilizado por sus clientes en un 20% cada servicio. El servicio de giros obtiene un 6,66% es decir que los clientes reciben transferencias del exterior por medio de esta entidad bancaria, lo que demuestra el rol importante de esta

institución en la canalización de remesas del exterior, beneficiándose con el ingreso considerable que recibe por este tipo de servicios.

Subsistema de Mutualistas:

Gráfico 46



Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

Los servicios en el subsistema de Mutualista, cuya entidad bancaria de estudio es la Mutualista Pichincha, agencia Guayaquil, se destacan las transferencias bancarias e interbancarias, que representan un porcentaje del 33,33% y 25% en su orden.

En 8,34% lo ocupa el servicio de referencia bancaria, cabe también destacar que el 33,33% de los clientes no contestaron a esta interrogante sobre los servicios financieros que ofrece la Mutualista Pichincha.

Subsistema de Sociedad Financiera:

Gráfico 47

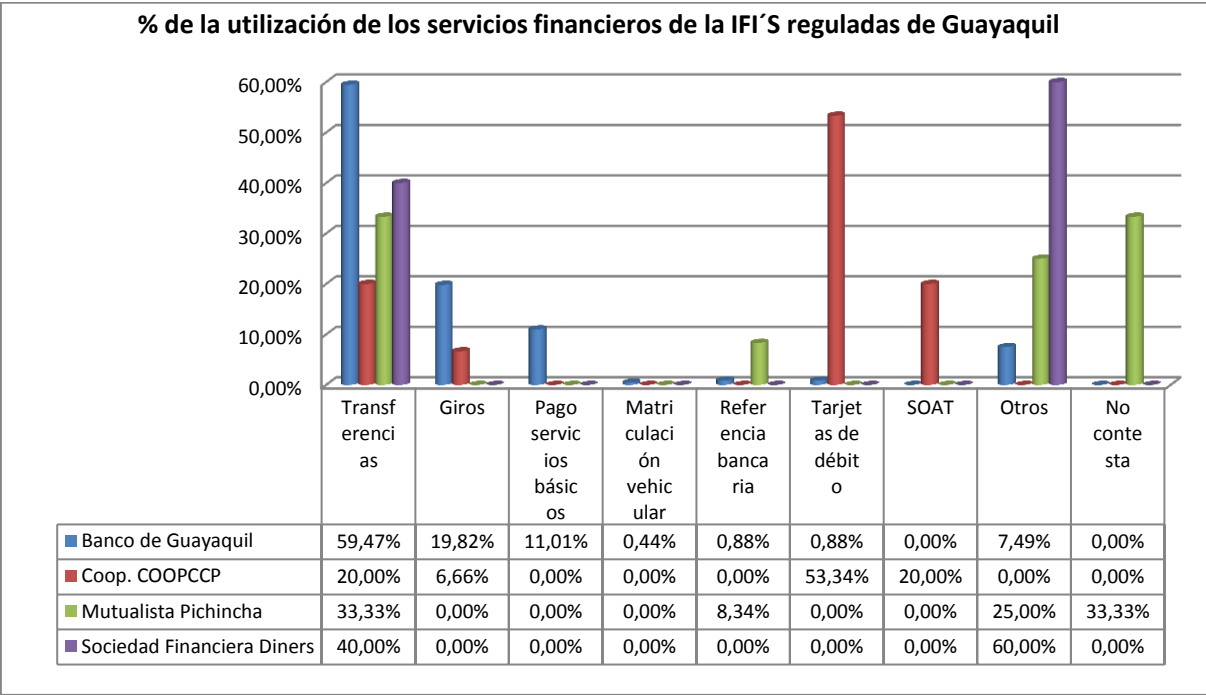


Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

En lo referente al subsistema de Sociedad Financiera en nuestro caso dado por la Sociedad Financiera Dineros agencia Guayaquil, tenemos que el servicio financiero más utilizado son las transferencias internacionales con un 40%, dado que quienes viajan al exterior prefieren realizar sus compras mediante la tarjeta de crédito debido a que evitan el uso de dinero en efectivo y la facilidad de diferir sus deudas a plazos considerables. De aquí que el 60% restante respondió que utiliza otro tipo de servicios que la entidad ofrece.

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

Gráfico 48



Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

Como se observa en el gráfico, el Banco de Guayaquil se destaca en el con el mayor porcentaje en la prestación de servicios, le siguen la cooperativas, la Mutualista Pichincha y la sociedad financiera Dineros.

3.2. LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE Y SERVICIO AL CLIENTE

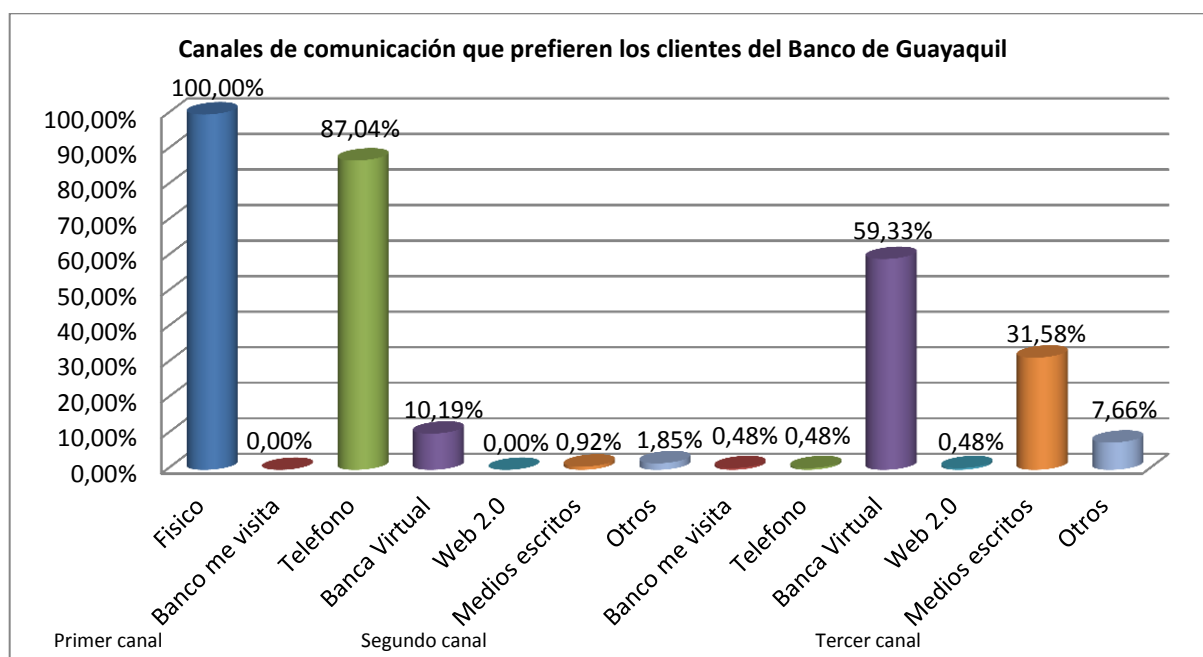
3.2.1. Comunicación con el cliente

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

Subsistema de Banca Privada:

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

Gráfico 49



Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

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

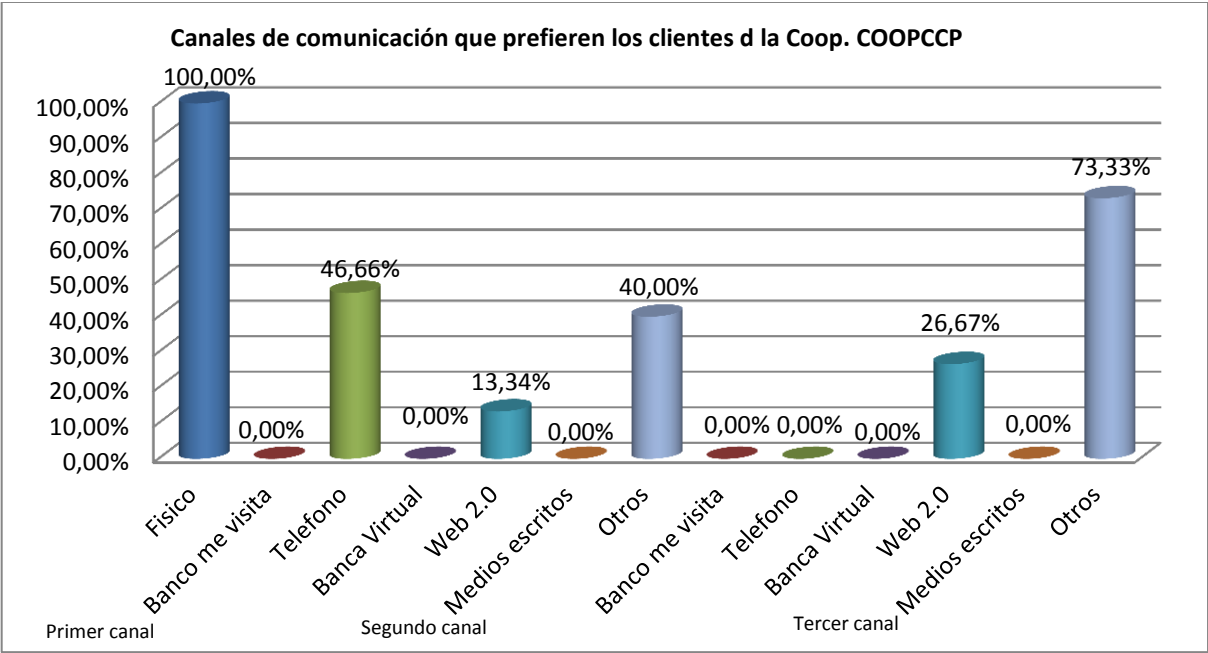
En segundo lugar, el medio o canal de comunicación más empleado por los clientes de esta institución financiera es el telefónico, el cual es empleado por el 87,04% de los usuarios, seguido en orden de importancia por la Banca Virtual que es utilizado por el 10,19% de los clientes, los medios escritos ocupan un 0,92% para dejar a otros canales con un 1,85%. Esto refleja que muchos clientes por falta de tiempo para acceder a la entidad utilizan el medio de comunicación telefónico.

Como una tercera alternativa de los clientes para interactuar con el banco de Guayaquil, está el uso de la Banca Virtual, el cual es empleado por más de la mitad de los clientes, seguido del uso de los medios escritos con un 31,58% para dejar paso al uso de la página web del banco, al uso del teléfono y a la visita de un funcionario del banco con una participación del 0,48% respectivamente. Otros canales de comunicación alcanzan un porcentaje del 7,66%. La banca virtual es muy utilizada por los clientes por la facilidad de poder realizar las transacciones desde cualquier lugar desde donde exista acceso.

Subsistema de Cooperativa de Ahorro y Crédito:

En sus relaciones con los clientes, la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPCCP, Construcción, Comercio y Producción, utiliza los siguientes medios de comunicación:

Gráfico 50

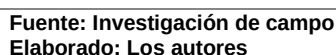


Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

Como segunda opción, aproximadamente 7 de cada 10 clientes usan los medios telefónicos para establecer contacto con la Cooperativa. La página web de la institución es utilizada como segunda opción por el 13,34% de clientes, dando paso a otros canales de comunicación con un 40%. Esta razón se da porque los clientes por motivos de trabajo no pueden ir personalmente a la institución entonces prefieren la línea telefónica.

Subsistema de Mutualista:

Gráfico 51



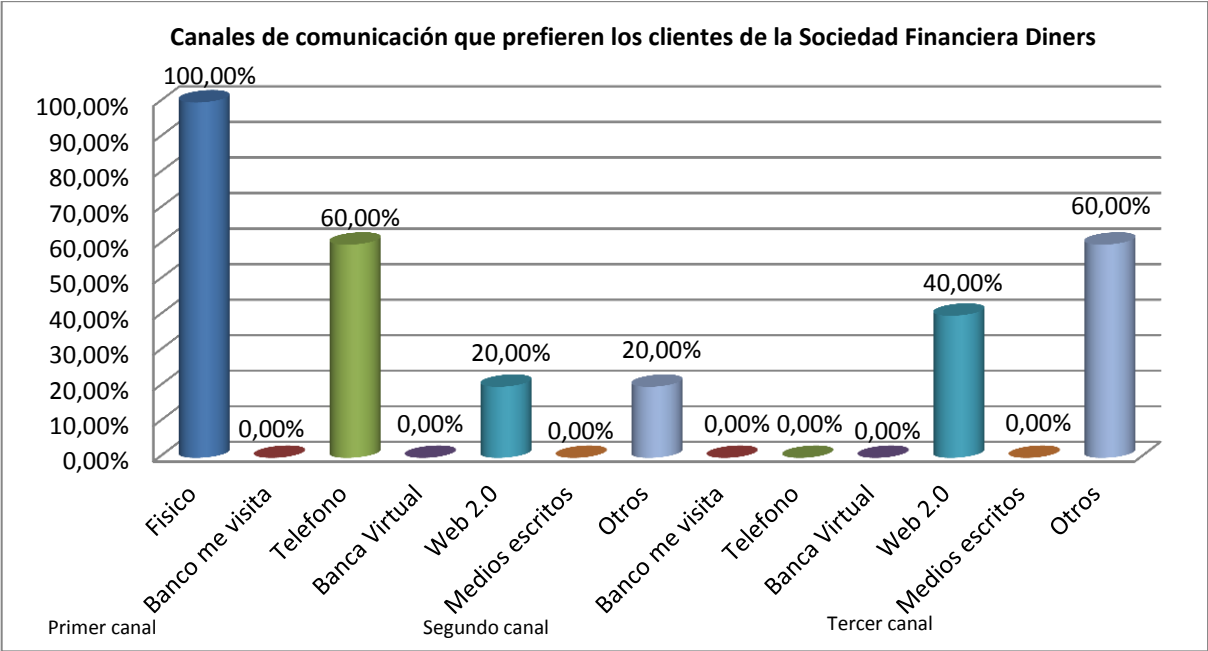
Como se aprecia en el gráfico, el medio por excelencia que emplean los clientes para sus relaciones con el sistema financiero regulado, es concurrir en persona a las dependencias de la entidad financiera. En este sentido la Mutualista Pichincha, no podía ser la excepción siendo este medio el utilizado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

La comunicación telefónica, como en los anteriores subsistemas, sigue siendo el segundo canal alternativo de comunicación que los clientes utilizan para concretar sus operaciones o consultas con esta entidad financiera, medio que es usado por el 46,15% de los clientes de esta Mutualista, seguido por la visita por parte de un funcionario de la entidad con un 23,08%. El uso de la página web tiene el 25,38%, y finalmente el uso del canal de la banca virtual al que acceden el 7,69% de usuarios.

Una tercera alternativa o canal de comunicación que emplean los clientes de esta institución financiera, está constituido por la banca virtual con un 23,08%; por medio de la línea telefónica con un 15,38% y por otros medios un total de 7,69%. Cabe recalcar que a esta pregunta hubo un 46,16% que no respondieron.

Subsistema de Sociedad Financiera:

Gráfico 52



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Los autores

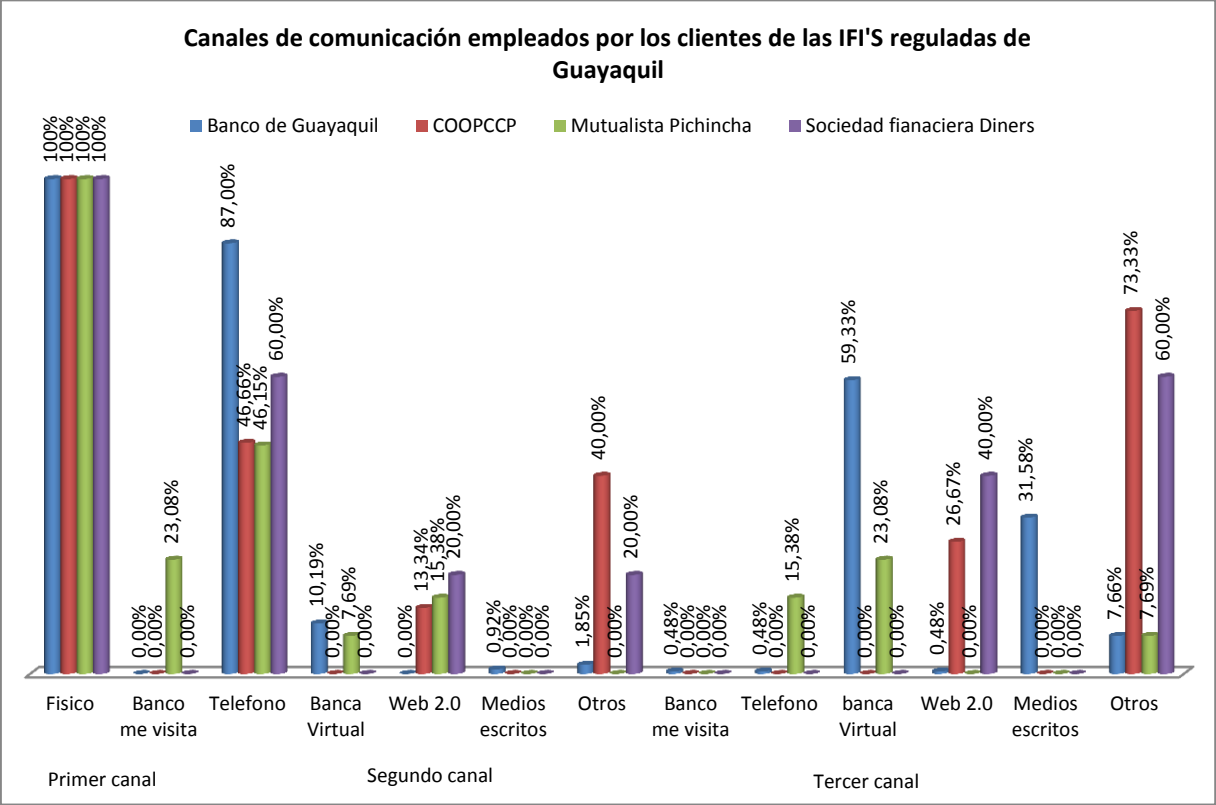
El 100% de los clientes, en sus operaciones con esta entidad financiera, prefieren acudir personalmente a las dependencias de la Sociedad Financiera Dineros a realizar sus transacciones.

Como segunda opción, el 60% de los clientes usan los medios telefónicos para establecer contacto con la institución. La página web de la entidad es utilizada como segunda opción por el 20% de clientes, dando paso a otros canales de comunicación con un 20%.

Una tercera opción de comunicación con la Sociedad Financiera Dineros, está representada también por el uso de la página web de la entidad con una participación del 40% para dar paso a otros canales con el porcentaje restante del 60%.

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

Gráfico 53



Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

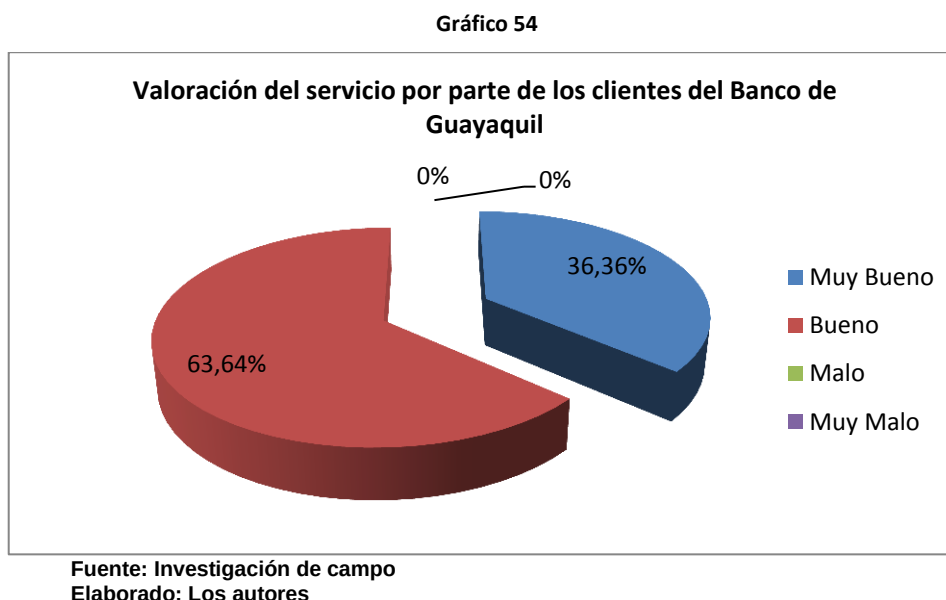
Del gráfico anterior se deduce que los clientes de todos los subsistemas prefieren realizar sus actividades financieras personalmente, mediante el uso del teléfono, a través de la banca virtual y en algunos casos mediante la visita de un empleado bancario.

3.2.2 Servicio al cliente.

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

Subsistema de Banca Privada:

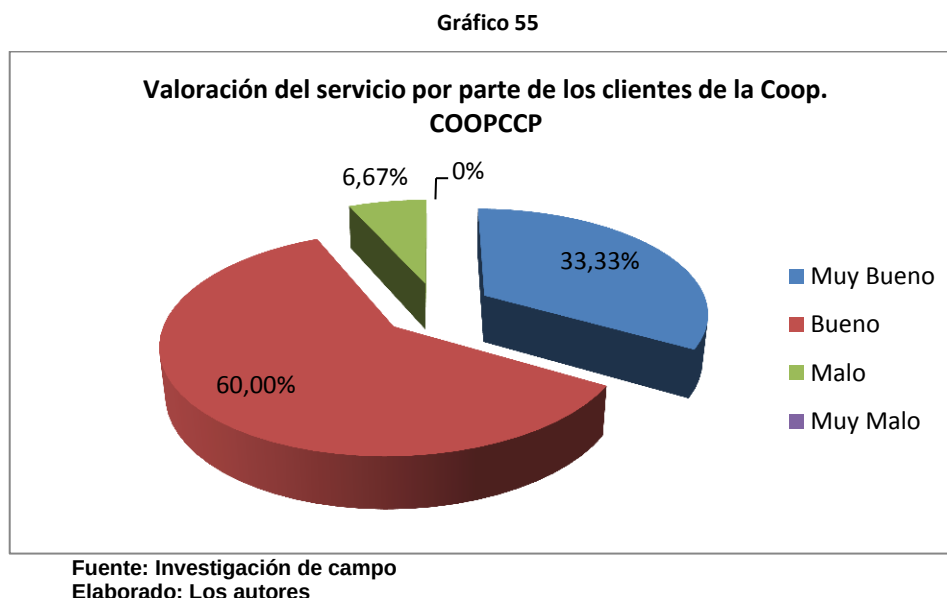
En el Banco de Guayaquil, podemos establecer cómo se valora por parte de los usuarios el servicio al cliente, en el siguiente gráfico:



En el presente cuadro podemos determinar que más de la mitad de los clientes evalúa el servicio que presta el Banco de Guayaquil como Bueno, y el resto de los usuarios lo califica como Muy Bueno con un 36,36%, sin embargo el banco debe poner especial atención para mejorarlo; mientras que los otros aspectos como Malo y Muy Malo no tuvieron respuesta.

Subsistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito:

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



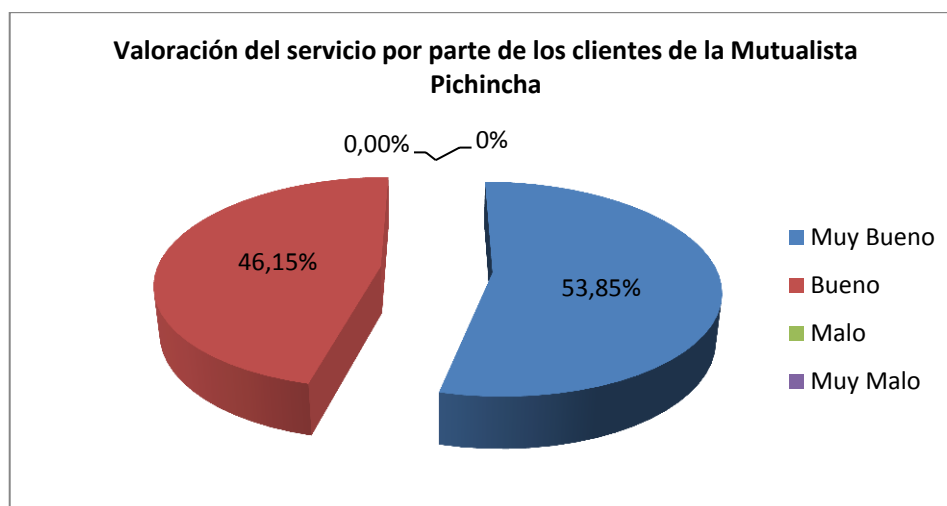
Como se observa, 9 de cada 10 usuarios de esta Cooperativa, otorga al servicio al cliente una calificación de Buena, lo que demuestra una atención aceptable que ha caracterizado a este subsistema en su relación con sus clientes; un 33,33% de usuarios valora el servicio al cliente como Muy Bueno, y tan solo un 6,67% lo califica de Malo.

En este caso la cooperativa está obligada a poner especial énfasis para descartar el porcentaje de usuarios que consideran malo el servicio prestado ya que esto se debía a la demora que existía por parte del personal en las transacciones financieras.

Subsistema de Mutualista:

En la Mutualista Pichincha, la valoración cualitativa que dan los usuarios en lo que respecta al servicio al cliente, se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 56



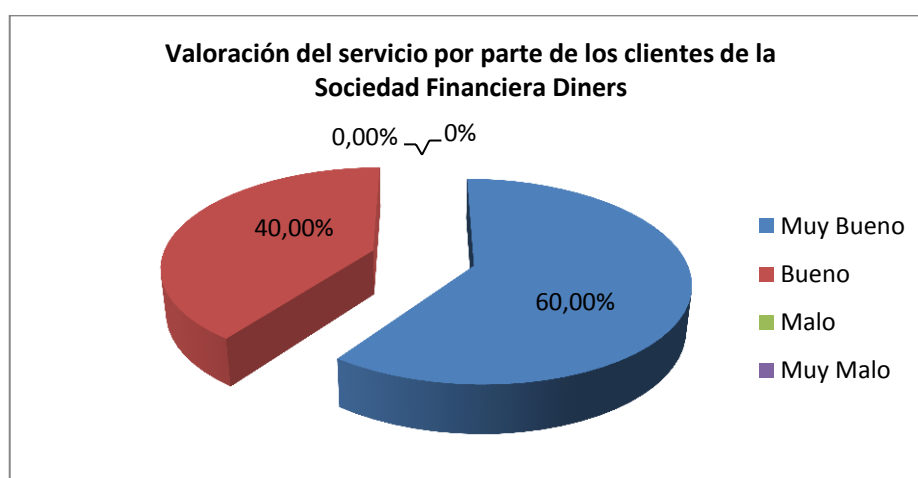
Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

La mayoría, representada por el 53,85% de usuarios, le otorga a esta entidad bancaria una calificación de Muy Buena, el 46,15% de clientes le otorga una ponderación de Buena. Lo que significa que esta entidad otorga una atención magnifica, pero debe continuar manteniendo y en lo posible acrecentado este gran nivel.

Subsistema de Sociedad Financiera:

La valoración dada por parte de los clientes de la Sociedad Financiera Dineros se da a continuación en la siguiente gráfica:

Gráfico 57

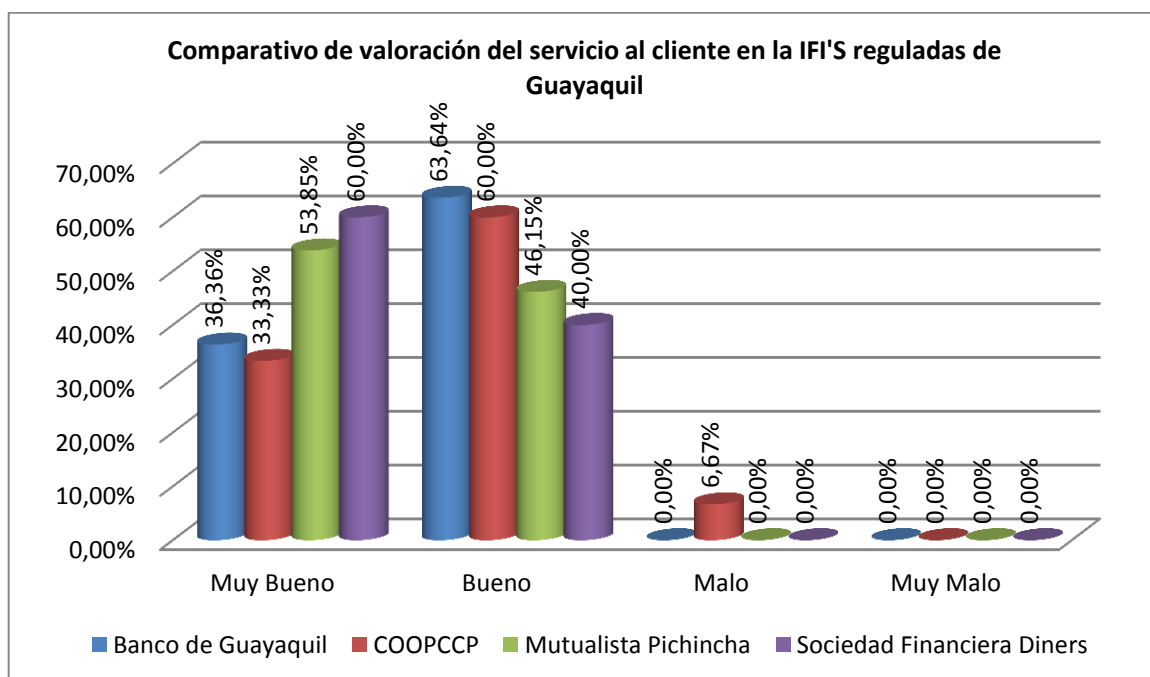


Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

Un 60% de los usuarios de esta entidad financiera han catalogado el servicio que otorga como Muy Bueno, de allí que el resto de clientes han contestado que el servicio es Bueno en un orden del 40%. Lo que refleja una excelente atención al cliente por parte del personal de la entidad.

A efectos de establecer un comparativo y tener una mejor lectura de la calificación que otorgan los usuarios a cada institución financiera regulada de la ciudad de Guayaquil, nos hemos permitido desarrollar una gráfica la cual presentamos a continuación:

Gráfico 58



Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

Como se observa en el gráfico la percepción que tienen los clientes del servicio que prestan las entidades financieras investigadas es de un promedio de muy bueno y bueno, lo que da la pauta para que quienes la dirigen busquen la manera de mantenerse o mejorar el servicio al cliente, según el caso.

Mejoras en el servicio al cliente

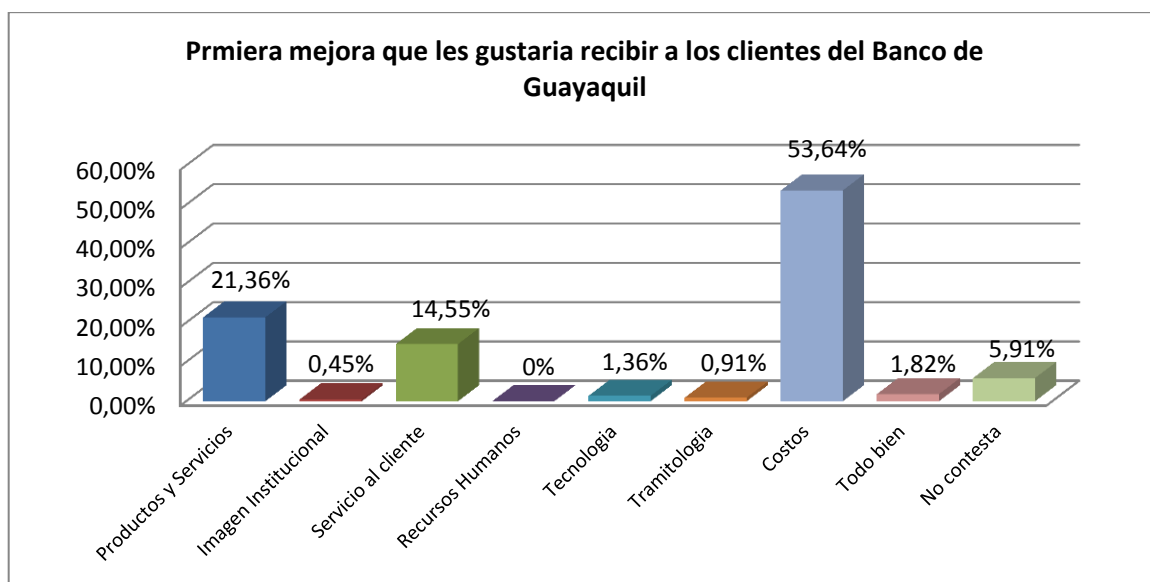
Un buen servicio de atención al cliente no sería eficaz si no incorporara las sugerencias de los clientes a quienes sirve.

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

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

Subsistema de Banca Privada:

Gráfico 59

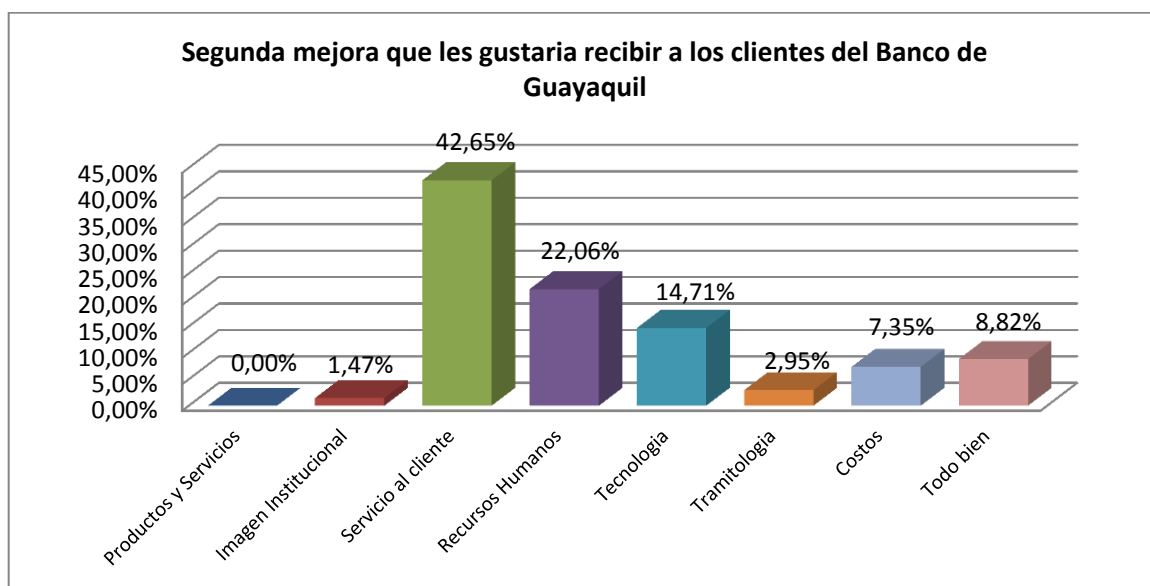


Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

Como se observa, más de la mitad de los clientes del Banco de Guayaquil, sugieren como primera mejora que se optimice precisamente los costos; el 21,36% de los

usuarios proponen mejorar los productos y servicios; el 14,55% manifiestan que se debe mejorar el servicio al cliente. Un 0,45% considera que es la imagen institucional del banco la que debe mejorarse; así mismo con un porcentaje de 1,36% y 0,91% respectivamente los clientes han manifestado que se debería hacer mejoras en tecnología y tramitología; y finalmente el 1,82% de los clientes sostienen que todo está bien.

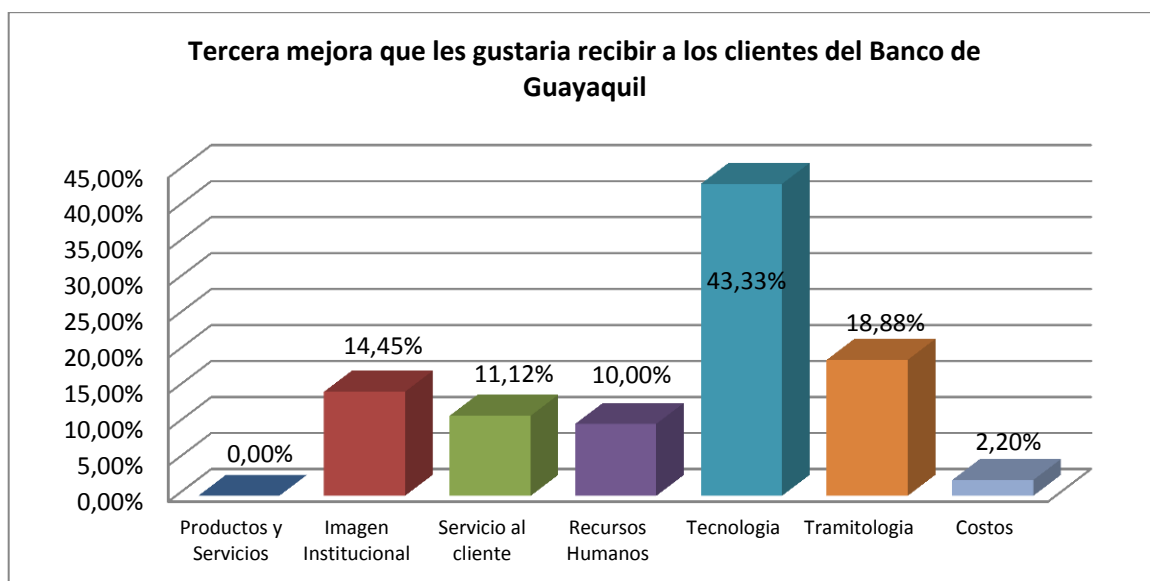
Gráfico 60



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

Como segunda mejora, los clientes del Banco de Guayaquil expresan que la parte referente al servicio al cliente es la que debe fortalecerse, seguido de las mejoras en recursos humanos y tecnología que cada una de estas opciones poseen un porcentaje del orden del 22,06% y 14,71% respectivamente. El 7,35% de las personas se refieren a que son los costos los que deben entrar en un proceso de mejora; seguido del 2,95% quienes consideran que es la tramitología la que se debe mejorar y con apenas el 1,47% aseguran que la imagen institucional es la que debe optimizarse.

Gráfico 61

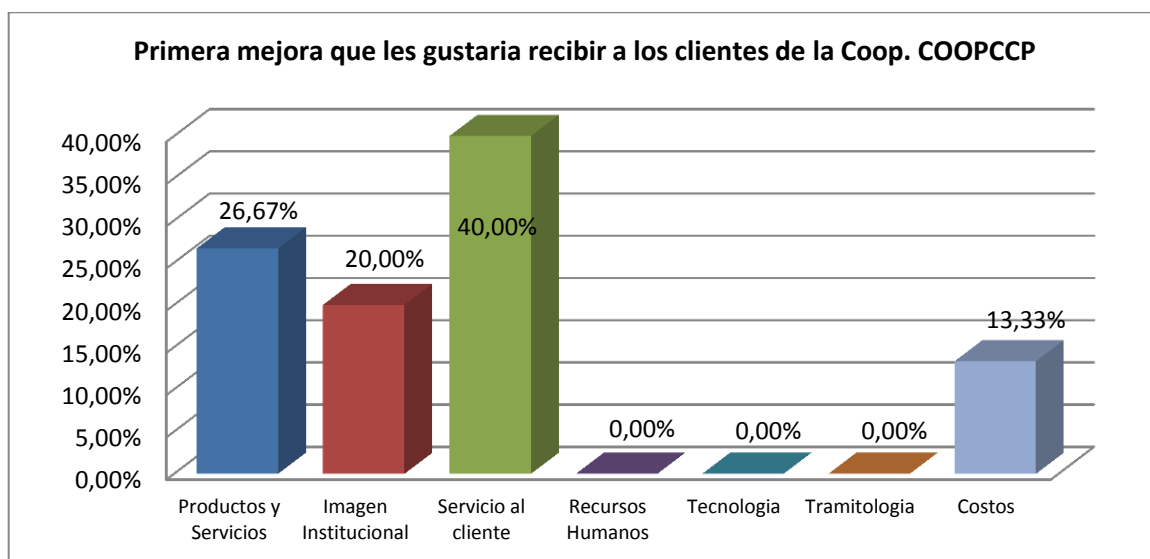


Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

Una tercera opción de mejora que a juicio de los clientes del Banco de Guayaquil se debería implementar es la referente a la tecnología que ofrece esta entidad bancaria, opción que representa el 43,33% de usuarios, seguido de un 18,88% que aluden a la parte de tramitología como una opción de mejora. Luego la mejora de la imagen institucional del banco le corresponde un 14,45%; el servicio al cliente es otra mejora que solicitan los clientes con un 11,12% para así finalmente dar paso a la mejora de recursos humanos y costos con un orden del 10% y 2,20% respectivamente.

Subsistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito:

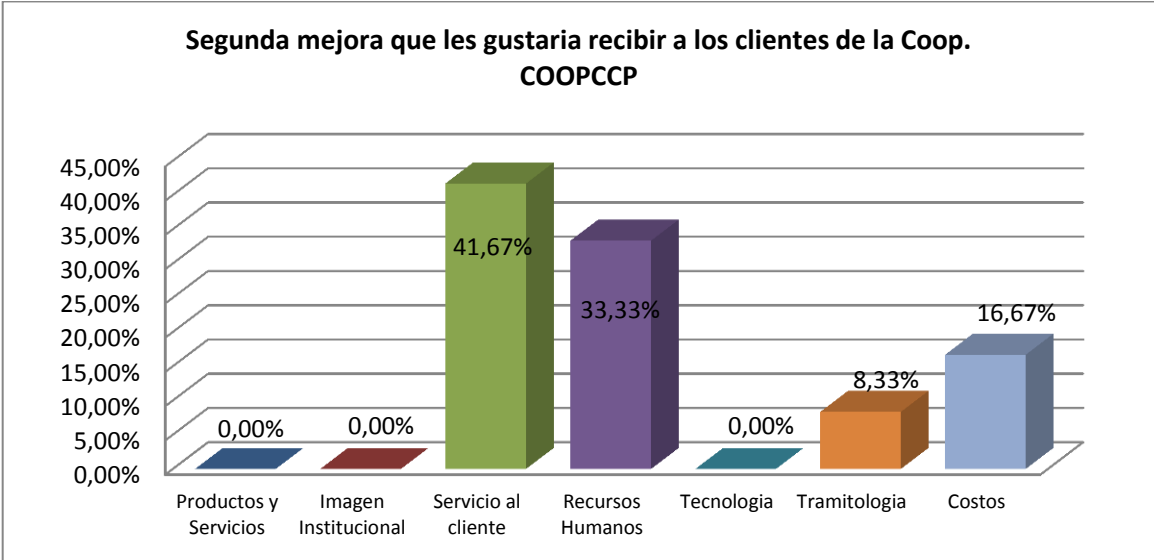
Gráfico 62



Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

Para los clientes de la Coop. COOPCCP, la primera opción de mejora es la referida al servicio al cliente, opción que representa el 40%, seguido del 26.67% que le corresponden a los productos y servicios. Para el 23% de clientes de esta entidad cooperativa, manifiestan que se debería mejorar la imagen institucional y finalmente el 13,33% aluden que se debería mejorar los costos.

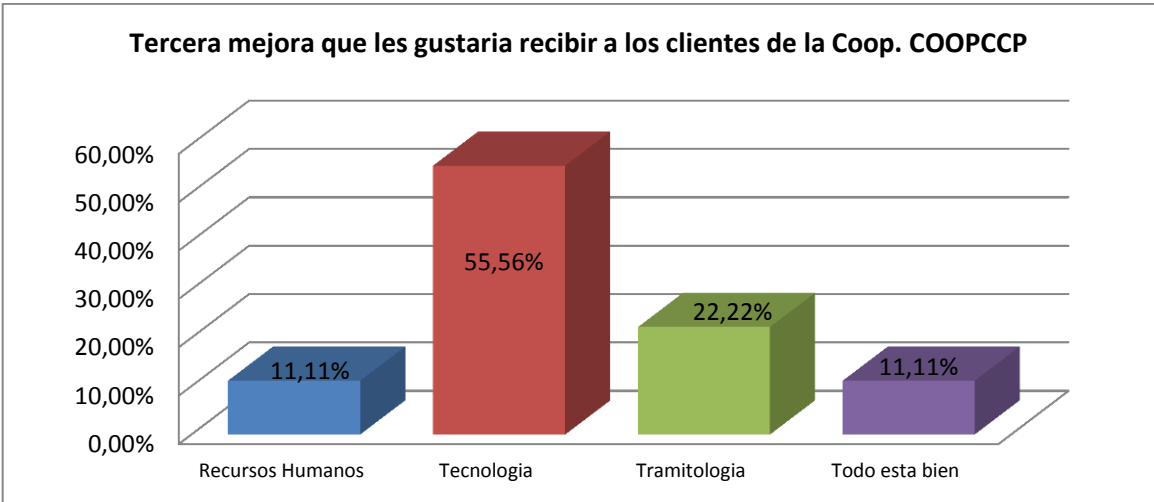
Gráfico 63



Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

Una segunda opción de mejora para los clientes de la Coop. COOPCCP es el servicio al cliente, la cual a criterio del 41,67% de usuarios se debe perfeccionar; no tan lejos, se refieren a las mejoras en recursos humanos y costos en el orden del 33,33% y 16,67% respectivamente; y finalmente para el 8,33% de clientes es la tramitología la que se debe optimizar.

Gráfico 64

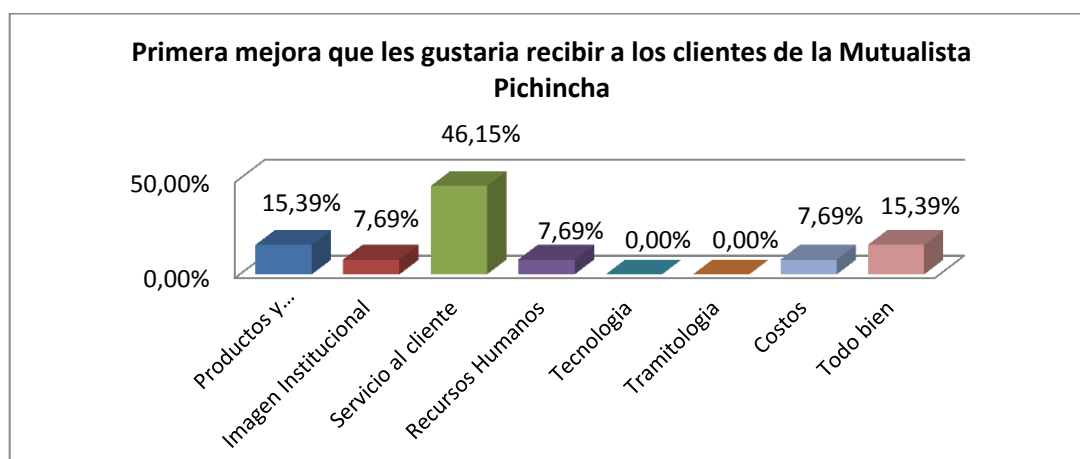


Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

En tercer lugar, las mejoras que deben implementarse, a decir de los clientes de esta Cooperativa, es la referida a la tecnología, situación que para el 55,56% de los usuarios debe optimizarse. Aspectos como tramitología y recursos humanos son referidos por el 22,22% y 11,11% de los clientes, respectivamente. Por otro lado el 11,11% de los usuarios han manifestado que todo está bien en la entidad.

Subsistema de Mutualista:

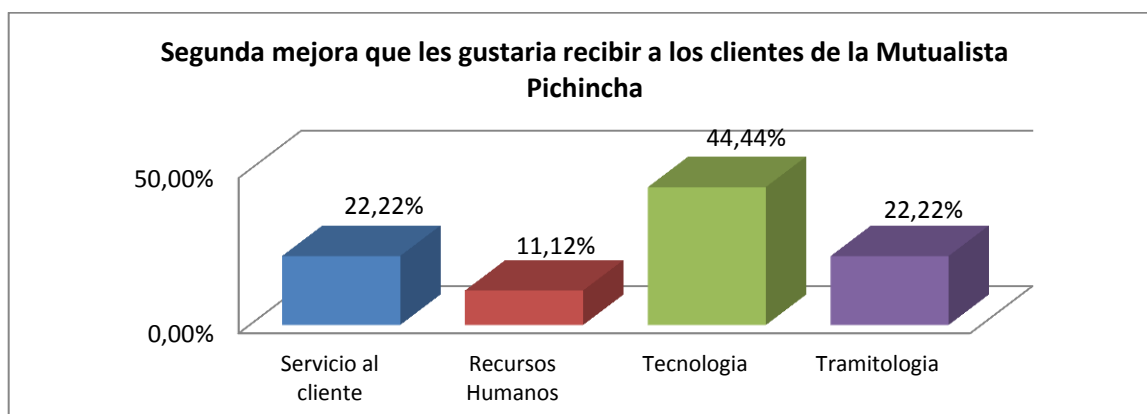
Gráfico 65



Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

Como se observa, un poco menos de la mitad de los clientes de la Mutualista Pichincha agencia Guayaquil, sugieren como primera mejora que se optimice precisamente el servicio al cliente; el 15,39% de los usuarios proponen mejorar los productos y servicios; el 7,69% manifiestan que se debe mejorar conjuntamente la imagen institucional, los recursos humanos y los costos. Un 15,39% considera que todo está bien en la entidad financiera.

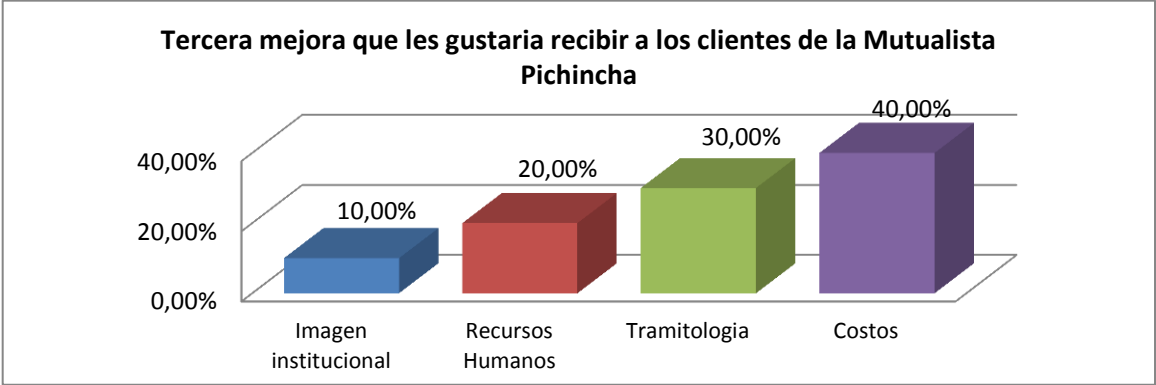
Gráfico 66



Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

Como segunda mejora, un 44,44% de los clientes de la Mutualista Pichincha, expresan que la parte referente a la tecnología es la que debe fortalecerse, seguido de las mejoras en tramitología y servicio al cliente que cada una de estas opciones poseen un porcentaje del orden del 22,22%. Finalmente un 11,12% de las personas se refieren a que son los recursos humanos los que deben entrar en un proceso de optimización.

Gráfico 67

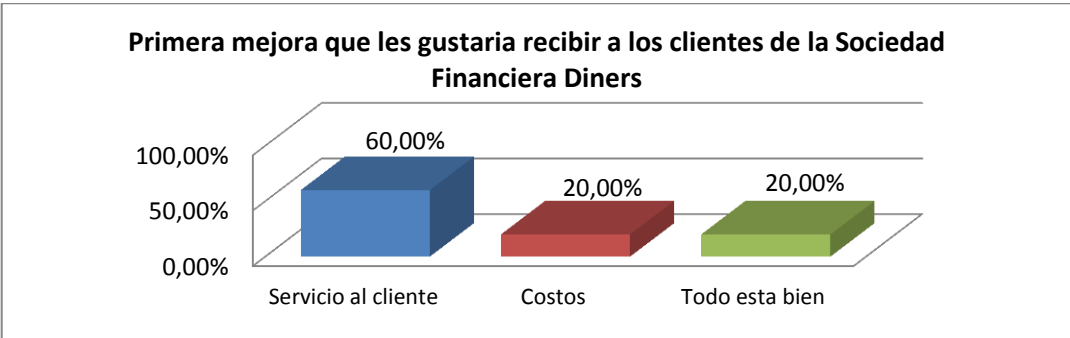


Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

Una tercera opción de mejora que a juicio de los clientes de la Mutualista Pichincha es en lo referente a costos sobre los productos y servicios que ofrece, un 40% de usuarios manifestaron esto. El 30% aluden a la parte de tramitología como una opción de mejora. Luego la mejora en los recursos humanos de la entidad le corresponde un 20%; y finalmente el 10% de usuarios solicitan la mejora de la imagen institucional.

Subsistema de Sociedad Financiera:

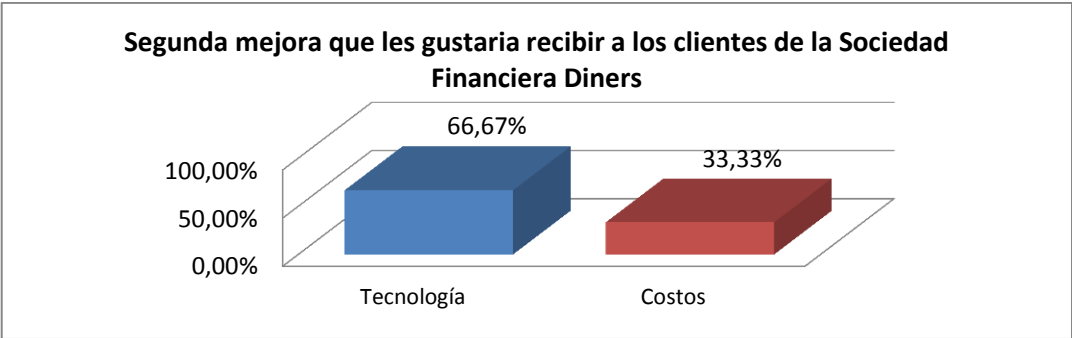
Gráfico 68



Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

Para el subsistema de Sociedad Financiera, representado en nuestro caso por la Sociedad Financiera Diners sucursal Guayaquil, la primera mejora sugerida por los clientes, es la que se refiere al servicio al cliente, aspecto que para un significativo 60% de usuarios, amerita una urgente revisión en pro de mejorarlo. Luego un 20% de clientes solicitaron que se reduzcan los costos de los productos y servicios que ofrece esta institución financiera.

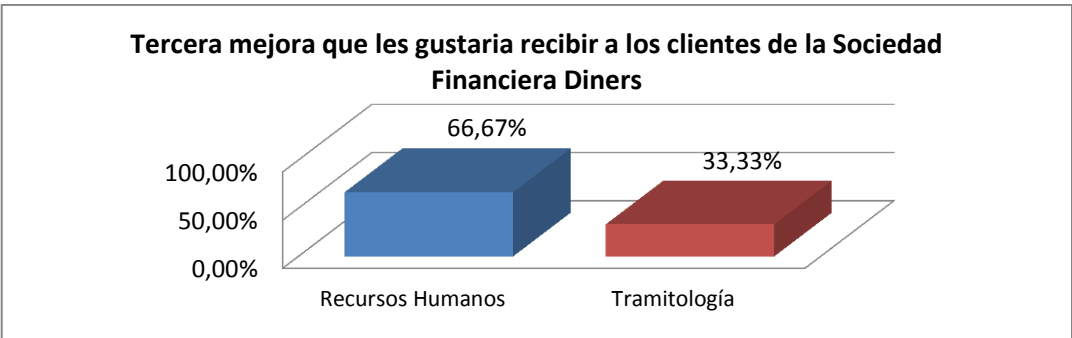
Gráfico 69



Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

Como segunda mejora a ser tomada en cuenta, los clientes de esta institución financiera han referido aspectos tales como la tecnología y los costos, opciones de mejora que representan el 66,67% y el 33,33% en su orden.

Gráfico 70

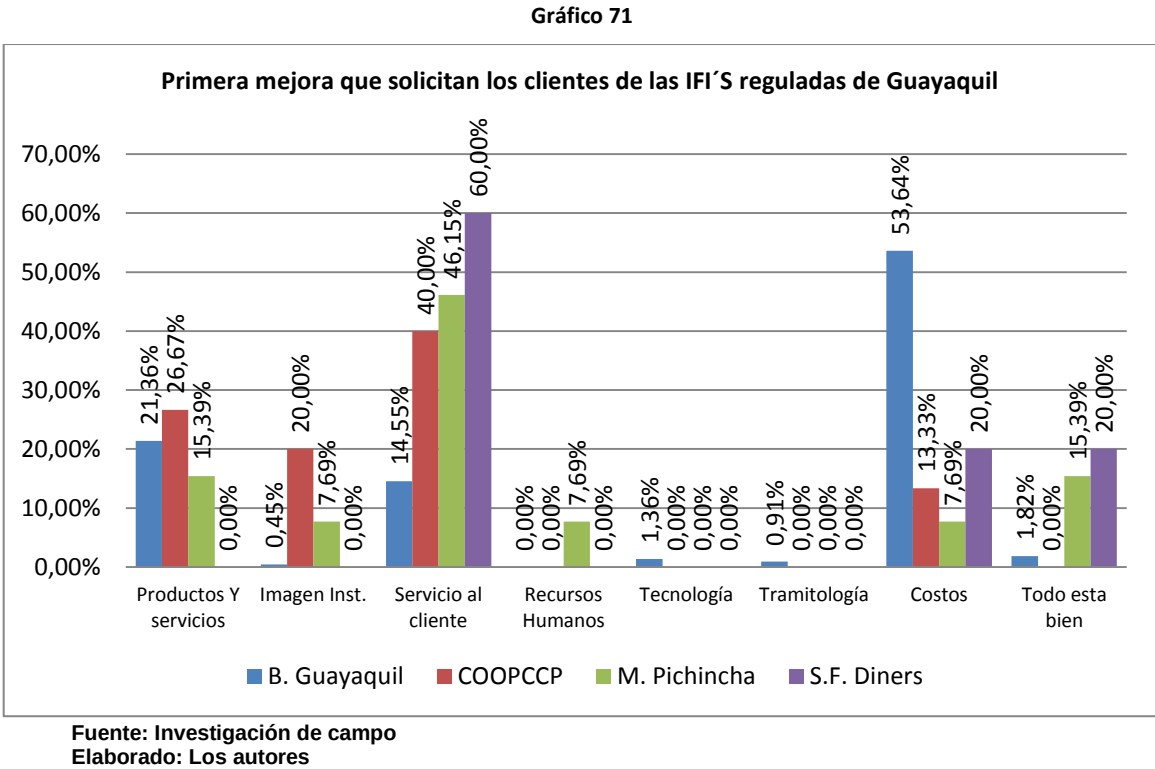


Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

En orden de importancia, un tercer aspecto que a juicio de los clientes de la Sociedad Financiera Diners debe entrar en un proceso de mejora, es el aspecto de

recursos humanos con los que cuenta, el cual representa el 66,67% de clientes, seguido de un 33,33% que consideran a la tramitología para acceder a los productos como una situación que debe simplificarse.

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



Comparativamente, en el aspecto de productos y servicios, los clientes de la Coop. COOPCCP son los que mayoritariamente, con un 26,67%, manifiestan que este punto en particular debe ser mejorado. Para nuestro parecer se debe a que los mismos no están amplia y suficientemente publicitados.

En cuanto se refiere a la imagen institucional, la entidad financiera con más clientes que expresan que este aspecto debe ser mejorado, son los usuarios de la COOPCCP sucursal Guayaquil, en una relación del 20%.

Referente al servicio al cliente, mayoritariamente, con un amplio porcentaje del 60%, son los usuarios de la Sociedad Financiera Diners, quienes manifiestan que este aspecto debe ser objeto de mejora.

En lo que tiene que ver con el recurso humano, la Mutualista Pichincha tiene que considerar este aspecto para su mejora, ya que es mencionado por el 7,69% de clientes de esta institución regulada.

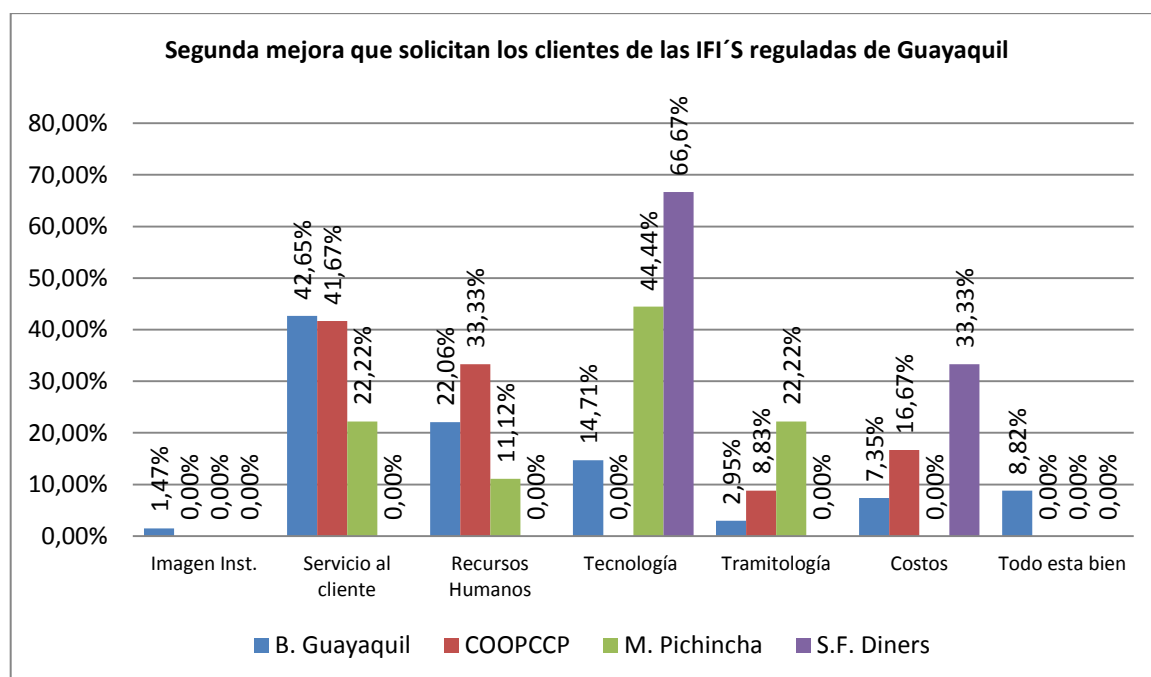
En la parte de tecnología, es el Banco de Guayaquil el que debe mejorar en este aspecto, el mismo que es referido por un porcentaje mínimo del 1,36% de los clientes.

El aspecto de tramitología, el 0,91% de clientes del Banco de Guayaquil refieren que se deben simplificar y facilitar los trámites y la documentación para acceder a los productos financieros.

En cuanto se refiere a los costos de los productos y servicios, un 53,64% de clientes del Banco de Guayaquil expresan que los mismos deben mejorarse (reducirse), seguido de 20% de clientes de la Sociedad Financiera Diners. Luego están las manifestaciones del 13,33% y del 7,69%; de los clientes de la Mutualista Pichincha y de la COOPCCP en su orden que dicen que deben reducirse los costos.

Un 20% de los clientes de la Sociedad Financiera Diners; un 15,39% de la Mutualista Pichincha y un 1,82% de los clientes del Banco de Guayaquil, están de acuerdo en calificar de “todo bien” el servicio al cliente que reciben de sus respectivas instituciones financieras. Sin embargo, la COOPCCP sucursal Guayaquil, el calificativo de “todo bien” no es referido por ninguno de sus clientes.

Gráfico 72



Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

En orden de prioridad, los aspectos que como segunda mejora manifiestan los clientes del sistema financiero regulado de la ciudad de Guayaquil, es el referido al aspecto tecnológico, aspecto que para los clientes de la Sociedad Financiera Diners sucursal Guayaquil, es del orden del 66,67%, seguido de un 44,44% y un 14,71% para la Mutualista Pichincha y Banco de Guayaquil respectivamente.

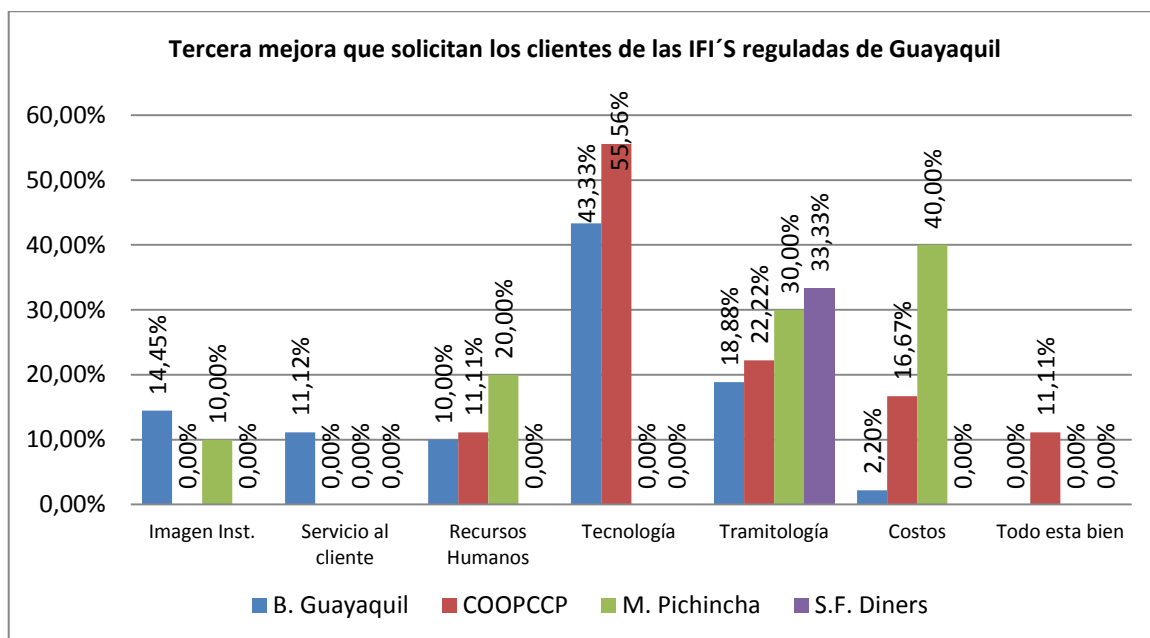
En la parte de servicio al cliente, menos de la mitad de clientes del Banco de Guayaquil, aspiran a que este importantísimo elemento sea considerado un aspecto a optimizar, seguido del 41,67% y del 22,22% para la Coop. COOPCCP y Mutualista Pichincha en su orden.

En cuanto se refiere a recursos humanos, hay un 33,33% de clientes de la Coop. COOPCCP que hacen énfasis en este aspecto; a la cual le siguen el 22,06% el Banco de Guayaquil y 11,12% la Mutualista Pichincha.

Otro aspecto digno de mención es el referido a los costos, condición que para un 33,33% de clientes de la Sociedad Financiera Diners deben reducirse, seguido del 16,67% para la Coop. COOPCCP y del 7,35% para el Banco de Guayaquil.

En cuanto a la tramitología un 22,22% de los clientes de la Mutualista Pichincha han manifestado que los trámites y documentación para acceder a los productos deben minimizarse o simplificarse. En este aspecto le sigue con el 8,83% la Coop. COOPCCP y con el 2,95% el Banco de Guayaquil.

Gráfico 73



Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Los autores

La tercera alternativa de mejora mencionada por los clientes del sistema financiero regulado de la ciudad de Guayaquil, es el referido al aspecto tecnológico para la Coop. COOPCCP, atributo que para el 55,56% de sus clientes debe renovarse o mejorarse seguido por el Banco de Guayaquil con el 43,33%.

Los costos de los productos y servicios; en este aspecto, el 40% de los clientes de la Mutualista Pichincha expresan que los mismos deben reducirse, seguido por la Coop. COOPCCP con el 16,67% y con el 2,20% para el Banco de Guayaquil.

Como tercera opción de mejora, la tramitología es un aspecto a tener en cuenta a efectos de emprender en procesos de mejora. Así, para la Sociedad Financiera Diners, el 13% de sus clientes manifiestan como tercera opción que este aspecto debe fortalecerse, simplificando y facilitando los trámites, seguido de la Coop. COOPCCP; Mutualista Pichincha y del Banco de Guayaquil con el 30%; 22,22% y 18,88% en su orden.

Otra opción de mejora por parte de los clientes de la Mutualista Pichincha es en lo referente a los recursos humanos, hay un 20% de clientes que manifiestan que este aspecto debería mejorar; a la cual le siguen el 11,11% por parte de la Coop. COPPCCP y un 10% para el Banco de Guayaquil.

Un 14,45% de los clientes del banco de Guayaquil dicen que se debe optimizar la imagen institucional de la entidad, seguido por un 10% por parte de la Coop. COOPCCP.

En el aspecto del servicio al cliente un 11,12% de los clientes aluden que se debe optimizar esta prestación por parte del Banco de Guayaquil. En otro aspecto cabe recalcar que el 11,11% de los clientes de la Coop. COOPCCP calificaron al servicio como “todo está bien”.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

1. El mercado financiero ecuatoriano agrupa diversas instituciones públicas y privadas que permiten la intermediación financiera en la economía del país, conformadas principalmente por: Bancos Privados, Cooperativas, Mutualistas, Sociedades Financieras y Banca pública, que ofrecen una serie de productos y servicios que con el uso de la tecnología, mejoran cada vez el servicio a sus clientes luego de la crisis financiera de 1999, la confianza de la población en el sistema financiero ha ido en aumento lo cual se demuestra en el incremento del índice de la población bancarizada, que a Diciembre del 2010, se ubicó en el 84% en lo referente al 70% del año 2008 en la ciudad de Guayaquil.
2. Es indiscutible el aporte que brinda el sistema financiero al progreso de un país, una región, o una localidad en particular. Prueba de ello es la canalización de recursos para el financiamiento de actividades productivas en la ciudad de Guayaquil. Estas actividades han sido financiadas en su gran mayoría por la Banca Privada, representada por el Banco de Guayaquil, con un desembolso en el año 2010 de \$ 286.016.790, que representa el 97%, seguidos por la Mutualista Pichincha y la Sociedad Financiera Dineros con un 2,84% y 0,16% respectivamente; no existe participación por parte de la Cooperativa COOPCCP en este segmento de crédito.
3. Otro segmento de crédito que ha experimentado un notable crecimiento es el de Consumo, destinado a la adquisición de bienes y servicios de consumo y que dinamiza la economía del sector comercial especialmente. En este segmento, es el Banco de Guayaquil, que representa al subsistema de Banca Privada, el que registra el mayor volumen de crédito, con un total entregado durante el año 2010 de \$ 243.755.692, que representan el 99% del total de colocaciones realizadas, seguidos de la Mutualista Pichincha y la Sociedad Financiera Dineros con el 0,60% y 0,40% en su orden. Cabe señalar que en éste tipo de crédito tampoco hubo colocaciones por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Construcción Comercio y Producción”.

4. En la ciudad de Guayaquil el financiamiento de las actividades microempresariales han sido un importante renglón. En el año 2010, los denominados microcréditos representan un desembolso de \$ 51.503.594, de los cuales el 70% han sido colocados por el Banco Nacional de Fomento, un 28% le corresponde a la Corporación Financiera Nacional y tan solo el 2% de estas colocaciones corresponde al Banco de Guayaquil, como referente de la Banca Privada. No existe colocaciones en este segmento de crédito por parte de la Cooperativa “Construcción Comercio y Producción”, la Mutualista Pichincha y la Sociedad Financiera Dineros.
5. Del total de las colocaciones efectuadas por las IFI’s de la ciudad de Guayaquil, en los cuatro segmentos de crédito, tan solo el 10% se ha destinado para créditos de vivienda, lo que en valores absolutos representa un total desembolsado en el año 2010 de \$ 46.615.767; y de cuyo total el Banco de Guayaquil tiene una participación del 74%; un 14% lo tiene la Mutualista Pichincha y el 12% restante le corresponde al BEV, con ninguna participación en este segmento por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Construcción Comercio y Producción” y la Sociedad Financiera Dineros.
6. La edad de los clientes de las IFI’s en la ciudad de Guayaquil es importante ya que no existe un límite para acceder a los productos y servicios ofertados, la mayoría de las personas son relativamente mayores es decir el 27% son de 60 años en adelante. Pero también existe un 37% de clientes que fluctúan en un rango de edad de 40 a 59 años, los cuales según la actividad económica pueden ser jubilados, mantener su propio negocio, empleados del sector privado y público. Un 36% le corresponde a los clientes entre 15 a 39 años, es decir clientes considerados jóvenes, dentro de los cuales entran principalmente los estudiantes universitarios, quienes son clientes de la banca con la finalidad de evitar llevar dinero en efectivo debido a la inseguridad de la ciudad.
7. Las razones de los clientes para ser usuarios de las IFI’s en la plaza Guayaquil son diversas, un 28% de clientes prefieren la banca privada representada por el Banco de Guayaquil debido a su tradición y un 21% por el

servicio que éste presta a sus clientes. En la Cooperativa COOPCCP la principal razón para ser socio es por su solidez con un 16%, seguido por las recomendaciones que han dado otros socios sobre esta institución con un 13%. Para ser usuarios de la Mutualista Pichincha se destaca el renglón correspondiente a tradición con un 21%, seguido de un 18% que respecta el servicio que da la institución. Para el subsistema de Sociedad Financiera en nuestro caso la Sociedad Financiera Diners hay múltiples razones para ser clientes destacándose el servicio al cliente con un 27% seguido del prestigio que ha alcanzado con un 20%.

8. El producto financiero de mayor preferencia por parte de los clientes de las entidades financieras en estudio es el referente a Cuentas de Ahorro, lo cual es entendible dado que, en este producto el esfuerzo de ahorrar se ve estimulado por el pago de una tasa de interés que da cierta rentabilidad. En el caso del Banco de Guayaquil los clientes que mantienen una cuenta de ahorro representa el 57%, mientras que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Construcción Comercio y Producción” y la Mutualista Pichincha el 100% de usuarios mantienen este tipo de cuenta, sin la participación de la Sociedad Financiera Diners que no ofrece éste producto. El producto referido a Cuentas Corrientes, solo clientes del Banco de Guayaquil representan un 43%, dado que la Coop. COOPCCP, la Mutualista Pichincha y la Sociedad Financiera Diners no registran usuarios cuentacorrentistas.
9. Además de las cuentas de ahorro y corrientes existe la preferencia de otros productos financieros por parte de los clientes, como es el caso de Banco de Guayaquil y la Coop. COOPCCP, los usuarios son deudores de créditos de consumo utilizados para emprender negocios o para satisfacer necesidades; respecto a los subsistemas de Mutualista Pichincha y Sociedad Financiera Diners, los clientes de estas entidades prefieren el producto de tarjeta de crédito ya que prefieren el uso del dinero plástico por la facilidad de realizar adquisiciones.
10. Acerca de la prestación de servicios se destaca el Banco de Guayaquil ya que oferta una amplia gama de estos siendo las transferencias y los giros los de mayor aceptación; respecto a la Coop. COOPCCP, la tarjeta de débito y el

pago del SOAT son los servicios más utilizados; en referencia a la Mutualista Pichincha se destaca las transferencias bancarias e interbancarias como los servicios que más se demandan por los clientes; en la Sociedad Financiera Diners, el servicio que más se utiliza son las transferencias internacionales dado que quienes viajan al exterior prefieren realizar sus pagos de compras a través de tarjeta de crédito y así difieren sus deudas a plazos considerables.

- 11.** El canal de comunicación que emplean los clientes para sus relaciones de negocios con sus respectivas instituciones financieras, es por excelencia la presencia física de éste en la entidad financiera, canal que para los cuatro subsistemas está dado por el 100% de usuarios. No tan lejos, y como segundo canal de comunicación, está el uso del teléfono con un 87%; ya que muchos clientes carecen de demasiado tiempo para acudir a la institución financiera utilizan éste medio y finalmente como tercer canal está la banca virtual, ya que es otro medio que facilita la realización de transacciones desde cualquier lugar donde exista acceso a internet, con el 59% en el mejor de los casos (Banco de Guayaquil).
- 12.** Los tres aspectos que prefieren los clientes de las instituciones financieras como dignos de mejora, son: Los servicios que presta la institución al cliente, los aspectos tecnológicos y la tramitología para acceder a los productos y servicios financieros y en último lugar los recursos humanos.

RECOMENDACIONES:

1. Fortalecer la banca virtual para facilitar el acceso y las transacciones de los usuarios al sistema financiero, permitiendo un incremento en el número de clientes y por lo tanto mayores niveles de bancarización en la población.
2. Realizar alianzas estratégicas tanto con el gobierno nacional como municipal que permitan el incentivo al ahorro para la orientación a planes de vivienda. Dado que el sector de la construcción es por excelencia un gran generador de plazas de trabajo, ya que en la Banca Pública no se destinan recursos para este segmento de crédito, lo cual constituye una línea de negocios importante para este subsistema al financiar programas habitacionales de tipo social para la ciudad y provincia del Guayas.
3. Potenciar el acceso a los servicios financieros por medio de canales electrónicos, tales como el Internet (banca virtual) y el teléfono celular (banca celular), como medio para facilitar las transacciones financieras de los clientes, bueno de allí que el banco de Guayaquil ya ha implementado este servicio, de forma tal que la Banca llegue al cliente y no a la inversa, con lo que se lograría descongestionar la afluencia de usuarios en las ventanillas de las dependencias bancarias, con el consiguiente ahorro en costos de operación e incremento de la imagen institucional.
4. Mejorar aspectos relacionados con los productos y servicios, servicio al cliente e imagen institucional; incrementado servicios como puede ser pago de pensiones educativas, innovando o mejorando los productos y servicios existentes, como que la tarjeta de débito sirva para realizar pagos, que no sea solo para el cajero ya que la tecnología de la ciudad ha avanzado y toda transacción se realiza por medios electrónicos debido a la inseguridad también que es otro factor que hace que los clientes utilicen dinero plástico.
5. Fortalecer el Banco de Guayaquil una entidad rentable, sólida y de gran posicionamiento entre sus clientes, debe continuar aplicando estrategias para el mejoramiento de su imagen institucional, no solo mediante la adecuación

de sus agencias, sino también con el incremento del número de puntos de atención como ya es el caso del Banco del Barrio que se encuentran a nivel nacional, en cada barrio como lo dice su denominación es decir una estrategia que facilita la forma de realizar transacciones con la banca ahorrando tiempo y dinero.

6. Procurar una constante evaluación del servicio que prestan la entidades objeto de estudio, tomando en consideración sus inquietudes, peticiones y reclamos para un mejoramiento continuo, de manera que permita mantener a los clientes actuales y captar nuevos clientes a través de sus referentes de fidelidad esto se logra mediante la capacitación del personal para que brinde un servicio al cliente de excelencia, todo lo cual redundará en una mayor percepción de la imagen institucional.
7. En cuanto a las colocaciones específicamente el Banco de Guayaquil se debe enfocar en los créditos comerciales ya este tipo de créditos son los fuertes de esta institución, más no competir con créditos de vivienda, ya que el estado a través del BIESS ha colocado recursos para estos segmentos de crédito, y con los microcréditos tampoco sería buena idea ya que estos crecen lento y son costosos y es por esto que se debe orientar de acuerdo a la mecánica de la ciudad de Guayaquil una urbe netamente dedicada al comercio y a la industria entonces es allí donde deben dedicarse las colocaciones por parte de esta entidad financiera corporativa.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1	Lista de la Banca Privada del Ecuador	6
Tabla2	Rankin de Cooperativas del Ecuador 2010	12
Tabla 3	Principales Mutualistas del Ecuador.....	17
Tabla 4	Productos y Servicios de la Banca Pública	21
Tabla 5	Características y Canales de las COBIS CANALES	25
Tabla 6	Población Bancarizada en el cantón Guayaquil	33
Tabla 7	Evolutivo de captaciones por tipo de depósito del Sistema Financiero de Guayaquil	34
Tabla 8	Evolutivo de captaciones por tipo de depósito de la Banca Privada	35
Tabla 9	Evolutivo de captaciones por tipo de depósito de las Cooperativas.....	36
Tabla 10	Evolutivo de captaciones por tipo de depósito de los Mutualistas.....	37
Tabla 11	Evolutivo de captaciones por tipo de depósito de las Sociedades Financieras.....	38
Tabla 12	Evolutivo de captaciones por tipo de depósito de la Banca Publica	38
Tabla 13	Evolutivo de Colocaciones por tipo de cartera de sistema financiero de Guayaquil.....	42
Tabla 14	Costo de productos y servicios por institución por subsistemas	56
Tabla 15	% De los clientes de la IFI's que también hacen uso de los productos y servicios de otras IFI's reguladas o no	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráf. 1	Índice de bancarización en el cantón Guayaquil	33
Gráf. 2	Distribución porcentual de depósitos en cuentas corrientes por subsistemas año 2010.....	39
Gráf. 3	Distribución porcentual de depósitos en cuentas de ahorro por subsistemas año 2010.....	40
Gráf. 4	Distribución porcentual de depósitos a plazo fijo por subsistemas año 2010	41
Gráf. 5	Distribución porcentual de otros depósitos por subsistemas año 2010	41
Gráf. 6	Evolutivo de cartera de comercial Banca Privada	43
Gráf. 7	Evolutivo de cartera de consumo Banca Privada	44
Gráf. 8	Evolutivo de cartera de microcrédito Banca Privada	45
Gráf. 9	Evolutivo de cartera vivienda Banca Privada	45
Gráf. 10	Evolutivo de cartera de comercial Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	46
Gráf. 11	Evolutivo de cartera de consumo Cooperativas de Ahorro y Crédito	47
Gráf. 12	Evolutivo de cartera microcrédito Cooperativas de Ahorro y Crédito	47
Gráf. 13	Evolutivo de cartera de vivienda Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	48
Gráf. 14	Evolutivo de cartera comercial Mutualistas	49
Gráf. 15	Evolutivo de cartera de consumo Mutualistas	49

Gráf. 16	Evolutivo de cartera de vivienda Mutualistas.....	50
Gráf. 17	Evolutivo de cartera comercial Sociedades Financieras	50
Gráf. 18	Evolutivo de cartera consumo Sociedades Financieras	51
Gráf. 19	Evolutivo de cartera microcrédito Sociedades Financieras	51
Gráf. 20	Evolutivo de cartera de vivienda Sociedades Financieras.....	52
Gráf. 21	Evolutivo de cartera comercial Banca Pública.....	52
Gráf. 22	Evolutivo de cartera consumo Banca Pública	53
Gráf. 23	Evolutivo de cartera microcrédito Banca Pública	53
Gráf. 24	Evolutivo de cartera de vivienda Banca Pública.....	54
Gráf. 25	Distribución porcentual por edad de los clientes de las IFI's reguladas de Guayaquil	61
Gráf. 26	Distribución porcentual por sexo de los clientes de las IFI's reguladas de Guayaquil	62
Gráf. 27	Distribución porcentual por nivel de instrucción de los clientes de las IFI's reguladas de Guayaquil.....	62
Gráf. 28	Distribución porcentual por actividad económica de los clientes de las IFI's reguladas de Guayaquil.....	63
Gráf. 29	Distribución porcentual de los clientes de las IFI's reguladas de Guayaquil que poseen cuentas de correo electrónico.....	64

Gráf. 30	Distribución porcentual de los clientes de las IFI's reguladas de Guayaquil por subsistemas	64
Gráf. 31	Razones de los clientes para ser usuarios de la Banca Privada	65
Gráf. 32	Tiempo de permanencia como clientes de la banca Privada	66
Gráf. 33	Razones de los clientes para ser usuarios de las Cooperativas	67
Gráf. 34	Tiempo de permanencia como clientes de las Cooperativas	67
Gráf. 35	Razones de los clientes para ser usuarios de las Mutualistas	68
Gráf. 36	Tiempo de permanencia como clientes de las Mutualistas	69
Gráf. 37	Razones de los clientes para ser usuarios de las Sociedades Financieras	70
Gráf. 38	Tiempo de permanencia como clientes de las Sociedades Financieras ..	70
Gráf. 39	Distribución por tipo de producto que mantienen los clientes en el sistema financiero regulado de Guayaquil	72
Gráf. 40	Otros productos financieros a los que acceden los clientes del subsistema de la banca privada de Guayaquil	73
Gráf. 41	Otros productos financieros a los que acceden los clientes del subsistema de cooperativas de Guayaquil	74
Gráf. 42	Otros productos financieros a los que acceden los clientes del subsistema de mutualistas de Guayaquil	75
Gráf. 43	Otros productos financieros a los que acceden los clientes del subsistema de Sociedades financieras de Guayaquil	75

Gráf. 44	Distribución porcentual del uso de los servicios financieros en la banca privada de Guayaquil.....	76
Gráf. 45	Distribución porcentual del uso de los servicios financieros de las Cooperativas de Guayaquil	77
Gráf. 46	Distribución porcentual del uso de los servicios financieros de las Mutualistas de Guayaquil	78
Gráf. 47	Distribución porcentual del uso de los servicios financieros de las Sociedades Financieras de Guayaquil	78
Gráf. 48	% de utilización de los servicios de las IFI's reguladas de Guayaquil	79
Gráf. 49	Canales de comunicación que prefieren los clientes del Banco de Guayaquil	80
Gráf. 50	Canales de comunicación que prefieren los clientes de la Coop COOPCCP	81
Gráf. 51	Canales de comunicación que prefieren los clientes de la Mutualista Pichincha.....	82
Gráf. 52	Canales de comunicación que prefieren los clientes de la Sociedad Financiera Dineros	83
Gráf. 53	Canales de comunicación empleados por los clientes de las IFI's reguladas de Guayaquil.....	84
Gráf. 54	Valoración del servicio por parte de los clientes del Banco de Guayaquil	85
Gráf. 55	Valoración del servicio por parte de los clientes de la Coop. COOPCCP.....	86
Gráf. 56	Valoración del servicio por parte de los clientes de la Mutualista Pichincha.....	87

Gráf. 57	Valoración del servicio por parte de los clientes de la Sociedad Financiera Diners.....	87
Gráf. 58	Comparativo de valoración del servicio al cliente en la IFI's reguladas de Guayaquil.....	88
Gráf. 59	Primera mejora que les gustaría recibir a los clientes del banco de Guayaquil.....	89
Gráf. 60	Segunda mejora que les gustaría recibir a los clientes del banco de Guayaquil.....	90
Gráf. 61	Tercera mejora que les gustaría recibir a los clientes del banco de Guayaquil.....	91
Gráf. 62	Primera mejora que les gustaría recibir a los clientes de la Coop. COOPCCP.....	91
Gráf. 63	Segunda mejora que les gustaría recibir a los clientes de la Coop. COOPCCP.....	92
Gráf. 64	Tercera mejora que les gustaría recibir a los clientes la Coop. COOPCCP.....	92
Gráf. 65	Primera mejora que les gustaría recibir a los clientes de la Mutualista Pichincha.....	93
Gráf. 66	Segunda mejora que les gustaría recibir a los clientes de la Mutualista Pichincha.....	93
Gráf. 67	Tercera mejora que les gustaría recibir a los clientes la Mutualista Pichincha.....	94
Gráf. 68	Primera mejora que les gustaría recibir a los clientes de la Sociedad Financiera Diners.....	94
Gráf. 69	Segunda mejora que les gustaría recibir a los clientes de la Sociedad Financiera Diners.....	95
Gráf. 70	Tercera mejora que les gustaría recibir a los clientes la Sociedad Financiera Diners.....	95
Gráf. 71	Primera mejora que solicitan los clientes de las IFI's reguladas de Guayaquil.....	96
Gráf. 72	Segunda mejora que solicitan los clientes de las IFI's reguladas de Guayaquil.....	98
Gráf. 73	Tercera mejora que solicitan los clientes de las IFI's reguladas de Guayaquil.....	99

BIBLIOGRAFÍA

- Alianza *Cooperativa* Internacional para las Américas. (2011). Definición de Cooperativa. Disponible en: <http://www.aciamericas.coop/Definicion-de-Cooperativa>.
- Asociación de Bancos Privados del Ecuador, ABPE. (2011). Boletín informativo N° 3. Disponible en: <http://www.asobancos.org.ec/>.
- Corporación de Estudios y Publicaciones. (2008). Legislación Monetaria, Bancaria y Cheques. Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.
- Computer World. (2010). Nuevos Tiempos. Disponible en: <http://www.idg.es/computerworld/nuevos-tiempos-para-el-sistema-financiero.las-Tec/seccion-/aeticulo-51471>.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2011). Proyecciones de población por provincias, cantones, áreas, sexo y grupos de edad, período 2001-2010. Disponible en: <http://www.inec.gob.ec/estadisticas/>.
- *Irvin Llanos. (2011). Bancarización. Disponible en:* <http://irvinllanos.blogspot.com/2011/05/el-reto-de-bancarizar.html>.
- Román, Ricardo. (2010). Bancos. WEB 2.0. Disponible en: <http://www.ricardoroman.cl/content/view/186568/Los-Bancos-y-la-Web-2.0.html>.
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2011). Profundización de Servicios Financieros. Disponible en: [www.sbs.gob.ec/...financieros/.../AT_influencia_profundización_servicios financieros](http://www.sbs.gob.ec/...financieros/.../AT_influencia_profundización_servicios_financieros).

- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2011). Estadísticas. Disponible en: http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index.
- Word Reference. Diccionario de la lengua española. (2011). Disponible en: www.wordreference.com/definicion/mutualismo.
- Cooperativismo - Monografias.com. Ver en <http://www.monografias.com/trabajos87/que-es-cooperativismo/que-es-cooperativismo.shtml>
- Red Hemisférica de intercambio de Información para la Asistencia Mutua de la Extradición Judicial y Penal. Disponible en: http://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-mla-law-finance.html.

ANEXOS

ANEXO 1: Encuesta Aplicada

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 ☐

1.5 Situación laboral actual

I Desempleado ☐

II Sector público ☐

III Sector privado ☐

IV Negocio propio ☐

V Ama de casa ☐

VI Estudiante ☐

VII Jubilado ☐

VIII Inválido ☐

IX Otra (especifique)

1.6 Dispone actualmente de una cuenta de correo electrónico?

a). Si ☐ b). No ☐

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

1.7 Dispone actualmente de una cuenta en una red social como facebook, hls u otras?

a). Si ☐ b). No ☐

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

II. Acceso y preferencia de productos y servicios financieros

2.1 Es cliente de alguna institución financiera?

a) En caso de ser positiva su respuesta pase a la pregunta 2.1.1. ☐ Si ☐ No ☐

b) En caso de ser negativa su respuesta, indique cual 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 cual? ☐ Si ☐ No ☐

a). Bancos privados ☐

b). Cooperativa de ahorro y crédito ☐

c). Mutualista ☐

d). Sociedades financieras ☐

e). Banca Pública ☐

2.1.1 Indique ¿en qué tipo de institución financiera es cliente? y ¿qué producto (s) mantiene?

[illegible]

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

Razones ser cliente	Tipo de institución financiera					Inst. financ. No reg.
	Bancos	Cooperativas	Mutualistas	Sociedades financ.	Banca pública	
I Solidez						
II Tradición						
III Prestigio						
IV Recomendación						
V Cobertura						
VI Productos y serv.						
VII Financieros						
VIII 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 corresponda)

Tiempo	Tipo de institución financiera					Inst. financ. No reg.
	Bancos	Cooperativas	Mutualistas	Sociedades financ.	Banca pública	
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 corresponda)

Canal de comunicación	Tipo de institución financiera					Inst. financ. No reg.
	Bancos	Cooperativas	Mutualistas	Sociedades financ.	Banca pública	
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 corresponda)

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

ANEXO 2: Tarifario de productos y servicios del Banco de Guayaquil

1. DETERMINACION DE CARGOS ASOCIADOS Y OTROS POR TIPO DE CREDITO							
		SEGMENTOS DE CREDITO					
		PRODUCTIVO CORPORATIVO	PRODUCTIVO PYME	PRODUCTIVO EMPRESARIAL	CONSUMO	VIVIENDA	
1.1 TASAS DE INTERES:							
TASAS DE INTERES							
TASA EFECTIVA		9.33%	11.83%	10.21%	16.30%	10.45%	
REAJUSTE		Activa Efectiva Referencial del Segmento de Crédito Corporativo * 1.20 veces	Activa Efectiva Referencial del Segmento de Crédito PYME * 1.15 veces	Activa Efectiva Referencial del Segmento de Crédito Empresarial * 1.15 veces	Activa Efectiva Referencial del Segmento de Crédito Consumo * 1.10 veces	Activa Efectiva Referencial del Segmento de Crédito Vivienda * 1.15 veces	
PLAN DE PAGOS		Dividendo fijo con pagos trimestrales			Reajutable trim. con pagos mensuales	Reaj. Semest. con pagos mensuales	
SOBREGIROS (OCASIONALES / CONTRATADO) :							
TASA EFECTIVA		16.30%	16.30%	16.30%	16.30%		
TASA DE MORA							
FECHA DE APLICACIÓN		Después del vencimiento					
% ADICIONAL DE INTERES		Tasa vigente de la operación x 0.1					
1.2 GASTOS CON TERCEROS:							
SEGUROS							
DE DESGRAVAMEN							
Costo		0.00%			0.50%	0.00%	
Mínimo por mes		\$1.00					
Frecuencia		Anual					
DE CESANTIA							
Costo		-	-	-	1.51%	1.66%	
VEHICULOS							
Costo		-	-	-	4.50%	-	
Frecuencia		-	-	-	Anual	-	
VIVIENDA							
Costo		-	-	-	-	3 x 1000	
Frecuencia		-	-	-	-	Anual	
OTROS							
AVALUOS:							
TERRENOS & OBRA CIVIL		\$ 25.00 - \$ 408.00 depende del monto avaluado					
AUTOS		\$ 28 00 - \$ 28.00 + 0.15% (*) depende del monto avaluado					
EQUIPOS & MAQUINARIAS		\$ 10, 00 - \$ 10.00 + 0.40% (*) depende del monto avaluado					
TRAMITES LEGALES							
Honorario Notario		-	-	-	-	\$ 300.00 aprox. del avalúo	
Honorarios del Registro de propiedad		-	-	-	-	\$ 20.00 - \$ 300.00 del avalúo	
Honorarios Legales por Prenda Industrial e Hipoteca		-	-	-	-	Hasta US\$300	
Costo por Transferencia de Dominio		-	-	-	-	3% del avalúo	
Honorarios Legales por Compra-Venta		-	-	-	-	Hasta US\$500	
1.3 COSTO DEL CREDITO:							
		MONTO FINANCIADO	Tasa Efectiva		VALOR TOTAL A PAGAR DE INTERESES (CARGA FINANCIERA)	CUOTA MENSUAL	MONTO TOTAL A PAGAR A LA ENTIDAD
			De la Entidad	Máxima BCE			
COMERCIAL							
Para la mediana empresa	36 meses	\$ 50,000.00	11.83%	11.83%	\$ 9,125.94	\$ 1,642.39	\$ 59,125.94
Para la pequeña empresa	36 meses	\$ 20,000.00	11.83%	11.83%	\$ 3,650.38	\$ 656.95	\$ 23,650.38
CONSUMO							
General	12 meses	\$ 1,500.00	16.30%	16.30%	\$ 126.35	\$ 135.88	\$ 1,626.35
General	18 meses	\$ 3,000.00	16.30%	16.30%	\$ 373.86	\$ 198.12	\$ 3,373.86
CONSUMO VEHICULOS							
Vehículos	36 meses	\$ 10,000.00	15.20%	16.30%	\$ 2,391.55	\$ 344.21	\$ 12,391.55
Vehículos	36 meses	\$ 20,000.00	15.20%	16.30%	\$ 4,783.10	\$ 688.42	\$ 24,783.10
VIVIENDA							
Vivienda	5 años	\$ 10,000.00	10.45%	11.33%	\$ 2,742.32	\$ 212.37	\$ 12,742.32
(*) Sobre el excedente							ABRIL 2012

2. TASAS DE INTERES Y TARIFA POR SERVICIOS APLICADOS A TARJETAS DE CREDITO DEL BANCO DE GUAYAQUIL: AMERICAN EXPRESS - VISA - MASTERCARD

2.1 TASAS DE INTERES:

CRÉDITO DIFERIDO : 3 MESES O MAS

TASA EFECTIVA	16.30%	FACTOR DE PONDERACION	DE 2.54 - HASTA 43.37
---------------	--------	-----------------------	-----------------------

CRÉDITO ROTATIVO

TASA EFECTIVA CONSUMO	16.30%	TASA EFECTIVA PYME	11.83%
-----------------------	--------	--------------------	--------

PAGOS DE CRÉDITOS

NO SE CONSIDERA CARGOS DE INTERESES	Cuando el pago es total antes de la fecha tope de pago (pago de contado).
SE CONSIDERA CARGOS DE INTERESES	Cuando el pago es parcial antes de la fecha tope de pago o si el pago es parcial o total despues de fecha tope de pago.
% DE CARGO	Tasa máxima convencional

2.2 TARIFAS POR SERVICIOS FINANCIEROS:

Servicios Financieros SIN COSTO (TARIFA CERO)

*Apertura de Cuentas. *Depósitos a cuentas *Administración, mantenimiento, mantención y manejo de cuentas *Consulta de cuentas * Retiros de Dinero * Transferencia dentro la misma entidad *Cancelación o cierre de cuentas *Activación de cuentas *Mant. de TC * Pagos a TC * Bloqueo, anulación o cancelación *Emisión de Tabla de Amortización * Transacciones fallidas en ATM *Reclamo de clientes *Frecuencia de Transacciones

TARIFAS		Tarifa Máxima Vigente
Servicios Financieros sujetos a Tarifas Máximas		
CHEQUES DEVUELTOS DEL PAÍS	\$ 2.79	\$ 2.79
CHEQUES DEVUELTOS DEL EXTERIOR (1)	\$ 3.24	\$ 3.24
CORTE DE ESTADO DE CUENTA	\$ 1.83	\$ 1.83
ENTREGA DE ESTADO DE CUENTA A DOMICILIO	\$ 1.66	\$ 1.66
ENTREGA ESTADO DE CUENTA RETENIDO EN LA ENTIDAD	\$ 0.30	\$ 0.30
COPIAS DE ESTADO DE CUENTA	\$ 0.50	\$ 0.50
COPIAS VOUCHER DEL PAÍS	\$ 2.00	\$ 2.00
COPIAS VOUCHER DEL EXTERIOR	\$ 10.00	\$ 10.00
REFERENCIAS BANCARIAS	\$ 2.65	\$ 2.65
CONSUMO GASOLINA	\$ 0.26	\$ 0.26
EMISIÓN Y RENOVACIÓN DE TITULAR	Entre \$ 0.00 a \$ 150.00	
EMISIÓN Y RENOVACIÓN DE ADICIONALES	Entre \$ 5.00 a \$ 75.00	
AFILIACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES		
Educación	4.50%	4.50%
General	4.50%	4.50%
Salud	4.50%	4.50%

Servicios Financieros Tarifados Diferenciados

AVANCES EN EFECTIVO

CAJEROS PROPIOS/LOCALES/EXTERIOR (VARÍAN DEPENDIENDO EL RANGO)		Entre \$5.00 a \$25.00	
Retiros De \$ 1 a \$ 100	\$ 5.00		
Retiros De \$ 101 a \$ 200	\$ 10.00		
Retiros De \$ 201 a \$ 300	\$ 15.00		
Retiros De \$ 301 a \$ 400	\$ 20.00		
Retiros De \$ 401 en adelante	\$ 25.00		
POR VENTANILLA LOCAL ECUADOR/ EXTERIOR (VARÍAN DEPENDIENDO EL RANGO)		Entre \$7.00 a \$52.00	
Retiros De \$ 1 a \$ 100	\$ 7.00	Retiros De \$ 501 a \$ 600	\$ 32.00
Retiros De \$ 101 a \$ 200	\$ 12.00	Retiros De \$ 601 a \$ 700	\$ 37.00
Retiros De \$ 201 a \$ 300	\$ 17.00	Retiros De \$ 701 a \$ 800	\$ 42.00
Retiros De \$ 301 a \$ 400	\$ 22.00	Retiros De \$ 801 a \$ 900	\$ 47.00
Retiros De \$ 401 a \$ 500	\$ 27.00	Retiros De \$ 901 a \$ 10.000	\$ 52.00
PAGO DE IMPUESTOS			
\$ 1.00 por transacción más 3.00% sobre el monto			
INSERTOS PROMOCIONALES (2)		\$ 0.12 por inserto	
E-MAIL PROMOCIONALES (2)		\$ 0.06 por e-mail	
BANNER EN ESTADOS DE CUENTA (2)		\$ 0.08 por banner	
REPOSICIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO		\$ 5.00	
TARJETA DE EMERGENCIA EXTERIOR		American Express \$125.00 - Mastercard \$ 25.00	
REVISION VEHICULAR		\$ 0.33	
CAMBIO DE CLAVE		\$ 1.50	
CONSUMO A TRAVÉS DE INTERNET		\$ 0.25	
PLANES DIFERIDOS SIN INTERESES		3 Meses 7%, 6 Meses 9%, 9 Meses 12%, 12 Meses 15%	

(1) No incluye gastos del Banco del Exterior

(2) Este valor no es imputable al tarjetahabiente

ABRIL 2012

2. TASAS DE INTERES Y TARIFA POR SERVICIOS APLICADOS A TARJETAS DE CREDITO DEL BANCO DE GUAYAQUIL: AMERICAN EXPRESS - VISA - MASTERCARD

Servicios Financieros sujetos a Tarifas Máximas

EMISIÓN Y RENOVACIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO

TITULAR: AFILIACION Y RENOVACION		ADICIONAL: AFILIACION Y RENOVACION	
AMERICAN EXPRESS			
PORTA CLASSICA	38.00	PORTA CLASSICA	13.00
PORTA ORO	45.00	PORTA ORO	16.00
QUICENTRO SHOPPING	38.00	QUICENTRO SHOPPING	13.00
ORO CREDITO	60.00	ORO CREDITO	20.00
VERDE CREDITO	50.00	VERDE CREDITO	16.00
VERDE PAGO	50.00	VERDE PAGO	16.00
ORO PAGO	60.00	ORO PAGO	20.00
BUSINESS	0.00	BUSINESS	0.00
PLATINIUM PAGO	150.00	PLATINIUM PAGO	75.00
PLATINIUM CREDITO	110.00	PLATINIUM CREDITO	35.00
BLUE	50.00	BLUE	16.00
MALL DEL RIO	38.00	MALL DEL RIO	13.00
SUPERMAXI CLASICA	38.00	SUPERMAXI CLASICA	0.00
SUPERMAXI PLATINIUM	83.00	SUPERMAXI PLATINIUM	0.00
CHEVROLET CLASICA	38.00	CHEVROLET CLASICA	13.00
CHEVROLET PLATINIUM	83.00	CHEVROLET PLATINIUM	28.00
TACA ELITE	188.00	TACA ELITE	68.00
TACA PLATINIUM	83.00	TACA PLATINIUM	28.00
		GENERATION	16.00
VISA			
ORO	60.00	ORO	20.00
CLASICA	50.00	CLASICA	16.00
EMPRESARIAL ORO	60.00	EMPRESARIAL ORO	20.00
EMPRESARIAL	50.00	EMPRESARIAL	16.00
TACA CLASICA	38.00	TACA CLASICA	13.00
TACA PLATINIUM	83.00	TACA PLATINIUM	28.00
TACA ORO	45.00	TACA ORO	16.00
PLATINIUM	110.00	PLATINIUM	35.00
SIGNATURE	150.00	SIGNATURE	75.00
MASTERCARD			
ESTANDARD	50.00	CLASICA	16.00
ORO	60.00	ORO	20.00
PRIMA	45.00	PRIMA	14.00
PLATINIUM	110.00	PLATINIUM	35.00
TACA CLASICA	38.00	TACA CLASICA	13.00
TACA PLATINIUM	83.00	TACA PLATINIUM	28.00
TACA ORO	45.00	TACA ORO	16.00
MARCAS PROPIAS			
KFC	0.00	KFC	0.00

ABRIL 2012

3. TASAS DE INTERÉS PASIVAS Y TARIFAS POR SERVICIOS FINANCIEROS

3.1 TASAS DE INTERÉS PASIVAS

Depósitos a plazo fijo - Personas naturales	Entre 0.00% y 5.25% (Dependiendo del monto y del Plazo)
Cta. De Ahorros - Personas naturales y jurídicas	Entre 0.00% y 1.40% (Dependiendo del monto y del Plazo)
Cta. Corriente -Corporativa - Personal	0% (Dependiendo del monto y del Plazo)

3.2 TARIFAS POR SERVICIOS

Servicios Financieros SIN COSTO (TARIFA CERO)

*Apertura de Cuentas. *Depósitos a cuentas *Administración, mantenimiento, mantención y manejo de cuentas *Consulta de cuentas * Retiros de Dinero * Transferencia dentro la misma entidad *Cancelación o cierre de cuentas *Activación de cuentas
*Mant. de TC * Pagos a TC * Bloqueo, anulación o cancelación *Emisión de Tabla de Amortización * Transacciones fallidas en ATM
*Reclamo de clientes *Frecuencia de Transacciones

	CUENTAS DE AHORRO		CUENTAS CORRIENTES		Tarifa Máxima Vigente
	JURIDICOS	NATURALES	JURIDICOS	NATURALES	
Servicios Financieros Sujetos a Tarifa Máxima					
TARJETA DE DEBITO :					
Emisión	-	\$ 5.15	-	\$ 5.15	\$ 5.15
Renovación (Semestral)	-	\$ 1.85	-	\$ 1.85	\$ 1.85
Reposición	-	\$ 4.94	-	\$ 4.94	\$ 4.94
TRANSFERENCIAS :					
INTERNACIONALES					
Enviadas en Oficinas	Desde \$ 45,00 - \$ 50,00 depende del continente				\$ 55.49
Recibidas para Credito en Cuenta	\$ 10.00				\$ 10.00
LOCALES					
Nacionales otras entidades oficina	\$ 2.00				\$ 2.00
Transferencias interbancarias enviadas, internet	\$ 0.50				\$ 0.50
Transferencias SCI recibidas, internet	\$ 0.30				\$ 0.30
CHEQUES :					
VALOR POR CHEQUE	-	-	\$ 0.30	\$ 0.30	\$ 0.30
CHEQUE DEPOSITADO DEVUELTO					
Local y Provincia	\$ 2.79				\$ 2.79
Exterior (*)	\$ 3.24				\$ 3.24
CHEQUE CERTIFICADO	-	-	\$ 2.00		\$ 2.00
CHEQUE DE GERENCIA - LOCAL	\$ 2.50				\$ 2.50
CHEQUE CONSIDERACIÓN CÁMARA DE COMPEACIÓN	-	-	\$ 3.00		\$ 3.00
REVOCATORIA Y ANULACIÓN DE CHEQUE	-	-	\$ 3.00		\$ 3.00
CAJEROS AUTOMATICOS :					
RETIRO Y CONSULTA EN OTRA ENTIDAD NACIONAL	-	\$ 0.50	-	\$ 0.50	\$ 0.50
RETIRO DE CLIENTE DE OTRA ENTIDAD EN CAJEROS PROPIOS	-	\$ 0.50	-	\$ 0.50	\$ 0.50
IMPRESION CONSULTA POR CAJERO AUTOMÁTICO	-	\$ 0.35	-	\$ 0.35	\$ 0.35
OTROS :					
CORTE DE ESTADO DE CUENTA	\$ 1.83				\$ 1.83
ENTREGA DE ESTADOS DE CUENTA					
Domicilio	-	-	\$ 1.66	\$ 1.66	\$ 1.66
Entidad	-	-	\$ 0.30	\$ 0.30	\$ 0.30
REFERENCIAS BANCARIAS					
\$ 2.65					
REPOSICIÓN DE LIBRETA POR PÉRDIDA, ROBO O DETERIORO	\$ 1.00	\$ 1.00	-	-	\$ 1.00
EMISION DEL PAQUETE CUENTA BASICA	\$ 6.00				\$ 6.00
RETIRO DE DINERO POR CORREPONSALES NO BANCARIOS	\$ 0.35				\$ 0.35

Servicios Financieros con Tarifa Diferenciada

MONTOS DE APERTURA DE CUENTAS	\$ 1,000.00	\$ 50.00	\$ 1,000.00	\$ 50.00	
TARJETA DE DEBITO :					
CONSUMO LOCAL (EXCEPTO GASOLINA US\$0.20)	-	\$ 0.00	-	\$ 0.00	
CONSUMO EN ESTABLECIMIENTOS DEL EXTERIOR	-	\$ 1.00	-	\$ 1.00	
CAJEROS AUTOMATICOS :					
USO DE CAJERO PROPIO POR CLIENTE DE OTROS BANCOS INTERNACIONALES	-	\$ 1.50	-	\$ 1.50	
RETIROS EN EL EXTERIOR	-	\$ 6.00	-	\$ 6.00	
CONSULTAS EN EL EXTERIOR	-	\$ 1.00	-	\$ 1.00	

(*) No incluye gastos del Banco del Exterior

ABRIL 2012

3. TASAS DE INTERÉS PASIVAS Y TARIFAS POR SERVICIOS FINANCIEROS

3.2 TARIFAS POR SERVICIOS

	CUENTAS DE AHORRO		CUENTAS CORRIENTES		
	JURIDICOS	NATURALES	CORPORATIVA	EMPRESARIAL	PERSONAL
Servicios Financieros con Tarifa Diferenciada					
OTROS :					
ACTIVACIÓN DE CHEQUES (DISTINTOS AL ESTANDAR)	-	-	\$ 0.20		
BANCA TELEFÓNICA ASISTIDA	\$ 0.80				
BONO SOLIDARIO	\$ 0.30				
CANJES	Mínimo \$10.00 - 1,00 % del monto				
CASILLEROS DE SEGURIDAD					
Pequeños	\$ 40.00				
Medianos	\$ 60.00				
Grandes	\$ 80.00				
Depósitos en Garantía	\$ 10.00				
CHEQUE AL COBRO DE MIAMI Y NEW YORK	\$ 2.50				
DEPOSITOS EN CUENTAS NACIONALES DE CHEQUES GIRADOS SOBRE BANCOS DE USA	\$ 3.00				
CHEQUE AL COBRO REMESA NACIONAL	\$ 3.00				
CHEQUE DE EMERGENCIA	-	-	\$ 0.70	\$ 0.70	\$ 0.70
CHEQUE DE GERENCIA - EXTERIOR	\$ 6,00 - \$ 10,00 depende de la moneda				
CHEQUES VIAJEROS (COMPRA - VENTA)	Mínimo \$ 5,00 - 1,00% del monto				
COPIA DE DOCUMENTOS	\$ 2.00				
COPIAS DE TIRAS AUDITORAS POR TRANSACCIÓN EN CAJEROS	\$ 1.50				
CUSTODIA DE VALORES	Mínimo \$25.00 - 1,00 % del monto				
DOCUMENTOS MICROFILMADOS	\$ 5.00				
ENTREGA DE CHEQUE DEVUELTO A DOMICILIO	\$ 1.50				
ENVIO DE ESTADO DE CUENTA POR FAX	-	-	\$ 0.80		
ENVIO DE ESTADO DE CUENTA POR MAIL	-	-	\$ 0.50		
ENVÍO DE MOVIMIENTOS POR SWIFT	\$ 15.00				
PAGO DE PENSIONES ALIMENTICIAS	\$ 0.50				
PAGO DE SERVICIOS VARIOS	hasta \$1				
PAGO NÓMINA, PROVEEDORES, RECAUDACIONES, ETC	Hasta US\$1 por transacción, mínimo US\$30 mensual				
PORTACHEQUERA	-	-	\$ 5.00		
PAGO DE IMPUESTOS	hasta US\$0.50				
REIMPRESIÓN DE DOCUMENTOS	Comprobantes \$0.50 y Notas de Crédito o Débito \$1.50				
RECAUDACION DE COBROS CONSULARES	hasta US\$2				
SERVICIOS DE CELULAR TRANSACCIONAL	\$ 2.00				
TARJETA DE COORDENADAS EMISIÓN Y RENOVACIÓN ANUAL	\$ 1.00				
TARJETA DE COORDENADAS REPOSICIÓN	\$ 2.00				
TARJETA DE DÉBITO NO PERSONALIZADA O EMERGENTE	\$ 4.00				
TRANSFERENCIAS ENTIDADES LOCALES (SWIFT)	\$ 5.00				
TRANSFERENCIAS REPARADAS	\$ 5.00				
TRANSPORTE DE VALORES					
Blindados propios -Circuitos urbanos (Guayaquil, Quito, Cuenca y Ambato)	Según monto transportado - propio 4 x 1000 y hasta \$3 por kilometro recorrido				
Otras plazas	Según monto transportado en base al costo del outsourcing				
VIDEO DE SEGURIDAD	\$ 10.00				
Otros Servicios Bancarios					
VARIOS :					
SERVICIOS CONSULARES					
Recaudación a España (Corta duración-Residencia)	\$ 86.40				
TARJETA EFECTIVA - PAGO EFECTIVO - PENSION ALIMENTICIA CNJ					
CUPOS DE RETIRO EN CAJERO AUTOMÁTICO :					
Cupo máximo diario - misma entidad	\$ 300.00				
Cupo máximo por transacción - clientes de otras entidades	\$ 100.00				

ABRIL 2012

4. Información adicional relevante

4.1 TASAS ACTIVAS EFECTIVAS CALCULADAS POR EL BCE POR TIPO DE SEGMENTO

SEGMENTOS	Activa Efectiva Referencial (*)	Activa Efectiva Máxima (*)
Productivo Corporativa	8.17%	9.33%
Productivo Empresarial	9.53%	10.21%
Productivo PYMES	11.20%	11.83%
Consumo	15.91%	16.30%
Vivienda	10.64%	11.33%
Microcrédito de Acumulación Ampliada	22.44%	25.50%
Microcrédito de Acumulación Simple	25.20%	27.50%
Microcrédito Minorista	28.82%	30.50%

4.2 TASAS PASIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES POR EL BCE

PLAZO (DIAS)	Pasiva Efectiva Referencial (*)
30 - 60	3.89%
61 - 90	3.67%
91 - 120	4.93%
121 - 180	5.11%
181 - 360	5.65%
más de 360	5.35%

(*) Tasas vigentes hasta Abril 2012

4.3 OTRAS TASAS DE INTERÉS DETERMINADAS POR EL BCE

	ABRIL 2012
Tasa Máxima Convencional	9.33%
Pasiva Referencial (TPR)	4.53%
Activa Referencial (TAR)	8.17%
Tasa Legal	8.17%

1 En aplicación a los Capítulos VII y IX, de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Registro Oficial No. 116, de 10 de julio de 2000 se puntualiza lo siguiente:

Se prohíbe el establecimiento y cobro de intereses sobre intereses. El cálculo de los intereses en las compras a crédito debe hacerse exclusivamente sobre el saldo del capital impago. Es decir, cada vez que se cancela una cuota, el interés debe ser recalculado para evitar que se cobre el total del capital.

Toda venta o prestación de servicios a crédito, el consumidor siempre tendrá derecho a pagar anticipadamente el total de lo adeudado, o a realizar pre-pagos parciales en cantidades mayores a una cuota. En estos casos, los intereses se pagarán únicamente sobre el saldo pendiente.

Constituyen prácticas abusivas de mercado, y están absolutamente prohibidas al proveedor, entre otras, "el redondeo de tiempos para efectivizar el cobro de intereses, multas u otras sanciones económicas en tarjetas de crédito, préstamos bancarios y otros similares".

2 Obligaciones de la entidad para con sus clientes:

- 2.1 Las instituciones del sistema financiero quedan prohibidas de establecer cargos por conceptos de prepago total o parcial de las operaciones crediticias.
- 2.2 La tasa de interés para los créditos es de libre contratación, siempre y cuando sea menor a la máxima efectiva que dispone el Banco Central del Ecuador
- 2.3 El deudor del crédito deberá aprobar por escrito en su solicitud el deseo de tomar un producto o servicio ofrecido bajo los costos informados por la entidad.
- 2.4 A los solicitantes del crédito se les deberá entregar un formulario informativo, en el cual el cliente (deudor) pueda verificar los datos publicados en la información pizarra.
- 2.5 Se deberá informar sobre la existencia de una Unidad de Atención al Cliente, la que tendrá como finalidad brindar mayor información a los clientes, atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas.
- 2.6 Los valores que se presentan como tarifas máximas y aquellos definidos como transacciones básicas están incluidos en las Resoluciones No. JB-2011-2088
- 2.7 Un servicio financiero debe ser efectivamente prestado y deberá tener la aceptación escrita por parte del cliente.
- 2.8 Informar a sus clientes sobre la existencia de la línea telefónica 1-800- TARIFA que ha implementado la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- 2.9 Las entidades financieras pueden elaborar folletos parciales con mayor detalle de los servicios financieros que ofertan.
- 2.10 Las instituciones del sistema financiero deberán informar por escrito a sus clientes la carga financiera, tanto en la solicitud del crédito como en la liquidación y el contrato de crédito.
 "Se define la carga financiera como la sumatoria de todo tipo de cargos reales asociados al crédito, pagaderos directa o indirectamente impuestos por la institución financiera acreedora como una condición para el otorgamiento del crédito.
 Para efectos del cálculo, las instituciones del sistema financiero determinarán la carga financiera como el monto que resulta de la diferencia entre la sumatoria de las cuotas asociadas al crédito y el monto líquido que el deudor recibe en efectivo al momento del otorgamiento del crédito".

ANEXO 4: Tarifario de productos y servicios de la Mutualista Pichincha



Costos por servicio

DETALLE DE SERVICIOS		AHORROS VISTA			
		TRADICIONAL		CONSTRUCTIVA	
SERVICIOS BANCARIOS	SERVICIOS VARIOS				
	Apertura Monto Mínimo	50.00		50.00	
	Reposición de libreta	0.00		0.00	
	Entrega de Estados de Cuenta a domicilio	1.66		1.66	
	Corte de Cuentas (de Estado de Cuentas)	1.83		1.83	
	Referencias Bancarias	2.65		2.65	
	Fotocopia de documentos solicitada	1.00		1.00	
	Copias de notas de débito o crédito	1.00		1.00	
	Procesamiento de roles de pago	0.50		0.50	
	Confirmaciones bancarias para auditores externos	10.00		10.00	
	SERVIPAGOS				
	Costo por servicios de retiros Servipagos	0.55		0.55	
	SISTEMA DE INCENTIVO PARA LA VIVIENDA				
	Costo Inscripción Bono Vivienda	10.00		NO	
	CHEQUES DEPOSITADOS - DEVOLUCION				
	(al siguiente valor se sumará el costo del banco)				
	Locales	2.79		2.79	
	Del Exterior	3.24		3.24	
	USO DE FONDOS SOBRE CHEQUES	Local	Exterior	Local	Exterior

	DEPOSITADOS				
	* De 1 a 100	1.00	1.00	1.00	1.00
	* De 100 a 1000	2.00	10.00	2.00	10.00
	* De 1000 a 5000	8.00	48.00	8.00	48.00
	* De 5000 a 10000	15.00	95.00	15.00	95.00
	* De 10000 a 20000	30.00	190.00	30.00	190.00
	* De 20001 a 30000	45.00	285.00	45.00	285.00
	* De 30001 a 40000	60.00	380.00	60.00	380.00
	* De 40001 a 50000	75.00	475.00	75.00	475.00
	* De 50001 a 60000	90.00	570.00	90.00	570.00
SERVICIOS BANCARIOS	DETALLES DE SERVICIOS	AHORROS VISTA			
		TRADICIONAL		CONSTRUCTIVA	
	USO DE FONDOS SOBRE CHEQUES DEPOSITADOS	Local	Exterior	Local	Exterior
	* De 60001 a 70000	105.00	665.00	105.00	665.00
	* De 70001 a 80000	120.00	760.00	120.00	760.00
	* De 80001 a 90000	135.00	855.00	135.00	855.00
	* De 90001 a 100000	150.00	950.00	150.00	950.00
	Valor mayores se aplicarán proporcionalmente				
	RETIROS EN CHEQUE				
	Emisión de cheques Nacionales a partir del 2do cheque	2.50		2.50	
	Emisión de cheques sobre el exterior	10.00		10.00	
	Anulación Cheques Emitidos Bancos Locales y Exterior	según banco		según banco	
TRANSFERENCIAS	Entidades Locales				
	Envío a Bancos	2.00		2.00	
	Recepción de Bancos	2.00		2.00	
	Sistema de Pagos Interbancarios recib (por transacción)	0.30		0.30	
	Sistema de Pagos Interbancarios enviados por la Web	0.50		0.50	
	Sistema de Pagos Interbancarios enviados por Agencias	2.15		2.15	
	Giros Del Exterior				
	Bancos (mas costo del Banco)	10.00		10.00	
	Transferencias enviadas vía Uniteller	0.00		0.00	
	Transferencias enviadas vía Swift	20.00		20.00	
	Envíos al Exterior				
	Bancos (mas costo del Banco)	10.00		10.00	
CAJEROS AUTOMÁTICOS	CLIENTES PROPIOS				
	Consulta cinco últimos movimientos en cajeros propios	0.00		0.00	
	Impresión consultas de saldos en cajeros propios	0.30		0.30	

	Consulta de saldos en cajeros nacionales	0.50	0.50
	Retiros en cajeros propios	0.00	0.00
	Retiros en cajeros nacionales	0.50	0.50
	Transacciones ATM Red Cirrus	5.00	5.00
	CLIENTES DE OTRAS INSTITUCIONES		
	Consultas de Saldos	0.50	0.50
	Retiros	0.50	0.50
	TRANSACCIONES RED MAESTRO		
	Transacciones por exterior	1.50	1.50
	Transacciones nacionales	0.25	0.25
	Consultas	0.15	0.15
	DETALLES DE SERVICIOS	AHORROS VISTA	
		TRADICIONAL	CONSTRUCTIVA
	COSTO DE LA TARJETA		
	Emisión	5.15	5.15
	Reposición	4.94	4.94
	Adicionales	5.15	5.15
	Renovación de Servicio	1.85	1.85
	CUPOS MAXIMOS DE RETIRO		
	Misma entidad	200	200
	Otras entidades - según cupo del emisor		
BANCA ELECTRONICA TELEFÓNICA	Consultas en página Web (www.mutualistapichincha.com)	0.00	0.00
	Consultas por medio de Call Center (1700-688825)	0.00	0.00
	Transferencias en Call Center	0.00	0.00
CASILLEROS	Costo casilleros de seguridad grandes	20.00 + IVA	20.00 + IVA
	Costo casillero de seguridad pequeños	15.00 + IVA	15.00 + IVA
4.- INFORMACION ADICIONAL RELEVANTE:			
• Para obtener un crédito no es necesario tomar ni contratar otros servicios adicionales a los valorizados en la pizarra. • Nuestra institución cuenta con un folleto de tarifas a disposición de sus clientes. • La carga financiera corresponde al costo que el cliente absorbe por encima del monto del crédito que se le concede. • De acuerdo a la Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera, el monto de la cobertura del seguro de depósitos será de treinta mil dólares de los Estados Unidos de América (USD 30.000,00). • Los impuestos y gastos notariales no se consideran para el cálculo de la carga financiera. • No estarán protegidos por la cobertura del seguro de depósitos los realizados por personas vinculadas directa o indirectamente a la Institución. • En caso de reclamos, acudir a nuestra área de Servicio al Cliente: Dirección: 18 de septiembre E4 - 161 y Juan León Mera. PBX.: 2979300 Página Web: www.mutualistapichincha.com. Call Center: 1700688825. Los Reclamos se resolverán en 15 días o 2 meses para transacciones internacionales. • En caso de requerirlo y una vez agotada la vía de reclamo directo ante nuestra institución, los clientes podrán presentar sus reclamos ante la Superintendencia de Bancos y Seguros: Dirección electrónica: ngallardo@superban.gov.ec / Telf: 2547285 • Los clientes de servicios financieros realizan sus operaciones al amparo de la normativa expedida por la Junta			

Bancaria sobre transparencia de la información al consumidor, cuya observancia es controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros.						
---	--	--	--	--	--	--

TIPO DE CRÉDITO / TIPO DE SUJETO				COMERCIAL	CONSUMO	VIVIENDA
				PERSONAL	PERSONAL	PERSONAL
SOBREGIRO	No aplica					
TASA EN MORA	Fecha de aplicación:		Desde el primer día de vencido			
	% ADICIONAL DE INTERES		Del interés vigente	1.10%	1.10%	1.10%
	GASTOS DE COBRANZA					
	COBRO POR MORA A CLIENTES					
	CUOTAS		DIAS VENCIDOS			
	Rango		5 a 15	16 a 30	31 a 60	61 a 90
	hasta 100 (>50)		9.00	10.00	12.00	14.00
	101 a 200		10.00	12.00	15.00	19.00
	201 a 300		11.00	14.00	19.00	23.00
	301 a 400		12.00	17.00	22.00	28.00
	401 a 500		13.00	19.00	25.00	32.00
	mayor a 500		14.00	21.00	29.00	36.00
CARGOS ASOCIADOS AL CRÉDITO	SEGUROS	Desgravamen y vida	Costo deudor	0.0459%	0.0459%	0.0459%
			Costo deudor y codeudor	0.0751%	0.0751%	0.0751%
			Frecuencia	Mensual	Mensual	Mensual
		Incendios y líneas aliadas	Costo Incendios			0.0227%
			Costo Contenidos (avalúo)			0.0290%
			Frecuencia			Mensual
		Asistencia Hogar	Costo			4,00
			Frecuencia			Mensual
		Desempleo	Costo mensual Titular			1,04%
OTROS SERVICIOS	AVALUOS: Rangos para Agencias Quito					
	0 - 5000 más I.V.A					25.00
	5001 - 10000 más I.V.A					28.00
	10001 - 15000 más I.V.A					34.00
	15001 - 20000 más I.V.A					42.00
	20001 - 30000 más I.V.A					50.00
	30001 - 40000 más I.V.A					60.00
	40001 - 50000 más I.V.A					70.00
	50001 - 60000 más I.V.A					80.00
	60001 - 75000 más I.V.A					90.00
	75001 - 100000 más I.V.A					102.00
	100001 - 150000 más I.V.A					115.00
	150001 - 200000 más I.V.A.					130.00

	200001 - 250000 más I.V.A					150.00
	250001 - 300000 más I.V.A					170.00
	300001 - 500000 más I.V.A					200.00
	500001 - 750000 más I.V.A					225.00
	> - 750000 más I.V.A					250.00
	Para terrenos será el valor de la tabla por 0.75					
	Adicionalmente se cobra el 0.50 por Km. recorrido fuera del perímetro urbano					
	Reconocimiento de firmas a nivel nacional			máximo	25.00	25.00
OPERACIONES	• Aval, Garantía, Carta de Crédito (minimo mínimo \$20,00) anualizada			4%		
2.-TASAS DE INTERÉS Y COSTOS POR SERVICIOS APLICADOS A LAS TARJETAS DE CRÉDITO MASTERCARD						
DESCRIPCION				TIPO DE TARJETA		
				Clásica	Internacional	Gold
TASAS APLICADAS EN CADA VARIABLE:						
CREDITO DIFERIDO	3 meses			2.54%	2.54%	2.54%
	4 meses			3.18%	3.18%	3.18%
	5 meses			3.83%	3.83%	3.83%
	6 meses			4.47%	4.47%	4.47%
	9 meses			6.43%	6.43%	6.43%
	10 meses			7.09%	7.09%	7.09%
	12 meses			8.42%	8.42%	8.42%
	15 meses			10.42%	10.42%	10.42%
	18 meses			12.45%	12.45%	12.45%
	24 meses			16.59%	16.59%	16.59%
CREDITO ROTATIVO	TASA EFECTIVA			16.30%	16.30%	16.30%
TODAS LAS TARJETAS DE CRÉDITO				Días Vencidos		
				14 días	44 días	74 días
GASTOS DE COBRANZAS	De \$ 0.01 a \$ 99			2	3	5
	De \$ 100 a \$ 499			4	5	10
	De \$ 500 a \$ 999			6	7	15
	De \$ 1000 a \$ 4999			8	9	18
	De \$ 5000 a \$ 9999			10	12	20
	Más de \$ 10000			12	15	30
CUENTA	Manejo de Cuenta			0	0	0
	Si paga de Contado			0	0	0
	Si se acoge a Cr. Rotativo			0	0	0
COSTOS POR SERVICIO						
TARJETA	Nueva			20	40	60
	Renovación			20	40	60
	Reactivación			0	0	0

	Protección Desgravamen			2.5	2.5	2.5	
	Certificado de manejo de cuenta			2.65	2.65	2.65	
	Adicionales			10	20	20	
	Costos por reposición en caso de pérdida o robo local			5	5	5	
	Costos por reposición en caso de pérdida y robo en el exterior			30	30	30	
	Cheques Devueltos del país:			2.79	2.79	2.79	
	Mupi protección inteligente			2.5	2.5	2.5	
	Consumo gasolina			0.26	0.26	0.26	
ESTADO DE CUENTA	Entrega de Estado de Cuenta a domicilio			1.66	1.66	1.66	
	Copias	Emisión de estado de cuenta		0.5	0.5	0.5	
		Voucher del país		2	2	2	
		Voucher del exterior		10	10	10	
AVANCES EN EFECTIVO	Retiros entre *	0-50	51-100	101-200	201-300	301-400	401-500
	Tarifa	\$3.50	\$5	\$8	\$12	\$15	\$18
	En el caso de avances en ATM de la red, por encima de \$ 500, se cobrará \$3 por cada \$100 o fracción; si fuera cajeros del exterior u otras redes, a la metodología anterior se sumarán \$1.						

ANEXO 5: Tarifario de productos y servicios de la Sociedad Financiera Dineros

INTERDIN		TASAS DE INTERES Y TARIFAS POR SERVICIOS PERSONALES						DEP- NINA 16212
TIPOS DE TARJETA DE CREDITO								
DESCRIPCION	VISA INCLUI CARD	VISA LA PRESTANMIANAL	VISA LA PRESTANMIANAL	VISA LA PRESTANMIANAL	Master Card			
ACTUALIZACION	1.4% a/a							
2.1 TASAS DE INTERES								
CRÉDITO DIFERIDO	PLAZOS	TASAS EFECTIVAS ANUALES		RÍCTOR DE RENOVACIÓN				
DIFERIDO/PLAZO	3 meses	16.33%		2.54%				
	6 meses	16.33%		4.47%				
	12 meses	16.33%		8.42%				
	24 meses	16.33%		16.59%				
DIFERIDO/PLAZO CON INTERÉS	3 meses	16.33%		2.54%				
	6 meses	16.33%		4.47%				
	12 meses	16.33%		8.42%				
REESTRUCTURACION CREDITO	3 meses	16.33%		2.54%				
	6 meses	16.33%		4.47%				
	12 meses	16.33%		8.42%				
2.2 TARIFAS POR SERVICIOS FINANCIEROS								
ACTUALIZACION	1.4% a/a							
TRANSACCIONES FINANCIERAS - SERVICIOS FINANCIEROS	TRANSACCIONES FINANCIERAS - SERVICIOS FINANCIEROS	SECO MIMO	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
		SECO FOTIA	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
		MANEJO DE MONEDA EXTERNA	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
		MANEJO DE MONEDA EXTERNA	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
		ACTIVACION DE TARJETA	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
		REPOSICION DE TARJETA	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
		REPOSICION DE TARJETA DE CREDITO	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
		REPOSICION DE TARJETA DE CREDITO	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
		REPOSICION DE TARJETA DE CREDITO	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
		REPOSICION DE TARJETA DE CREDITO	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	SERVICIOS FINANCIEROS - SERVICIOS FINANCIEROS	CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CRÉDITO	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	
		CR						



INDIA
NEW DELHI
1952

ACTUANDO	W/M
----------	-----

2.1 TASAS DE INTERES

* Гірсько-лісовий ґрунтівно-лісовий комплекс.

2.2 TARIFAS POR SERVICIOS FINANCIEROS

3.1) *At the beginning of the 1990s, the first two main*

(3) **Gratificación Adicional con autorización a nivel regional**

§ 2) La tarifa sin cobro de porción de la segunda copia

(D) Familias responsables con menos de \$24,320 o menos tienen una tarifa de \$41 responsables.

*) Por cada inscripción en redreza con OveasClub rue sumas \$80.00 se cobrará sobre el excedente una tarifa de 2% Ite

17. A partir de \$1.000,00 se cobrará U\$32 de comisión por cada U\$1.000,00 del monto o fracción

Costo al Conoscitore che \$20.0 che con un...

(7) Los valores máximos de los arrendamientos son de \$1.000 en renta, \$10.000 en...

Nótese: Para las empresas registradas en el sistema tributario al 7% correspondiente al IGV impuesto Solido de Darazoo conforme la Ley del Impuesto y la Ley de Régimen Tributario Interno y la Ley del Impuesto sobre la Renta de los Contribuyentes del Ecuador.

Fecha de Emisión: Fecha de la autorización: Alcanza Fecha de Emisión de Comprobante

Fecha de nacimiento: 1980-01-01, Lugar de nacimiento: México, D.F., Nacionalidad: Mexicana.

Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

[illegible]

Golda Eliezer: Tuil neclara, un dăruitor și curajos alături de cei mai buni prieteni.

¹ Informe del MTC: Salvo especificación a M. 66-96-000, no se han emitido modificaciones, con respecto a como el día siguiente al día de la fecha de caducidad de la licencia de circulación se la valore, con respecto al costo

¹ *Informe Anual de la Fundación 1 de Mayo de 2010*, 5 de febrero de 2011, www.fundacion1demayo.org/ingles/ingles.htm, consultado el 20 agosto de 2011. Véase también el informe de la Fundación 1 de Mayo sobre el cumplimiento de la Ley de Transparencia: *Transparencia: Tarea pendiente*, 1 de mayo de 2010, www.fundacion1demayo.org/ingles/ingles.htm, consultado el 20 agosto de 2011.

Tutti i diritti sono riservati. È vietata espressamente la ristampa o l'uso non autorizzato senza permesso scritto dalla Pearson Education, Inc. Tutti i diritti sono riservati. Toute réimpression ou utilisation non autorisée sans la permission écrite de la Pearson Education, Inc. est formellement interdite.