



**UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO**

**FACULTAD DE POSTGRADO**

Maestría en Dirección y Gestión de Empresas de Servicios

Título: Introducción al estudio de los servicios financieros de la banca privada en Ecuador: Efectos de las reformas regulatorias durante el período 2007 a 2017

.

Proyecto de Investigación presentado como requisito previo a optar por el Grado Académico de Magíster en Dirección y Gestión en  
Empresas de Servicios

Nombre del Maestrante:  
Miguel Angel Buele Tejada

Nombre del Tutor:  
Jeffrey Vizueta, PhD.

Samborondón, Mayo de 2018

## **CERTIFICACIÓN FINAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor del estudiante MIGUEL ANGEL BUELE TEJADA, que cursa estudios en el programa de CUARTO nivel: Maestría en Dirección y Gestión de Empresas de Servicios, dictado en la Facultad de Postgrado de la UEES.

### **CERTIFICO:**

Que he revisado el trabajo de tesis con el título: "INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE LA BANCA PRIVADA EN ECUADOR: EFECTOS DE LAS REFORMAS REGULATORIAS DURANTE EL PERÍODO 2007 A 2017" presentado por el estudiante: MIGUEL ANGEL BUELE TEJADA, como requisito previo para optar por el Grado Académico de Magíster en Dirección y Gestión en Empresas de Servicios y considero que dicho trabajo se encuentra listo para presentarse a la Defensa Final.

Dr. Jeffrey Vizueta

Samborondón, Abril 08 de 2018

**UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES  
ESPÍRITU SANTO**

**FACULTAD DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE  
EMPRESAS DE SERVICIOS**

**DEDICATORIA**

Este trabajo lo dedico a toda persona dispuesta recorrer el duro camino al conocimiento de las actividades financieras en el mundo.

Miguel Angel Buele Tejada

# **UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO**

## **FACULTAD DE POSTGRADO**

### **MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS**

#### **AGRADECIMIENTO**

A mi esposa, por el apoyo, paciencia, muestras de amor y sacrificio durante la realización de esta Maestría y Tesis.

A todas las amistades consultadas, cuyas observaciones ayudaron a mejorar esta tesis.

Miguel Angel Buele Tejada

# **Introducción al estudio de los servicios financieros de la banca privada en Ecuador: Efectos de las reformas regulatorias durante el período 2007 a 2017**

**Miguel Angel Buele Tejada**  
**Jeffrey Víctor Vizueta Villacreses**

## **Resumen**

Desde que entró en vigencia la nueva Constitución en el año 2008, la banca privada del Ecuador ha estado expuesta a una serie de cambios regulatorios, como parte de la política pública. Sin embargo, los efectos de estas reformas regulatorias sobre los servicios financieros no han sido analizados. Este trabajo identifica los efectos del cumplimiento de estas reformas regulatorias sobre los servicios financieros de la banca privada del Ecuador durante el período de los años 2007 a 2017. Los aspectos regulatorios, cualitativos y cuantitativos de los servicios financieros son revisados en este trabajo. El estudio del aspecto regulatorio identificó las reformas regulatorias, estableciendo su validez y eficacia jurídica. El análisis descriptivo de los aspectos cualitativos y cuantitativos de los servicios financieros muestra los cambios de la banca relacionada con los servicios financieros y estimamos variables, como niveles de transaccionalidad, ingresos, elasticidad y otros. Finalmente, concluimos que el control de la variable de tarifas es el principal efecto de las reformas regulatorias, logrando mantener el nivel de ingresos por servicios financieros en menos de 15% de los ingresos totales. A pesar de este control, se muestra que el efecto sobre la banca no fue tan pesimista como se pronosticaba inicialmente, ya que por un lado los ingresos totales y número de transacciones de los servicios financieros crecieron, entre los años 2010 a 2017, 68% y 150% respectivamente; además, por otro lado, la banca siguió desplegando nuevos servicios y canales de atención (presencia de la banca en redes sociales e incremento de cajeros automáticos, corresponsales no bancarios y banca móvil) entre otros hechos que no tienen relación con las regulaciones bancarias de servicios financieros.

## **Palabras claves**

Servicio financiero, regulación bancaria, tarifas de servicios financieros

## **Abstract**

Since the new Constitution entered into force in 2008, Ecuador's private banks have been exposed to a series of regulatory changes as part of public policy. However, the effects of these regulatory reforms on financial services have not been analyzed. This paper identifies the effects of compliance with these regulatory reforms on financial services of Ecuador's private banks during the period from 2007 to 2017. The regulatory, qualitative and quantitative aspects of financial services are reviewed in this paper. The study of the regulatory aspect identified the regulatory reforms, establishing their validity and legal effectiveness. The descriptive analysis of the qualitative and quantitative aspects of financial services shows the changes in banking related to financial services and we estimate variables such as levels of transactionality, income, elasticity and others. Finally, we conclude that the control of the tariff variable is the main effect of the regulatory reforms, managing to maintain the level of income from financial services at less than 15% of total revenues. Despite this control, it is shown that the effect on banking was not as pessimistic as initially predicted, since on the one hand the total income and number of transactions of financial services grew, between the years 2010 to 2017, 68% and 150% respectively; in addition, on the other hand, the banking continued to deploy new services and channels of attention (presence of banking in social networks and increase of ATMs, non-banking correspondents and mobile banking) among other facts that have no relation with banking regulations of services financial.

## **Key words**

Financial service, banking regulation, financial services fees

## CONTENIDO

<b>1. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedentes históricos	1
1.2 Antecedentes teóricos y problemas	4
1.3 Preguntas de investigación	5
1.4 Hipótesis	7
1.5 Objetivos de esta investigación	9
1.6 Impacto de este tema	10
1.7 Estructura de esta investigación	11
<b>2. MARCO REFERENCIAL</b>	<b>12</b>
2.1 Servicios, sus características y su mezcla de marketing	12
2.2 La función bancaria, los pilares regulatorios y actividades financieras	15
2.3 Criterios de valoración jurídica	19
2.4 Teoría de precios	21
2.5 Elasticidad	23
2.7 Innovación	24
2.8 Tendencias bancarias	24
<b>3. METODOLOGÍA</b>	<b>27</b>
3.1 Diseño de la investigación	27
3.2 Objetos y fuentes de datos de la investigación	29
3.3 Métodos de obtención de datos y variables	31
3.4 Procedimientos de análisis de datos	33
<b>4. ANÁLISIS Y RESULTADOS</b>	<b>36</b>
<b>4.1 Análisis del aspecto regulatorio</b>	<b>36</b>
4.1.1 Consideraciones para el análisis de los aspectos regulatorios	36
4.1.2 Cambios regulatorios realizados y sus tipos	37
4.1.3 Descripción de las regulaciones de servicios financieros	38
4.1.3.1 Nivel 1: Temática del tipo constitucional	39
4.1.3.2 Nivel 2: Temática en las leyes	40
4.1.3.3 Nivel 3: Temática de tipo normativo	44
Atributos de las resoluciones primarias sobre servicios financieros	44
Atributos de las resoluciones secundarias y de tarifas	46
4.1.4 Ordenamiento jurídico para las regulaciones bancarias	50
4.1.4.1 Nivel 1: Reformas constitucionales	51
4.1.4.2 Nivel 2: Reformas a nivel de leyes orgánicas y ordinarias	51
4.1.4.3 Nivel 3: Reformas a nivel de reglamentos primarios y secundarios	51
Primarias: Normativas sobre servicios financieros	51
Secundarias: Resoluciones sobre las tarifas de los servicios financieros	52
4.1.5 Valoración jurídica de las normas de servicios	53
4.1.6 Reflexiones sobre el aspecto regulatorio	54
<b>4.2 Análisis del aspecto cualitativo</b>	<b>56</b>
4.2.1 Estructuración del sistema de los Bancos Privados	56
4.2.2 Canales de interacción con los clientes	58
4.2.2.1 Canales de prestación de servicios	59
4.2.2.2 Canales de comunicación	64
4.2.3 Análisis de los servicios financieros y sus tipos	67
4.2.4 Otros temas relacionados con servicios financieros	76
<b>4.3 Análisis del aspecto cuantitativo</b>	<b>80</b>
4.3.1 Principales cuentas contables de los bancos privados	80
4.3.2 Transaccionalidad de los servicios financieros	83
4.3.3 Esquema tarifario y tarifas de los servicios financieros	85
4.3.4 Elasticidad	91
4.3.5 Ingresos, costos y utilidades de los servicios financieros	93
4.3.5.1 Ingresos de los servicios financieros	93
4.3.5.2 Costos estimados de los servicios financieros	96

4.3.5.3 Utilidad de los servicios financieros	97
4.4 ¿Qué pasa en otras partes?	99
<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>100</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>106</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>109</b>
A1. Anexo sobre análisis del aspecto regulatorio	109
A2. Anexo sobre transacciones	113
A3. Anexo sobre ingresos	115



# 1. Planteamiento del estudio

## 1.1 Antecedentes históricos

A inicios del siglo XXI, la historia económica del Ecuador quedó marcada por el quiebre bancario y por la adopción del dólar de Estados Unidos como moneda de uso corriente. Así, durante los primeros años del siglo XXI, el sistema financiero ecuatoriano se recuperó, pero el país seguía sufriendo de inestabilidad política.

En el año 2007, el economista Rafael Correa llega a la presidencia del Ecuador con la promesa de cambios en lo político, en lo social, en lo económico y en lo financiero. Los cambios propuestos (Unda & Margret, 2015) en el ámbito financiero, relacionados específicamente con la banca privada, fueron los siguientes:

- 1) Prevenir una crisis bancaria, garantizando la seguridad y solvencia del sistema financiero;
- 2) Disminuir el poder político y económico de los bancos privados;
- 3) Promover la inversión doméstica y desarrollo;
- 4) Proteger a los usuarios y los intereses públicos controlando las tasas de interés y las tarifas por servicios financieros.

Las causas que motivaron estas propuestas de cambios fueron varias (Weisbrot, Jonhston, & Lefebvre, 2013), entre las principales tenemos:

- 1) Temor de la población a una nueva crisis bancaria, por los problemas y pérdidas que sufrieron a inicio del siglo;

- 2) Algunos accionistas de los bancos privados, además de las actividades financieras, tenían participación en otras actividades económicas, tales como actividades de producción industrial, agrícolas, comerciales, energética y de medios, esta situación permitía concentración de poder e influencia en temas de política económica y financiera;
- 3) Los bancos, como cualquier otro negocio privado, apoyan negocios o actividades económicas con base a criterios financieros sin considerar criterios de interés público y desarrollo social;
- 4) Los usuarios financieros sentían, por un lado, que los bancos se aprovechaban con las tasas de interés, altas en los créditos y bajas en los depósitos, y, por otro lado, que los bancos imponían productos y servicios sin el consentimiento expreso y cobraban altas comisiones en relación a los montos de las transacciones financieras realizadas.

La Asamblea Constituyente, convocada por Rafael Correa en el año 2007, emitió la nueva Constitución en el año 2008, estableciendo las bases que permitirían realizar los cambios ofrecidos. Uno de esos cambios que consta en la nueva Constitución fue que las actividades financieras son servicios de orden público (Asamblea Constituyente, 2008), lo cual permitió en los años posteriores realizar reformas al sistema financiero, ocasionando varias reacciones en la banca y en la sociedad.

La relación entre los cambios esperados y las causas que los motivaron se modela usando una relación de causas-evento-consecuencias, la cual indica que un evento puede ser producido por varios motivos y producir varios efectos. Esto nos sirve para visualizar y ordenar las ideas al hecho de los cambios regulatorios, como muestra la figura 1. Esta relación nos permitió emparejar las causas con las consecuencias e identificar los tipos de cambios.

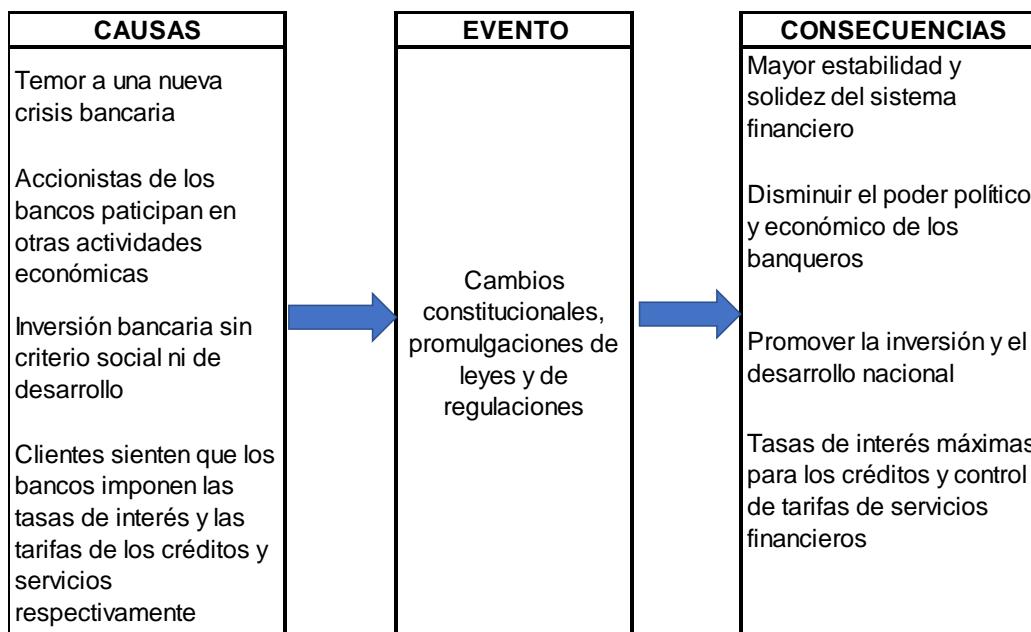


Figura 1. Relación Causa-Evento-Consecuencias de las reformas regulatorias para la banca privada.

Fuente: Elaboración propia

Así, las transformaciones regulatorias para la banca privada son de los siguientes tipos:

- Tipo 1: Brindar seguridad sistémica al sistema financiero;
- Tipo 2: Reducir y eliminar la posición dominante de los accionistas de los bancos;
- Tipo 3: Dirigir los recursos bancarios para el desarrollo social;
- Tipo 4: Reducir costos financieros para los usuarios.

La implementación de estos tipos de reformas regulatorias han sido temas de confrontación entre la Banca Privada y el Gobierno; así el tipo 2 de reforma regulatoria tiene efecto directo sobre los banqueros; los tipos 1 y 3 producen efectos indirectos a la sociedad, con la diferencia que el tipo 1 de reforma, sobre garantizar la seguridad financiera, es una función propia del Estado, en cambio, el tipo 3 de reforma proporciona una nueva función para canalizar recursos del sector financiero privado al sector social, cuya aplicación ha tenido un impacto de tipo político porque no se visualiza o se

cuantifica el efecto esperado en el desarrollo social o económico. El tipo 4 de reformas, sobre reducir costos financieros para los usuarios, es la única cuya aplicación ha tenido un impacto directo a los usuarios financieros.

La aplicación de los cambios regulatorios del tipo 4 genera varias preguntas:

- a) ¿El cumplimiento de estas reformas regulatorias fue exitoso?
- b) ¿Los efectos de estas reformas fueron positivos para los clientes?
- c) ¿Estas reformas serán sostenibles en el tiempo?

Dado que los clientes son la razón de todo negocio y que antes de iniciar la aplicación de estas reformas regulatorias a la banca, el nivel normativo era escaso para los servicios financieros en comparación con las operaciones financieras, por esa causa enfocamos este estudio a los servicios financieros y al control de sus tarifas durante el período de los años 2007 a 2017.

## **1.2 Antecedentes teóricos y problemas**

Existen algunos estudios que tratan sobre las reformas regulatorias para el sector financiero del Ecuador. Uno de ellos, aborda el proceso de transformaciones regulatorias como un conflicto entre fuerzas contrarias, por un lado el gobierno con sus objetivos y por otro lado los bancos con sus intereses económicos (Unda & Margret, 2015); otro estudio examina los objetivos y aplicación de las reformas dejando algunas inquietudes y respuestas sobre el éxito de las medidas tomadas o sobre la contribución social de las mismas (Weisbrot, Jonhston, & Lefebvre, 2013); una tesis de pregrado analiza los ingresos de la banca y comenta que la regulación desincentiva a la banca y disminuye el bienestar de los usuarios (Troya, 2013); y, una tesis de postgrado concluye que los conceptos de institucionalidad en materia de regulación y supervisión financiera inciden positivamente en la competitividad y solidez del sistema financiero,

existiendo una relación positiva entre ellos (Pinoargote Cortez & Santana Guerrero, 2015).

Consideramos que algunas afirmaciones hechas en estos estudios no son concluyentes por ser análisis anticipado de la situación, lo cual ocasiona:

- a) Falta de consenso sobre los efectos de los cambios regulatorios para la banca y la sociedad;
- b) Dudas sobre la superación de las causas que motivaron las medidas;
- c) Inquietudes sobre el mantenimiento de los efectos de las medidas;

Lo expuesto son obstáculos para el entendimiento en la aplicación de políticas públicas, para replicar los casos considerados exitosos o evitar los casos de fracasos en las decisiones y acciones tomadas durante el período de análisis.

Así mismo, esto es relevante ya que la situación de insatisfacción que los usuarios financieros tenían ante la banca, se podría repetir en otros tipos de servicios, por lo tanto, existiría la posibilidad de emular la experiencia de las reformas regulatorios de los servicios financieros y sus soluciones en servicios de salud, alimentación, transporte y otros, de manera que el Estado pueda garantizar los derechos de los consumidores y fomentar la competencia justa entre los proveedores de estos servicios.

### **1.3 Preguntas de investigación**

Por otra parte, lo manifestado genera la siguiente pregunta principal de investigación:

*¿Cuáles son los efectos de las regulaciones de los servicios financieros sobre los bancos privados durante el período de análisis?*

De acuerdo a los aspectos considerados en esta investigación tenemos las siguientes preguntas específicas:

### *Aspecto regulatorio*

1. ¿Cuáles han sido las regulaciones emitidas sobre servicios financieros?
2. ¿Cuáles son las variables o características tratadas en las regulaciones sobre servicios financieros?
3. ¿Las regulaciones sobre servicios financieros son válidas y eficaces jurídicamente?

### *Aspecto cualitativo*

4. ¿La estructura de la banca privada sufrió cambios relacionados con los servicios financieros?
5. ¿Los canales de interacción tuvieron afectación por las regulaciones bancarias sobre servicios?
6. ¿La diversidad de características de los servicios financieros dificulta la clasificación?
7. ¿Hay evidencia de transparencia de información de servicios financieros?
8. ¿Hay evidencia de gestión de calidad en servicios financieros?
9. ¿Hay evidencia de innovación en servicios?

### *Aspecto cuantitativo*

10. ¿Cómo varió las principales cuentas contables de los bancos privados de Ecuador durante el período de análisis?
11. ¿Cómo varió el número de transacciones de los servicios financieros durante el período de análisis?

12. ¿Cómo varió las tarifas de los servicios financieros durante el período de análisis?
13. ¿Podemos determinar la elasticidad de las tarifas por servicios financieros?
14. ¿Cómo varió los ingresos de la banca privada del Ecuador por servicios financieros durante el período de análisis?
15. ¿Se puede estimar los costos de la banca privada del Ecuador por servicios financieros?
16. ¿Se puede estimar la utilidad y margen a la banca privada del Ecuador por servicios financieros?

## **1.4 Hipótesis**

En concordancia, al problema principal planteado se formula la siguiente hipótesis:

*“El principal efecto de las regulaciones fue el control tarifario de los servicios financieros.”*

Con base a las preguntas específica tenemos las siguientes hipótesis específicas:

### *Aspecto regulatorio*

1. Las regulaciones bancarias sobre servicios corresponden a todos los niveles del ordenamiento jurídico;
2. La mayoría de las regulaciones son sobre las tarifas de servicios financieros;
3. Las regulaciones sobre servicios financieros tienen validez y eficacia jurídica;

#### *Aspecto cualitativo*

4. La estructura de la banca privada se redujo por las regulaciones sobre servicios financieros;
5. El número de canales de interacción con los clientes no creció por las regulaciones sobre servicios financieros durante el período de análisis;
6. La variedad de características de los servicios financieros hace difícil su categorización o clasificación;
7. Hay falta de transparencia de información sobre servicios financieros durante el período de análisis;
8. No hay control de calidad de los servicios;
9. Los bancos privados no hicieron innovaciones;

#### *Aspecto cuantitativo*

10. Las principales cuentas bancarias tuvieron un crecimiento lento durante el período de análisis;
11. La transaccionalidad de los servicios financieros creció durante el período de análisis;
12. Las tarifas de servicios financieros no crecieron durante el período de análisis;
13. Las tarifas de los servicios financieros son inelásticas porque la reducción de tarifas incrementa la demanda;
14. Los ingresos por servicios financieros no crecieron durante el período de análisis;
15. No se puede estimar los costos de la banca privada del Ecuador por servicios financieros;



16. No se puede estimar la utilidad y margen de la banca privada del Ecuador por servicios financieros;

## **1.5 Objetivos de esta investigación**

Este estudio tiene como objetivo: *“Identificar y describir los efectos de las reformas regulatorias sobre los servicios financieros durante el período de los años 2007 a 2017”*.

Como objetivos específicos tenemos:

### *Aspecto regulatorio*

1. Identificar las reformas regulatorias relacionadas con servicios financieros;
2. Identificar las características de los servicios financieros consideradas en las regulaciones;
3. Establecer la validez y eficacia jurídica de las regulaciones;

### *Aspecto cualitativo*

4. Determinar los cambios en la estructura del sistema de la banca privada del Ecuador durante el período de análisis;
5. Determinar las variaciones en los canales de interacciones con los clientes durante el período de análisis.
6. Identificar y clasificar los servicios financieros ofertados;
7. Determinar la transparencia de información sobre servicios financieros durante el período de análisis;
8. Analizar el cumplimiento normativo sobre calidad de los servicios financieros;
9. Identificar las innovaciones ocurridas durante el período de estudio;

### *Aspecto cuantitativo*

10. Revisar la variación de las principales cuentas contables de la banca privada del Ecuador durante el período de análisis;
11. Determinar el nivel de transacciones de servicios financieros durante el período investigado;
12. Determinar el nivel tarifario de los servicios financieros durante el período de análisis;
13. Estimar la elasticidad de la tarifa;
14. Determinar el nivel de ingresos a la banca privada del Ecuador por servicios financieros;
15. Estimar costos para la banca privada del Ecuador por servicios financieros;
16. Estimar el nivel de utilidad y margen a la banca privada del Ecuador por servicios financieros;

## **1.6 Impacto de este tema**

La identificación y evaluación de los resultados obtenidos por los cambios regulatorios para los servicios financieros permitiría ratificar y valorar las decisiones y acciones políticas aplicadas por el Estado durante el periodo de análisis, es decir, se podría determinar el nivel de éxito o fracaso de la política pública para la banca y sus servicios financieros.

Por otro lado, el éxito o fracaso de las políticas públicas para los servicios financieros serviría de referencia o lección para emular o aplicar esta experiencia en otros sectores de servicios, tales como los servicios de salud, alimentación, transporte, comunicaciones y otros.

Por último, lo expuesto en esta investigación también podría ayudar a entender cómo el sector bancario podría afrontar los retos y desafíos que este tipo de reformas regulatorias ocasionan.

## **1.7 Estructura de esta investigación**

En la sección 2, revisamos los principales conceptos y teorías que sustentan los temas tratados en esta investigación. La sección 3, se expone el diseño de investigación, describimos los objetos observados y sus fuentes de datos.

Los análisis y sus resultados son presentados en la sección 4. Así, el aspecto regulatorio analizado consta en el punto 4.1 y describe el ordenamiento jurídico seguido por las normas sobre servicios financieros demostrando la validez jurídica de las mismas. Además, en este punto se presenta los resultados de la revisión de contenido de estas normas.

En los puntos 4.2 y 4.3, en cambio se presentan los resultados sobre el análisis de los aspectos cualitativos y cuantitativos de los servicios afectados por las regulaciones.

En la última sección, presentamos nuestras reflexiones, conclusiones y recomendaciones.

## **2. Marco referencial**

El desarrollo de este trabajo requiere el empleo de varios conceptos y teorías sobre servicios, sobre temas legales, sobre banca y su regulación, sobre marketing de servicios, sobre teoría de precios y tendencias en el sector financiero.

### **2.1 Servicios, sus características y su mezcla de marketing**

El objeto central de esta investigación son los servicios y de manera específica los servicios financieros y sus precios, por lo cual revisaremos varias definiciones de las definiciones.

#### *Definición de servicios*

Los servicios son actividades económicas que se ofrecen de una parte a otra, las cuales generalmente utilizan desempeños basados en tiempos para obtener los resultados deseados en los propios receptores, en objetos o en otros bienes de los que los compradores son responsables. (Lovelock & Wirtz, 2009).

#### *Características de los servicios*

Los servicios tienen características propias que los diferencian de los bienes tangibles.

Las características propias de los servicios son (Sánchez, 2012):

- 1) Intangibles: Los servicios son más intangibles que tangibles, esto implica que no se puede apreciar con los sentidos antes de ser adquiridos. Esta característica tiene varias implicaciones: los servicios no se pueden patentar, se vuelve difícil establecer el precio de un servicio, los servicios no se pueden probar antes de adquirirlos, la comunicación es difícil en comparación de los bienes.
- 2) Inseparables: Los servicios tienen la característica de producirse cuando se consumen, es decir, el consumo y la producción de un servicio están ligados y son inseparables. Esto implica que los clientes participan en la producción del servicio, la producción en masa puede ser difícil, que los servicios se producen y consumen simultáneamente, la descentralización de los trabajadores de la empresa de servicios es importante.
- 3) Heterogéneos: Esta característica quiere decir que los servicios son difíciles de estandarizar ya que la producción de un servicio es variable. Esta característica implica que los servicios son difíciles de ser valorados por los usuarios, los servicios son difíciles de ser percibidos y comparados por precios y calidad y el servicio depende de la interacción entre usuario y proveedor.
- 4) Perecederos: Los servicios tienen caducidad, es decir, no se los puede almacenar. Esto conlleva a que los servicios son difíciles de sincronizar la oferta y la demanda, los servicios no se pueden devolver y los servicios no se pueden revender.
- 5) No proporcionan propiedad. - Los consumidores o usuarios de los servicios adquieren un derecho, pero no se transfiere ninguna propiedad.

Hay que tener en cuenta, que los servicios no tienen necesariamente que presentar estas características de manera simultánea (Grande Esteban, 2007).

### Mezcla de marketing.

En 1960, E. Jerome McCarthy creó el término de marketing mix o mezcla de marketing, también conocido como las 4P del marketing. La mezcla de marketing considera cuatro variables controlables desde el punto de vista del productor (Santesmases Mestre, Merino Sanz, Sánchez Herrera, & Pintado Blanco, 2013).

**Producto (Product):** Es cualquier bien, servicio o idea que se oferta en el mercado, es el medio que permite a los consumidores satisfacer sus necesidades. Este concepto no debe centrarse en las características o atributos del producto, sino en los beneficios, emociones o experiencias que proporciona a sus consumidores o usuarios.

**Precio (Price):** Constituye no solamente la cantidad de dinero que se paga para obtener un producto, sino también el tiempo, esfuerzo y molestias necesarios para conseguirlo. Esta variable tiene una atención relevante en este trabajo, por lo tanto, se le destina una descripción ampliada más adelante.

**Promoción (Promotion):** Es el conjunto de acciones que comunican los beneficios del producto y persuadir al mercado que lo adquiera. Implica una combinación de publicidad, propaganda, relaciones públicas, promoción de ventas y otras.

**Plaza (Place) o distribución:** Se refiere a relacionar el producto con el consumidor. Abarca temas de canales de distribución, merchandising y distribución física.

Por otro lado, el marketing mix original fue concebido para el sector industrial, pero el sector de servicios requiere de una adaptación. Por consiguiente, el marketing mix para el sector de servicios está conformado por cuatro elementos adicionales a las 4P (Lovelock & Wirtz, 2009), como:

Personas (person): Los resultados que se obtiene de un servicio dependerá de quien lo preste y del nivel de interacción entre la persona que lo provee y la persona que lo recibe.

Procesos (process): Los servicios son procesos en los que participan elementos tangibles e intangibles y el resultado final dependerá de la forma como se hayan estructurado los procesos en los que se sustenta la creación, prestación y entrega del servicio.

Presencia o evidencia física (phisical evidence): Los bienes hablan por sí mismo, pero los servicios por ser intangibles y por consumirse mientras se producen no se percibe. Por esa razón, los servicios requieren que el proveedor tenga una buena presencia y otros que si son percibidos y el cliente pueda tener una buena imagen y percepción de calidad.

Productividad y calidad (productivity): Aquí se considera que la productividad es el grado de utilización efectiva de cada elemento y la calidad como la satisfacción del cliente que se obtiene cuando las expectativas de los consumidores superan a las percepciones en el momento de encuentro de un servicio. Estos conceptos deben evaluarse en conjunto y no por separado.

## **2.2 La función bancaria, los pilares regulatorios y actividades financieras**

Los servicios financieros objeto de esta investigación es ofrecido por entidades bancarias. El sector bancario, como usa recursos de los depositantes, está sujeto a una serie de regulaciones para una correcta gestión del riesgo.

### *La función bancaria*

La función primaria de las entidades financieras es facilitar la captación y colocación de recursos económicos entre los diferentes agentes

económicos en un ambiente de incertidumbre, tanto en el espacio como en el tiempo (Frame & White, 2002).

La realización de esta función primaria de las entidades financieras implica el cumplimiento de tres condiciones (Apostolik, Donohue, & Went, 2011).

#### Condición 1

La gestión de creación de dinero: Se refiere a los procesos de generar dinero adicional con base de prestar sucesivamente. Esta gestión de creación de dinero condiciona la función primaria de las entidades financieras porque establece los mecanismos que garantizan el flujo de los recursos.

#### Condición 2

Gestión del riesgo: Aquí se considera que el riesgo es la posibilidad que ocurra cualquier evento que ocasione pérdidas que afecten el valor económico en las organizaciones.

Todo negocio está expuesto a situaciones que pueden ocasionarle algún perjuicio y el sector bancario exige un mayor control en la gestión de riesgo, de manera que pueda garantizar los depósitos y minimizar las pérdidas por créditos no recuperados.

Por otro lado, en Ecuador, la normativa relacionada cubre la gestión integral de riesgo, que comprende la administración de riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo de liquidez y riesgo operativo. Todos estos riesgos implican pérdidas económicas y financieras, pero los riesgos de mercado, liquidez y crédito están asociados con eventos de variación de precios de activos, de escasez de fondos y de incumplimiento de pagos, en otras palabras, con eventos de naturaleza financiera, por lo cual los denominaremos riesgos financieros, pero los riesgos operativos no se relacionan con temas financieros, sino con eventos de fallas de personas, procesos, sistemas y tecnología. Por lo mencionado, se entiende que la gestión del riesgo condiciona las actividades bancarias.



### Condición 3

Las regulaciones: Con el objetivo de asegurar la operación prudente de las entidades financieras y de implementar mecanismos de apoyo al sistema financiero, se han establecido procesos de regulación financiera.

La regulación financiera es un proceso complejo y consiste en dos componentes: un componente de autorización o de concesión de licencias y otro componente de supervisión. Por consiguiente, la regulación bancaria condiciona la actividad bancaria.

#### Los tres pilares de supervisión bancaria

Los Acuerdos del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea son considerados el fundamento de la supervisión bancaria. Así, uno de los documentos consultivos (Visión general del nuevo acuerdo de capital de Basilea, 2001) señala como objetivos intensificar la igualdad competitiva, constituir métodos para tratar los riesgos, promover la solidez y seguridad del sistema financiero entre otros.

El Comité con el propósito de elevar el nivel de seguridad y solidez del sistema financiero, propone seguir tres pilares, que son:

Pilar I: Suficiencia de capital o requerimiento mínimo de capital analizando profundamente el riesgo de crédito, mercado y el operativo

Pilar II: Procesos de supervisión bancaria basada en principios de vigilancia de coeficientes mínimos de capital, control de estrategias de cálculo de riesgos y supervisión, seguimiento y obtención de información, revisión de control interno y anticipación en la intervención en caso de ser necesario.

Pilar III: Disciplina de mercado basada en la transparencia de la información sobre políticas de gestión de riesgos, suficiencias de capital y exposición de riesgo con carácter de temporalidad.

## Actividades financieras

Las actividades de la banca son parte del sector terciario de la economía, o sea, que constituyen servicios. Las actividades financieras son de dos tipos: operaciones y servicios (Ver figura 2)-

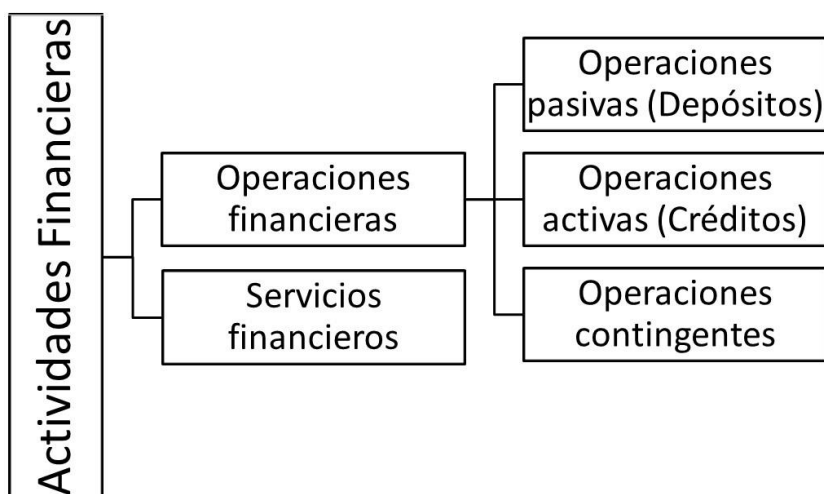


Figura 2. Actividades financieras y sus tipos  
Fuente: Elaboración propia

Las operaciones financieras son todas las actividades financieras de intermediación, es decir, son aquellas actividades que permiten a los bancos cumplir su función básica. Así, tenemos operaciones de captación de fondos (depósitos, ya sean en cuentas de ahorro, corrientes, depósitos a plazos u otros que se registran en las cuentas del pasivo), operaciones colocación de fondos (créditos y se registran en el activo del banco) y operaciones contingentes.

Por otro lado, tenemos otros tipos de actividades financieras que no forman parte de la función básica de un banco o que no implican intermediación de fondos, pero complementan la realización de las operaciones financieras, a este tipo de actividades financieras las denominaremos servicios financieros. Los servicios financieros requieren control de riesgos operativos, pero no implican control de riesgos financieros. En la figura 3, se muestra la clasificación de servicios financieros propuesto en este

estudio. En la sección 4 de este estudio se explica con detalle la clasificación de servicios financieros y su descripción.

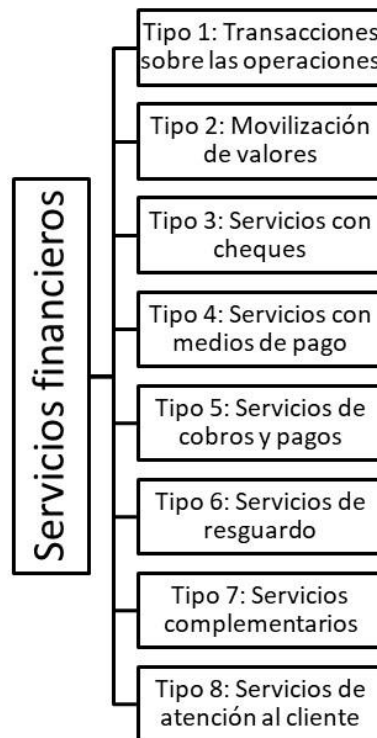


Figura 3. Servicios financieros y sus tipos  
Fuente: Elaboración propia

## 2.3 Criterios de valoración jurídica

El análisis legal de las regulaciones revisadas en este trabajo requirió del uso del modelo de la pirámide de Kelsen y los criterios de valoración de una norma.

### Modelo de Kelsen

La aplicación de toda norma jurídica debe cumplir un ordenamiento jurídico.

La pirámide de Kelsen es un modelo de dicho ordenamiento de jerarquía jurídica. Así, el jurista y político austriaco Hans Kelsen pensaba que cada Ley es un debe ser y se deriva de otra que le otorga validez. Él representó esto mediante una pirámide que representa gráficamente la idea de sistema jurídico escalonado (Reyes, 2012).

Por lo general, en la cima de la pirámide se encuentra la constitución, las leyes orgánicas, leyes especiales, leyes ordinarias (primer plano), decretos, reglamentos, (segundo plano), ordenanzas, resoluciones, acuerdos ministeriales, sentencias judiciales y actos administrativos (tercer plano) (Castillo, Mijares, Torres, & Rivero, 2012). Ver figura 4.

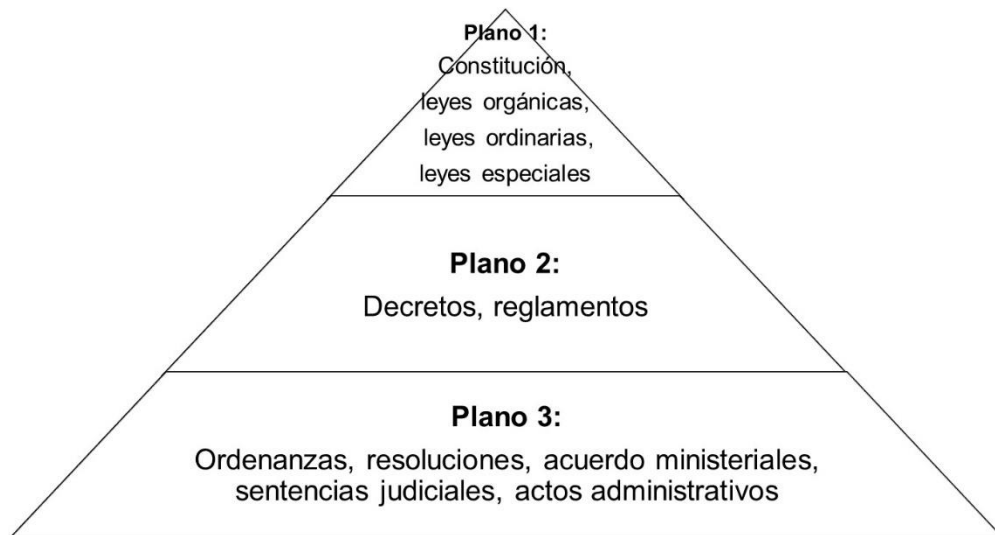


Figura 4. Modelo de ordenamiento jurídico con la Pirámide de Kelsen  
Fuente: (Castillo, Mijares, Torres, & Rivero, 2012)

### Criterios de valoración de una norma jurídica

Existen tres criterios de valoración jurídica:

- a) Criterio de justicia: Si es justa o injusta;
- b) Criterio de validez: Si es válida o inválida;
- c) Criterio de eficacia: Si es eficaz o ineficaz.

Criterio de justicia se refiere al aspecto de la oposición entre el mundo real y el mundo ideal, entre lo que debe ser y lo que es.

Criterio de validez se refiere al problema de existencia de una regla, se trata de probar si una regla jurídica existe o no. Para determinar si una norma es válida o no se necesita: 1) Comprobar si una autoridad competente

promulgó la norma; 2) Probar si la norma no sea incompatible con otras; 3) Comprobar si la norma ha sido derogada.

Criterio de eficacia tiene que ver con determinar si la misma se cumple o no. Esto se logra con un estudio histórico que orientado a verificar si se alcanzó el objetivo para el que se creó dicha norma (Hernández Hernández, 2017).

## **2.4 Teoría de precios**

Uno de los temas para el análisis cuantitativo de los servicios es la teoría de precios. Aquí, el precio es el valor monetario o cantidad de dinero que expresa el intercambio de productos (bienes o servicios) entre los ofertantes y demandantes de estos.

### *Enfoques del precio*

La teoría de precios tiene dos enfoques: el enfoque económico y el enfoque de marketing.

Desde un enfoque económico, el precio es una de las variables estudiadas en la teoría microeconómica. Es así que, que la teoría microeconómica, de manera sencilla, define la demanda como función del precio (Velasco González, 1994). Además, de manera simplista, el precio en las empresas cumple una función en la obtención de recursos (Sánchez, 2012).

Desde un enfoque de marketing, hay que considerar que el marketing busca conocer las necesidades de los consumidores, es decir, la demanda y las variables que intervienen en su satisfacción, como el precio. Aquí se entiende que el precio es una variable de la mezcla de marketing o del marketing mix.

Un aporte del enfoque económico, es que el precio es el punto en que coinciden los intereses del ofertante y demandante. Con excepción de este

aporte, el enfoque económico del precio tiene poca utilidad práctica (Del Mar Sarro, 2001).

### Definición de precios

El precio se puede definir como una función entre la cantidad de dinero necesario para adquirir una cantidad determinada de bienes o servicios. (Lambin, Gallucci, Sicurello, 2007).

$$\text{Precio} = \frac{\text{Cantidad de dinero entregado por el demandante}}{\text{Cantidad de producto entregado por el ofertante}}$$

Esta definición del precio tiene cierta complejidad, ya que mide de manera incompleta los sacrificios hechos y las satisfacciones alcanzadas. Con base a esto, las empresas pueden armar estrategias de manipulación de precios.

### Fijación de precios

Las estrategias de fijación de precios toman en cuenta los siguientes criterios: objetivos de la empresa, flexibilidad que es la capacidad de adaptarse a los cambios al entorno y la orientación al mercado. Esto permite que las estrategias se agrupen en: estrategias de diferenciación que tratan de explotar la heterogeneidad de los consumidores; estrategias competitivas que establecen precios aprovechando las situaciones competitivas; estrategias de precios psicológicos que se basa en el modo en el mercado percibe a los precios; estrategias de precios para líneas de productos y estrategia de precios para nuevos productos o sea para aquellos que están en las primeras fases del ciclo de vida (Santesmases Mestre, Merino Sanz, Sánchez Herrera, & Pintado Blanco, 2013).

Cabe aclarar que los objetivos consideran la orientación del negocio, ya sea: orientado a la supervivencia, orientado a los ingresos, orientado al statu quo, orientado al mercado, orientado a la competencia, orientado a la calidad y orientado a factores sociales (Sánchez, 2012).

En el tema de fijación de precios, los textos presentan varios métodos. En este trabajo consideramos dos lógicas para fijación de precios: la lógica tradicional basada en costos y la lógica basada en el valor percibido (Restrepo Abad, 2011).

La lógica de costos para fijación de precios está basada en el supuesto de que el precio se obtiene añadiendo un margen de utilidad al costo del producto (Sánchez, 2012).

$$\text{Precio de venta} = \text{Costo} + \text{margen de utilidad}$$

La lógica de valor percibido para la fijación de precios se basa en el valor percibido, donde el valor percibido (Sánchez, 2012).

$$\text{Valor percibido} = \frac{\text{Beneficio percibido}}{\text{Precio percibido}} = \frac{\text{Satisfacción de necesidades}}{\text{Costo}} = \frac{\text{Calidad}}{\text{Precio}}$$

De aquí, el precio de un producto debe ser inferior o igual al valor de este, de tal modo que:

$$\text{Valor global} = \text{Valor percibido} - \text{precio}$$

Precio justo o ético. - Aquí hay que considerar que el precio no es justo o injusto per se. Para probar si una decisión de precio es ética (Sánchez, 2012) se debe:

- a) Preguntar cuántas personas resultarían beneficiadas o perjudicadas por la toma de una decisión de precios (criterio teleológico);
- b) Juzgar con base a criterios de fidelidad, justicia y salud (criterio deontológico).

## 2.5 Elasticidad

La elasticidad de precio de la demanda es la relación entre la variación de la cantidad demanda y la variación de precios. La elasticidad tiene valores negativos, pero se considera solo el valor absoluto (Parkin & Loría, 2010).

Elasticidad menor que uno es inelástica, es decir, que la cantidad demandada es sensible a la variación de precios.

Elasticidad mayor que uno es elástica, es decir, que la cantidad demandada es insensible a la variación de precios.

## **2.7 Innovación**

De acuerdo al Manual de Oslo (OCDE & Eurostat, 2007) la innovación es la introducción exitosa de nuevos productos, procesos, estructura organizacional y métodos de comercialización.

La innovación puede ser: Innovación de productos (bienes y servicios), innovación de procesos, innovación organizacional e innovación comercial.

La innovación financiera consiste en la introducción de nuevos productos y servicios financieros, modificaciones en los procesos, así como renovación o cambios en las entidades y sus instrumentos, que permiten mejorar la gestión del riesgo.

En los últimos años, debidos a las últimas crisis financieras, la innovación financiera ha sido criticada.

## **2.8 Tendencias bancarias**

El sector bancario y financiero del mundo se enfrenta a nuevos desafíos. Así tenemos los temas de Fintech, Regtech, criptomonedas, aplicación de inteligencia artificial, big data, billetera móvil, entre otros.

*Fintech.* - Se refiere al grupo de empresas no financieras que usan tecnología digital y herramientas asociadas - como el uso de la nube digital, blockchain, big data, inteligencia artificial - para prestar servicios financieros a consumidores y empresas de una forma innovadora y bajo nuevos modelos de negocio (Rojas, 2016).



Las empresas Fintech pueden ser: Gigantes tecnológicos, comercio electrónico y telefonía como Amazon, Ali baba. Samsung. Estas empresas integran los servicios financieros a sus negocios y paquete de servicios.

Nuevos emprendedores y empresas jóvenes que han innovado en las soluciones que ofrece los modelos de negocio y tienden a especializarse en nichos de la cadena de valor de los bancos.

Regtech.- Se denomina al movimiento de la política regulatoria sobre las nuevas tecnologías financieras (Sanz, 2017). Se entiende que este término se refiere a que la tecnología ayude a la banca a cumplir con la regulación de una manera más ágil y eficiente. Como ejemplos tenemos casos de protección de datos de los usuarios, mejorar el cumplimiento normativo. Pueden ser aplicadas en temas de cumplimiento, análisis de la brecha en la regulación y otros.

Criptomonedas.- Se refiere a monedas digitales basadas en criptografía que describen una forma de transmisión de datos que sirve a las necesidades de seguridad y confidencialidad de la información, así tenemos a Bitcoin, Ethereum, Ripple, Litecoin. También es un sistema que procesa peticiones de pago apoyada en una red peer to peer que permite la transferencia de información de manera directa entre dos o más usuarios en un mercado digital (González, 2016).

Big data.- Es un término usado en tecnología para referirse a la información o grupo de datos que por su elevado volumen, diversidad y complejidad no pueden almacenados ni visualizados con herramientas tradicionales. La big data permitiría a la banca combinar la compra y pago de sus clientes con los datos de su nómina y las posibilidades de crédito, permitiéndoles ofrecer nuevos productos financieros.

Inteligencia artificial (IA).- Es el concepto usado para describir el desarrollo de sistemas informáticos capaces de realizar tareas que por lo general requieren de una inteligencia humana. La IA tiene aplicación en la banca

en: asistente virtual personal, anticiparse a las necesidades de los clientes, asesor en tiempo real, detección de fraudes, etc.

Billetera móvil.- Consiste en el uso de dispositivos celulares para realizar pagos y cobros.

Los proveedores de dinero móvil (Roa, García, Frías, & Correa, 2017) pueden ser: a) empresas de dinero móvil, b) operadores de telefonía celular, c) entidades financieras, d) asociaciones de los tres anteriores.

Otras tendencias.- En los últimos tiempos, se oye los términos como Internet de las cosas (IoT internet of Things), Chatbot, Realidad Aumentada, Blockchain y otros, que tienen aplicación en el sector financiero, pero no son considerados en este trabajo.

### 3. Metodología

Esta sección describe los métodos usados para realizar este estudio considerando lo siguiente:

- 1) Uso de diferentes diseños de investigación, acordes a los objetivos de investigación.
- 2) Características y limitaciones de las diferentes variables analizadas y de sus fuentes de datos
- 3) Descripción general de los diversos procedimientos e instrumentos aplicados en este trabajo.

#### 3.1 Diseño de la investigación

Este estudio tiene el propósito de revisar y describir la evolución de los servicios financieros de la banca privada durante los años 2007 a 2017. Lo mencionado implicó revisar diferentes aspectos y variables de los servicios financieros.

Los aspectos de los servicios financieros analizados son los regulatorios, cualitativos y cuantitativos. Ver figura 5 con los aspectos considerados.

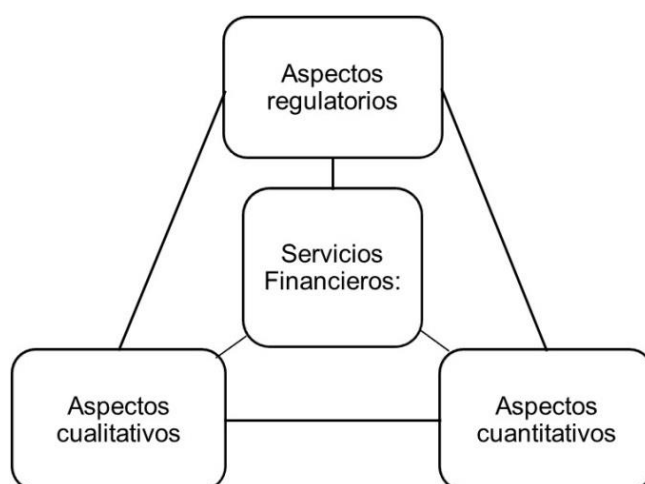


Figura 5. Aspectos investigados de los servicios financieros  
Fuente: Elaboración propia

En función de estos aspectos y otras variables, se usan diferentes diseños de investigación.

#### Diseño de investigación para aspecto regulatorio

El sector financiero es muy regulado, pero el material bibliográfico sobre este tema es escaso. Por esa razón, el análisis del aspecto regulatorio de los servicios financieros en este estudio tiene un diseño de investigación exploratoria. Esta investigación exploratoria usa la revisión y análisis de documentos (leyes, resoluciones y otros documentos legales). El resultado de estas revisiones es contrastado con el modelo de Kelsen y con resultados de los análisis de los aspectos cualitativo y cuantitativo, lo cual permitió establecer la validez y la eficacia jurídica de las regulaciones promulgadas.

#### Diseño de investigación para el aspecto cualitativo

Esta investigación utiliza un diseño descriptivo para temas de innovación, difusión de información, redes sociales y tipos de servicios financieros. Esta investigación cualitativa utilizó la observación y la tabulación como herramientas de estudio.

Como caso particular, los tipos de servicios financieros son analizados usando una propuesta de modelo de clasificación de servicios. Esta clasificación fue realizada usando observación y análisis de procesos a cada servicio financiero catalogado. Como referencia se usó el Catálogo de Servicios Financieros publicado por la Superintendencia de Bancos. Este

Catálogo fue creado<sup>1</sup> a inicios del año 2010 y publicado en el año 2016 (Catálogo de servicios financieros, 2016).

En este trabajo, se presenta una nueva propuesta de clasificación de servicios financieros diferente a lo presentado en el Catálogo de servicios financieros del año 2016 de la Superintendencia de Bancos. Entre las principales diferencias tenemos:

- La propuesta de clasificación de servicios financieros presentada en este trabajo, considera 8 tipos de servicios en el nivel 0, mientras en el catálogo consta 21 tipos
- El catálogo considera 85 servicios genéricos o servicios de nivel 1, mientras que aquí proponemos 91 servicios genéricos sin tomar en cuenta los servicios de comercio exterior.

#### Diseño de investigación para aspecto cuantitativo

Por otra parte, el diseño descriptivo fue usado para analizar el aspecto cuantitativo de los servicios financieros. Este análisis fue realizado con métodos de estadística descriptiva para comparar valores entre servicios de diferentes tipos de tarifas y en diferentes períodos.

### **3.2 Objetos y fuentes de datos de la investigación**

En general, los objetos de investigación de este trabajo son los bancos privados del Ecuador, sus servicios financieros y regulaciones.

#### Objetos de investigación para el aspecto regulatorio

---

<sup>1</sup> El autor de este estudio fue el autor y desarrollador de las primeras versiones del Catálogo de Servicios Financieros desde el año 2010 y propuso la reforma regulatoria emitida por la Junta Bancaria por medio de la resolución No. JB-2010-1607

El aspecto regulatorio requiere revisar los documentos normativos relacionados con los servicios financieros. Estos documentos son la Constitución, leyes orgánicas, leyes ordinarias, leyes reformativas, resoluciones de tarifas, normativas y circulares.

Estos documentos regulatorios están en diferentes repositorios virtuales, tales como sitios web de la Superintendencia de Bancos (SBE) o de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF) o del Registro Oficial (RO) o de la Asamblea. Aquí, consideramos las normativas que tienen relación directa con los servicios financieros.

#### Objetos de investigación para aspecto cualitativo

El aspecto cualitativo de los servicios financiero se analizó sobre diferentes objetos, tales como los bancos privados abiertos y los servicios financieros.

Las fuentes usadas en este aspecto fueron las redes sociales y sitios web de los bancos privados y de la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

#### Objetos de investigación para aspecto cuantitativo

El análisis del aspecto cuantitativo de los servicios financieros se realiza principalmente sobre las transacciones, ingresos y tarifas de los servicios financieros de los bancos privados del Ecuador. Así mismo, se estima los costos, utilidad y elasticidad de tarifas correspondientes a los servicios financieros de la banca privada del Ecuador.

Los datos de transacciones e ingresos son obtenidos de reportes estadísticos de servicios financieros y de los boletines de los bancos privados publicados por la Superintendencia de Bancos.

El reporte de servicios financieros tiene variables de transacciones, tarifas e ingresos por servicios y por bancos. Dada los diferentes esquemas tarifarios no se considera el dato de tarifa. Los ingresos en el reporte de servicios tienen diferencias significativas con los ingresos registrados en los

estados financieros (diferencias mayores a 10% en algunos casos), razón por la cual se descartó esta fuente para esta variable.

Cabe aclarar que las variables de transacciones y de ingresos de los servicios financieros se las puede obtener agrupadas por bancos; razón por la cual la mayoría de los análisis están en función de los bancos. Esto también se debe a que podemos obtener los ingresos por bancos en lugar que por servicios.

### **3.3 Métodos de obtención de datos y variables**

Esta investigación realizó diferentes tipos de métodos de obtención de datos acordes al aspecto y variable analizado.

#### Obtención de datos para análisis del aspecto regulatorio

La revisión documental es la técnica usada en la investigación cualitativa del aspecto regulatorio de los servicios financieros. Esta revisión consistió en recopilar y revisar todos los documentos legales y regulatorios relacionados con los servicios financieros. Estos documentos son la Constitución del año 2008, varias leyes emitidas, sean orgánicas, ordinarias y especiales; resoluciones y normativas expedidas por la Junta Bancaria (JB) o por la JPRMF o por la Superintendencia de Bancos del Ecuador (SBE).

#### Obtención de datos para análisis del aspecto cualitativo

La revisión documental y la observación fueron aplicadas para el estudio del aspecto cualitativo de los servicios financieros. Esta revisión documental se usó para analizar las características, procesos y resultados de los servicios financieros a través de la revisión de su catálogo y sus autorizaciones, esto permitió proponer un modelo de clasificación.

La observación y la tabulación fueron aplicadas para analizar la estructura de sistema de banca privada, sus canales de atención, su presencia en

redes sociales y para identificar los casos de innovación en servicios financieros ocurridos durante el período de análisis.

### Obtención de datos para análisis del aspecto cuantitativo

La investigación del aspecto cuantitativo hace uso de métodos de observación, que consiste en extraer los datos de los reportes estadísticos disponibles.

De estos reportes se obtiene las variables del número de transacciones y valores de los ingresos de los servicios financieros por cada banco.

La serie de datos de ingresos se obtuvo del boletín estadístico de cuentas para los bancos privados abiertos y que cuenten con datos de ingresos y transacciones de manera simultánea.

Los datos de transacciones se obtienen del reporte sobre servicios financieros. En este reporte se encuentran dos casos que ameritan atención: caso 1: valores atípicos muy elevados y caso 2: valores no reportados.

El caso 1 corresponde al número de transacciones diferente a los valores promedios de servicios con tarifa cero.

El caso 2, se origina porque inicialmente hubo la disposición de no reportar las transacciones de servicios con tarifa cero y algunos bancos no recibieron la instrucción de reportarlos.

Los valores de estos casos fueron ajustados, es decir, que para resolver el caso 1, se ajustaron los valores de acuerdo a la tendencia de la serie y para el caso 2 se imputaron valores de acuerdo al peso relativo que tienen las transacciones de servicios con tarifa cero.

Los datos de ingresos de servicios se los obtiene de las cuentas 5490 (Ingresos por otros servicios), cuenta 549005 (Ingresos por servicios con tarifa máxima) y cuenta 549010 (Ingresos por servicios con tarifa



diferenciada). En estas cuentas no se registran el caso de algunos servicios, como ingresos por gestión de cobranzas y servicios de consumos con tarjetas de crédito, débito y prepago para establecimientos comerciales.

Los datos de las principales cuentas contables son obtenidos de los estados de situación (balance general) y estado de resultados (balance de pérdidas y ganancias) que constan en los boletines estadísticos publicados por la SBE.

La variable de tarifa fue estimada usando el ingreso promedio por transacción. Así obtuvimos las tarifas para servicios con tarifa máxima y diferenciada y la estimación de una tarifa total como ingreso por servicios para todas las transacciones de todos los tipos de tarifa.

Los datos de costos fueron estimados, considerando que los ingresos por servicios financieros cobrados por los bancos representan el 15% de los ingresos totales, es decir, se asumió que los costos para los servicios financieros con tarifa máxima y diferenciada tienen un peso de 15% con respecto a los costos totales. Los costos de los servicios con tarifa cero fueron estimados con base al valor relativo de los ingresos por servicios con tarifa máxima y diferencia.

La utilidad fue calculada como la diferencia entre ingresos y costos. El margen se obtuvo como cociente entre utilidad sobre ingresos.

La elasticidad fue calculada por medio de la variación de las transacciones y la variación de la tarifa (estimada con el ingreso por transacciones).

### **3.4 Procedimientos de análisis de datos**

#### Procedimientos para análisis del aspecto regulatorio

El análisis del aspecto regulatorio de los servicios financieros se realizó de la siguiente manera:

- Revisión documental y de contenido de las normas;
- Determinación del ordenamiento jurídico de las normas de servicios;
- Valoración de validez y eficacia de las normas.

#### Procedimientos para análisis del aspecto cualitativo

El análisis del aspecto cualitativo de los servicios financieros se lo realizó de acuerdo al tema tratado, así tenemos:

- Análisis de evolución de la estructura de la banca privada
- Revisión de canales
- Revisión de redes sociales
- Revisión de innovación y calidad
- Revisión y clasificación de los servicios financieros

En cada revisión se recopiló los datos pertinentes de las diferentes fuentes, se codificó y se tabuló. En el caso de la clasificación de los servicios financieros, se revisó la referencia bibliográfica y se observa las prestaciones de los servicios para identificar los resultados y principales actividades en la realización de los servicios.

#### Procedimientos para análisis del aspecto cuantitativo

Los análisis realizados fueron los siguientes:

- Análisis de principales cuentas contables de la banca privada
- Análisis de transacciones de servicios por banco
- Análisis de ingresos por servicios por banco
- Análisis de tarifas de servicios
- Análisis con costos estimados

- Análisis de utilidad y margen
- Análisis de elasticidad

En cada análisis se aplicó técnicas de estadística descriptiva a las diferentes variables. En el caso específico de las transacciones, se ajustó las series de datos de algunos bancos. La variable de costeo se estimó con base a los datos de ingresos. Por simplicidad, la tarifa se estimó con los ingresos por transacción.

En el último punto realizamos una reflexión de todos los resultados y hallazgos. Estos son contrastados con las preguntas, hipótesis y objetivos establecidos.

## **4. Análisis y resultados**

### **4.1 Análisis del aspecto regulatorio**

#### **4.1.1 Consideraciones para el análisis de los aspectos regulatorios**

El análisis de esta sección considera que existe una relación entre la política y el derecho, de acuerdo a lo planteado por Kelsen. Así, el Derecho es un instrumento de la política, ya que la política tiene como función la creación y aplicación del Derecho. Por consiguiente, las propuestas políticas de cambios del sector financiero implican reformas legales.

Esta sección está dedicada a revisar los diferentes cambios legales y regulatorios para los servicios financieros de la banca privada durante los años 2007 a 2017.

De esta manera, se revisa los siguientes puntos:

- Las disposiciones regulatorias promulgadas durante el período de análisis
- La temática y contenido de las diferentes disposiciones legales emitidas
- El ordenamiento jerárquico de los cambios legales y regulatorios para los servicios financieros
- Análisis de criterios de valoración jurídica a los cambios regulatorios
- Reflexión sobre los cambios normativos descritos.

### **4.1.2 Cambios regulatorios realizados y sus tipos**

Esta sección tiene el objetivo de identificar las reformas regulatorias relacionadas con servicios financieros y responder las preguntas de investigación relacionadas con el aspecto regulatorio. Así, tenemos la siguiente pregunta:

*¿Cuáles han sido las regulaciones emitidas sobre servicios financieros?*

Así, desde el año 2007 hasta el año 2017, las regulaciones bancarias han sufrido cambios. Estos cambios han sido por medio de diferentes instrumentos legales, tales como aprobación de reformas constitucionales, promulgación de leyes ordinarias, reformatorias, orgánicas, emisiones de resoluciones, normativas circulares, oficios y otros.

Estas disposiciones fueron realizadas por los diferentes actores legales, reguladores y de control, en conformidad a las funciones dispuestas en la ley. Así la Asamblea Constituyente redactó la nueva Constitución del Ecuador, aprobada por consulta popular el año 2008.

La Asamblea Nacional emitió varias leyes relacionadas con los servicios financieros, como la Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera (LCRSF), Ley de Costo Máximo del Crédito (LCMC), Ley de Redistribución de los Ingresos para el Gasto Social (LRIGS), Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF) y la Ley de Reactivación Económica (LRE).

La Junta Bancaria (JB) y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF) en su respectivo momento, emitieron diferentes resoluciones sobre servicios financieros. Las resoluciones fueron sobre temas normativos y tarifarios principalmente.

La Superintendencia de Bancos del Ecuador (SBE) emitió resoluciones y circulares sobre temas normativos, tarifarios y otros relacionados con los servicios financieros.

En resumen, hay diferentes tipos de regulaciones bancarias sobre servicios financieros, lo cual responde de manera general a la pregunta planteada. En la tabla 1, consta un resumen de lo mencionado.

Tabla 1. Reformas regulatorias, emisor y tipo

Órgano público emisor	Documento	Tipo	Año de emisión
Asamblea Constituyente	Constitución del año 2008	Constitución	2008
Asamblea Nacional	Leyes reformativas (LCMC, LCRSF) Leyes orgánicas (COMF) Leyes ordinarias (LRIGS, LRE)	Leyes orgánicas, ordinarias y reformativas	2007 a 2017
Junta Bancaria	Resoluciones normativas Resoluciones tarifarias	Resoluciones	2009 a 2014
Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera	Resoluciones normativas Resoluciones tarifarias	Resoluciones	2015 a 2017
Superintendencia de Bancos del Ecuador	Resoluciones de control Circulares de requerimientos, tarifarias y aclaratorios Oficios de requerimientos, aclaratorios, sancionatorios y de otros tipos	Resoluciones, circulares, oficios y otros	2007 a 2017

Fuente: Elaboración propia

### 4.1.3 Descripción de las regulaciones de servicios financieros

Este punto tiene el objetivo de identificar las características de los servicios financieros consideradas en las regulaciones bancarias y atender la segunda pregunta planteada:

*¿Cuáles son las variables o características tratadas en las regulaciones sobre servicios financieros?*

Así, las regulaciones de servicios financieros pueden ser analizadas tanto desde un punto de vista jurídico como desde un punto de vista técnico. En este trabajo describimos las regulaciones sobre servicios financieros desde un punto de vista técnico en la cual tratamos de establecer la relación entre los objetos de regulación y las características de los servicios financieros. Así, los servicios financieros son el objeto de derecho de las normas

regulatorias, pero estas regulaciones actúan sobre algunas características o aspectos de los servicios financieros como se mostrará en este punto.

En términos generales, la regulación bancaria para los servicios financieros trata sobre algunos temas, así tenemos los siguientes temas:

- La gestión del ciclo de vida de los servicios financieros por parte del órgano de control.
- Las condiciones generales y específicas de oferta para los servicios financieros.
- Las tarifas de los servicios financieros.
- La supervisión de servicios financieros.
- Las políticas de sanciones por incumplimiento de las normas
- El costo de producción de servicios financieros.
- La calidad de oferta de los servicios
- Los derechos de los usuarios

Por otro lado, la regulación de servicios no trata sobre publicidad, modalidades de contratación de servicios, requisitos para la prestación, difusión de niveles de satisfacción, difusión de información operacional de los servicios, procesos en los diferentes canales de interacción con el usuario entre otros, las políticas de prestación de servicios y condiciones de precios para servicios de cobertura internacional.

Revisaremos las características de las regulaciones relacionados con los servicios financieros por tipo de norma legal.

#### **4.1.3.1 Nivel 1: Temática del tipo constitucional**

La Constitución del Ecuador del año 2008, en lo relacionado con el sistema financiero, estableció que las actividades financieras son de orden público

y podrán realizarse con autorización del Estado (consta en su título VI, de Régimen de Desarrollo, Capítulo cuarto, de Soberanía económica, Sección octava, de Sistema Financiero).

El término “orden público” tiene múltiples manifestaciones. Así, en el ámbito de Derecho Público y con base a los hechos derivados de esta disposición constitucional, se entendería el “orden público” a la capacidad de la Administración Pública para imponer órdenes, prohibiciones y sanciones.

Por lo anterior, se entiende que la mencionada disposición constitucional faculta al Estado y a la Administración Pública imponer órdenes, prohibiciones, sanciones y autorizaciones a las actividades financieras.

Así, con base a la disposición constitucional mencionada, el Estado pudo:

- Intervenir en las diferentes fases del ciclo de vida de los servicios financieros
- Reformar el marco regulatorio de las actividades financieras
- Regular las tarifas de los servicios financieros
- Regular las características de prestación de ciertos servicios financieros
- Considerar el derecho de los usuarios a tener bienes y servicios de calidad.

Estos mandatos constitucionales son implementados en otros tipos de normas de nivel jurídico inferior.

#### **4.1.3.2 Nivel 2: Temática en las leyes**

En lo concerniente al sector financiero, Ecuador ha tenido varias leyes relacionadas con los servicios financieros. Antes y después de la emisión de la Constitución del año 2008, se emitieron varias leyes.



Así, en el año 2001, el Congreso Nacional del Ecuador expidió la Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (LGISF), que era una ley orgánica (Congreso Nacional, Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, 2001).

La versión original (año 2001) de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (LGISF), en lo concerniente a servicios financieros, señalaba en su artículo 201 lo siguiente:

*“Las remuneraciones por servicios activos, pasivos o de cualquier otra naturaleza que presten las instituciones financieras serán libremente fijadas por las partes intervinientes.”*

Esto ocasionó una situación de distorsiones en temas de transparencias, ya que, por un lado, el sector bancario estaba en una posición dominante ante los usuarios, y por otro lado el usuario no tenía conocimientos de sus derechos ni contaba con los medios para aplicarlos. Por consiguiente, el Estado decide limitar la capacidad de maniobra de los bancos en temas de tarifas, como estrategia para reducir las distorsiones de transparencia (Del Mar Sarro, 2001).

Entre las principales leyes que modificaron la LGISF con relación con los servicios financieros tenemos las siguientes:

- La Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito (LRCMEC), la cual reformó sustancialmente el artículo 201 (Congreso Nacional, Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito, 2007)
- La Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera (LCRSF) volvió a modificar el artículo 201, lo que permitió su aplicación (Asamblea Nacional, Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera, 2008)

Las mencionadas leyes son una muestra de la transformación regulatoria (Unda & Margret, 2015), en temas relacionados con servicios financieros.

Los cambios y controles establecidos en estas reformas fueron los siguientes:

- Se clasificó a los servicios de acuerdo a un criterio tarifario: Servicios de tarifas cero o gratuitas, Servicios con tarifa máxima y Servicios con tarifa diferenciada.
- Se estableció como requisito la autorización para brindar los servicios financieros.
- Se estableció frecuencia trimestral para establecer tarifas de los servicios financieros.
- Se establecieron ciertas condiciones para la prestación de servicios, tales como: deben ser solicitados de manera expresa, sus tarifas aceptadas y tener una contraprestación efectiva.
- Se establecieron condiciones en los casos que el servicio sea prestado por terceros.
- Se prohibió el cobro de cualquier comisión en las operaciones de crédito y en su cancelación anticipada.
- Se establecieron sanciones por incumplimiento, como la suspensión de cobro de tarifa.

En el año 2012, la Asamblea expide la Ley de Redistribución de Ingresos para el Gasto Social (LRIGS). Esta Ley grava a los servicios financieros con el impuesto al valor agregado (IVA).

El 12 de septiembre de 2014, se publicó en el Suplemento del Registro Oficial número 332, el Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF), el mismo que fue suscrito el 2 de septiembre en la Asamblea Nacional. (Asamblea Nacional, Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014), el cual sustituyó la LGISF y otras leyes más; además este Código, en relación con los servicios financieros, se caracteriza por lo siguiente:

- Se creó la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF), como parte de la Función Ejecutiva.
- La JPRMF tiene varias funciones, entre las funciones de interés para este estudio tenemos: Formular y dirigir las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera; Regular las actividades financieras; Establecer las tarifas por la prestación de servicios financieros.
- Se definió la actividad financiera, su autorización y revocatoria.
- Se definió los derechos del usuario, la calidad de los servicios y control.

En diciembre del 2017, la Asamblea Nacional expide la Ley Orgánica para la Reactivación de la Economía, Fortalecimiento de la Dolarización y Modernización de la Gestión Financiera (LORE). Esta ley reformó algunos temas considerados en el COMF; así, esta Ley estableció lo siguiente:

- La operación del dinero electrónico, deja de ser de operación exclusiva del Banco Central del Ecuador y puede ser operado por las entidades de sector financiero nacional
- El Registro de Datos Crediticio, deja de estar en la Dirección de Datos Crediticios y le da a la Superintendencia de Bancos la responsabilidad de recolectar toda la información crediticia y de licitar la operación de entrega de referencias crediticias.
- Las tarifas de los servicios financieros deben ser reducidos.

La aplicación de estas leyes se logró con la expedición de varias regulaciones por parte de la JB, JPRMF y SBE; lo cual se revisará con detalle en el siguiente punto.

La figura 6 muestra la línea del tiempo para las normas del nivel 1 y 2 concernientes con los servicios financieros.

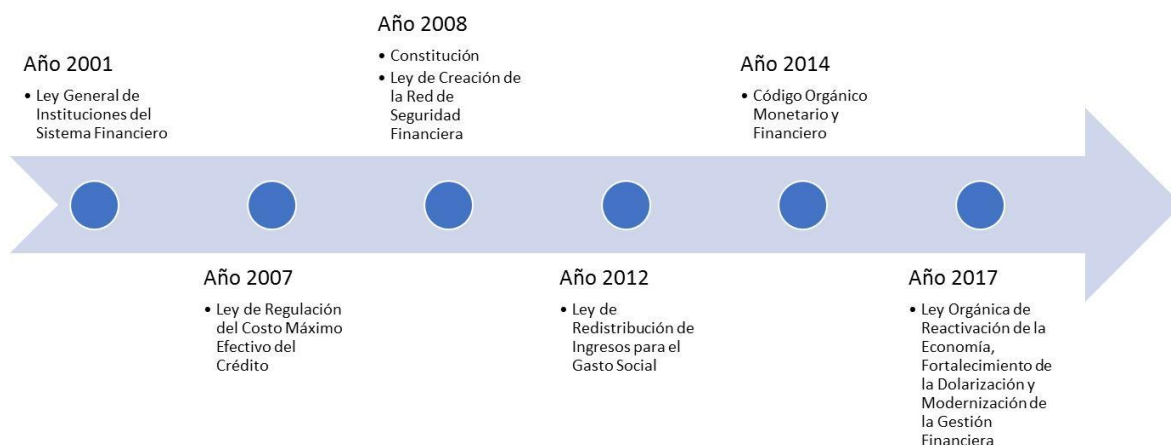


Figura 6. Línea del tiempo para las regulaciones bancarias del nivel 1 y 2  
Fuente: Elaboración propia

En el Anexo A1 se presenta la lista de regulaciones del nivel 1 y 2 que se relacionan con los servicios financieros.

#### 4.1.3.3 Nivel 3: Temática de tipo normativo

Desde el año 2007, la revisión documental identificó la emisión de varias disposiciones que controlaban sus tarifas de los servicios financieros. Es así, que en cumplimiento a lo establecido en el artículo 201 de la LGISF reformada en el año 2008, la Junta Bancaria emitió varias resoluciones para regular los servicios financieros.

Estas disposiciones legales pueden ser clasificadas en:

- Primarias: Normativas sobre servicios financieros.
- Secundarias: Resoluciones sobre control de tarifas de los servicios financieros.

#### Atributos de las resoluciones primarias sobre servicios financieros

La resolución No. JB-2009-1315 de junio del 2009, suscrita por la Junta Bancaria, la cual controlaba los servicios financieros, pertenece a este grupo. Luego de su expedición, se emitieron otras resoluciones

modificatorias. Así tenemos, la resolución No. JB-2012-2105, la cual regula la gestión de cobranza; y, la resolución No. JB-2013-2500 en la cual se definió los planes de recompensa y prestaciones en el exterior de las tarjetas de crédito.

En octubre del 2015, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financieras (JPRMF) emitió la resolución No. 138-2015-F, la cual es la nueva normativa sobre servicios financieros acorde al Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF). Esta nueva normativa sobre servicios financieros se caracteriza por:

- El control y gestión del ciclo de vida de los servicios, por medio de procesos de autorización, actualización y revocatoria de servicios financieros;
- Redefinición del catálogo de servicios financieros;
- Control a los sistemas de costeo de los servicios financieros;
- Control a los sistemas de calidad de los servicios financieros,
- Condiciones para ofertar los servicios financieros, y
- Políticas de sanciones por incumplimiento de la normativa.

En febrero del 2016, la Superintendencia de Bancos emitió la normativa de control de servicios financieros con la resolución No. SB-2016-143, la misma que fue reformada en el enero del 2017 con la resolución No. SB-2017-027.

En resumen, estas normativas de servicios financieros trataban sobre las reglas para autorizar servicios con tarifas diferenciadas, definía el catálogo de servicios, estableció las condiciones para ofertar servicios y políticas para suspender el cobro de tarifas por incumplimiento de la normativa de servicios financieros.

La figura 7 muestra la línea de tiempo relacionada para las reformas del nivel 3 y en el Anexo A1 se presenta la lista de este tipo de resoluciones.

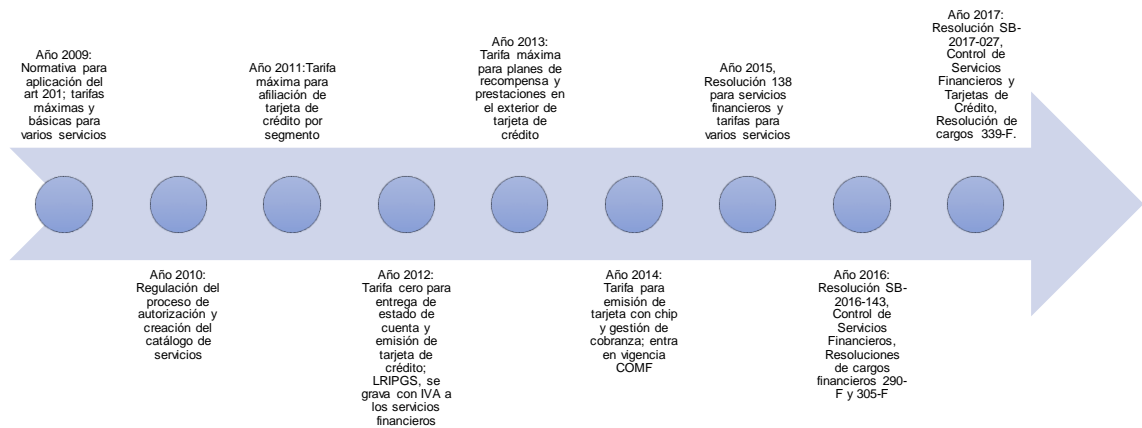


Figura 7. Línea del tiempo para las reformas de nivel 3 sobre regulaciones de control  
Fuente: Elaboración propia

### Atributos de las resoluciones secundarias y de tarifas

El artículo 201 reformado de la LGISF estableció que la Junta Bancaria debía trimestralmente definir los servicios sujetos a tarifas máximas y las transacciones básicas.

Así, desde el año 2009, estas resoluciones establecían los servicios con tarifa cero y las tarifas de los servicios con tarifa máxima.

A lo largo del período de análisis, las resoluciones más representativas fueron:

- La resolución No. JB-2010-1725 definió las tarifas o comisiones para establecimiento por uso de tarjeta de crédito
- La resolución No. JB-2011-1908, estableció los segmentos de tarjetas de crédito para cobrar las tarifas máximas de afiliación y renovación, estos segmentos fueron actualizados con la resolución No. JB-2012-2138.

- La resolución No. JB-2012-2151, definió la afiliación y renovación de tarjetas de crédito y la entrega de estados de cuenta como transacciones básicas con tarifa cero.
- La resolución No. JB-2013-2503 definió las tarifas para los planes de recompensa y prestaciones en el exterior como servicios con tarifa máxima.
- La resolución No. JB-2014-2967 definió tarifas para la emisión del plástico de las tarjetas con chip.

Estas resoluciones se caracterizaron por lo siguiente:

- Introducción de nuevos servicios con tarifa cero y nuevos servicios con tarifa máxima, lo cual implicaba establecer los conceptos y definiciones de estos nuevos servicios financieros regulados.
- Cambios en las clasificaciones de los servicios financieros, es decir, hubo casos de servicios con tarifa máxima que pasaron a ser servicios con tarifas cero (caso de la afiliación y renovación de tarjeta crédito).
- Cambios en los valores de las tarifas de los servicios con tarifa máxima existentes, por ejemplo, cambios en las tarifas a establecimientos por consumos corrientes pagados con tarjeta de crédito.

Además, se debe señalar que aparte de estas normas, la Junta Bancaria expidió otras resoluciones relacionadas indirectamente con los servicios financieros, como la norma de cuenta básica, de corresponsal no bancaria, de riesgo operativo, de tarjeta de crédito, de la información a publicarse, de los derechos del usuario, de los contratos de adhesión, del defensor del cliente, de los servicios de información y atención de reclamos, entre otras normativas.

En octubre del año 2015, la JPRMF emitió la resolución No. 138-2015-F que además de tener la nueva normativa de servicios financieros, tenía el nuevo tarifario de servicios financieros.

Las novedades de este tarifario son:

- Tarifa para el procesamiento de cheques protestados.
- Redefinición de la tarifa de transferencias al exterior por rangos de montos transferidos.
- Tarifas para tarjetas prepago, tarifas a establecimiento por uso de tarjetas de débito y prepago.
- Reclasifica la recaudación de pagos a terceros, gestión de cobranza, usos de tarjetas en el exterior y servicios asociados a dispositivos de seguridad, tales como tarjeta de coordenadas y dispositivos físicos o virtuales de seguridad (Token), como servicios con cargos máximos.
- Incremento de los valores de varias tarifas de algunos servicios.

En resumen, este nuevo tarifario reúne en un solo documento las características de los tarifarios anteriores, es decir, introduce nuevos servicios financieros, cambia las clasificaciones de otros servicios y cambia los precios (se renombra tarifa a cargo) de algunos servicios con cargo máximo. Este nuevo tarifario tiene una característica diferente a las resoluciones de tarifas anteriores, la cual consiste en que no tiene período de vigencia como las anteriores que eran trimestrales.

A finales del año 2016, con la resolución No.305-2016-F, la JPRMF cambio cargos y reclasifico servicios, quedando todo como estaba antes de la resolución No.138-2016-F. Por último, en el año 2017, JPRMF estableció un nuevo tarifario con la resolución No. 339-2017-F en la cual se introduce tarifa al pago que se realiza a las tarjetas de crédito en canales de otra entidad.



Por último, se puede observar que el tema de precios ha sido la principal característica regulada de los servicios financieros. Otros temas como el control del ciclo de vida, condiciones en la prestación de servicios y de supervisión son tratados en las regulaciones primarias.

Sobre estos temas existen registros públicos, en el caso de las tarifas, se cuenta con tarifarios publicados en cada banco, así como resoluciones y estados financieros; y en caso del control del ciclo de vida están las resoluciones de autorización de servicios que son un testimonio de la aplicación de estas regulaciones.

Los servicios tienen varias características como promoción, procesos, condiciones, puntos de atención, entre otros. Estas características no son consideradas en ninguna regulación, de manera expresa, quedando aún pendientes. Otra característica no considerada en ninguna regulación es la innovación en servicios financieros. La tabla 2 muestra un resumen de lo expuesto.

Tabla 2. Temática por tipo de disposición regulatoria

Tipo de norma	Norma específica	Tema
Constitución	Constitución 2008	Actividades financieras son de orden público Autorización de las actividades financieras Calidad de servicios Derecho de los usuarios
Leyes	LCCM	Clasificación de servicios por tipo de tarifa Condiciones de prestación de servicios Condiciones por servicios prestados por terceros Sanciones por incumplimiento
	LCCRSF	La JB y la SBE autorizaran los servicios Frecuencia para emitir tarifarios
	LRIGS	Los servicios financieros son gravados con IVA
	COMF	Creación de la JPRMF Funciones de JPRMF para establecer tarifas Se ratifica derecho del usuario de contar con información y servicios de calidad
	LRE	Reducción de tarifas
Resoluciones	Resoluciones de JB	Normativa para servicios financieros
	Resoluciones de JB	Tarifarios de servicios
	Resoluciones de JB y SBE	Autorización de servicios
	Resoluciones de JPRMF y SBE	Nueva normativa para servicios financieros
	Resoluciones de JPRMF	Nuevo tarifarios
Circulares	Circulares de la SBE	Tarifarios de servicios
	Circulares de la SBE	Requerimientos de servicios
Otros	Oficios de la JB y SBE	Sanciones por incumplimiento

Fuente: Elaboración propia

En resumen, en esta sección se ha identificado las características tratadas en las regulaciones bancarias sobre servicios financieros. Así tenemos, que la tarifa no es la única variable de los servicios financieros tratada en las regulaciones bancarias, pero si ha sido la principal. Esto responde a la pregunta planteada y demuestra la certeza de la hipótesis propuesta: *La mayoría de las regulaciones son sobre las tarifas de servicios financieros.* Pero hay que indicar que no fue la única característica considerada. En el Anexo A1 consta la lista de resoluciones y circulares de tarifas de servicios financieros.

#### **4.1.4 Ordenamiento jurídico para las regulaciones bancarias**

Primeramente, la importancia de la ley radica en que constituye la fuente de la actividad del Estado y limita el abuso de la autoridad, y, por otro lado, se debe considerar que toda norma jurídica emana y depende de otra norma superior, a la que deben su validez y eficacia.

Por consiguiente, las acciones de control del Estado sobre los servicios financieros se justifican por las reformas legales realizadas, cuya validez y eficacia se sustentan por el ordenamiento jurídico y por el cumplimiento de los bancos, respectivamente.

Lo mencionado resalta la importancia de establecer el ordenamiento jurídico de los cambios legales para los servicios financieros, ya que nos permitiría evaluar la validez y verificar la eficacia en la aplicación de las mismas.

Así, usando el modelo de pirámide de Kelsen, se establece el ordenamiento jurídico para las disposiciones y reformas legales sobre servicios financieros ocurridas durante el período de análisis, obteniéndose lo siguiente:

Nivel 1: Reformas a nivel constitucional;

Nivel 2: Reformas a nivel de leyes orgánicas y ordinarias;

Nivel 3: Reformas a nivel de reglamentos primarios y secundarios.

#### **4.1.4.1 Nivel 1: Reformas constitucionales**

La cúspide de esta pirámide tiene la máxima norma legal de un país. Así, aquí tenemos la Constitución del Ecuador del año 2008 (Asamblea Constituyente, 2008), la cual como norma suprema prevalece sobre cualquier otra norma del ordenamiento jurídico.

#### **4.1.4.2 Nivel 2: Reformas a nivel de leyes orgánicas y ordinarias**

En este nivel se encuentran las diferentes leyes orgánicas, ordinarias y especiales expedidas por el poder Legislativo.

Entre las principales leyes que modificaron la LGISF con relación con los servicios financieros tenemos las siguientes:

- La Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito (LRCMEC).
- La Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera (LCRSF) volvió a modificar el artículo 201.

También tenemos la LRIGS del año 2012 que gravó con el IVA a los servicios financieros. En el año 2014, se emitió el COMF, que reemplazó la LGISF y otras leyes. En el año 2017, se emitió la LORE.

#### **4.1.4.3 Nivel 3: Reformas a nivel de reglamentos primarios y secundarios**

En este nivel tenemos las reformas primarias y secundarias.

##### **Primarias: Normativas sobre servicios financieros**

Esta categoría está conformada con todas las resoluciones y disposiciones legales que norman los servicios financieros.

Así, en este grupo de regulaciones tenemos las resoluciones No. JB-2009-1315, No. JB-2012-2105, No. JB-2013-2500 de la JB.

Por otro lado, luego que entrará vigencia el COMF, la JPRMF emitió la resolución No. 138-2015-F que es la nueva normativa sobre servicios financieros.

En febrero del 2016, la Superintendencia de Bancos emitió la normativa de control de servicios financieros con la resolución No. SB-2016-143, la misma que fue reformada en el enero del 2017 con la resolución No. SB-2017-027.

**Secundarias: Resoluciones sobre las tarifas de los servicios financieros**

En esta categoría tenemos todas las resoluciones relacionadas con la emisión de los tarifarios de servicios financieros.

Así, desde el año 2009 hasta septiembre del 2014, la Junta Bancaria emitió 28 resoluciones sobre las tarifas de servicios financieros. Por otro lado, la JPRMF emitió desde el año 2015, 4 resoluciones de tarifas.

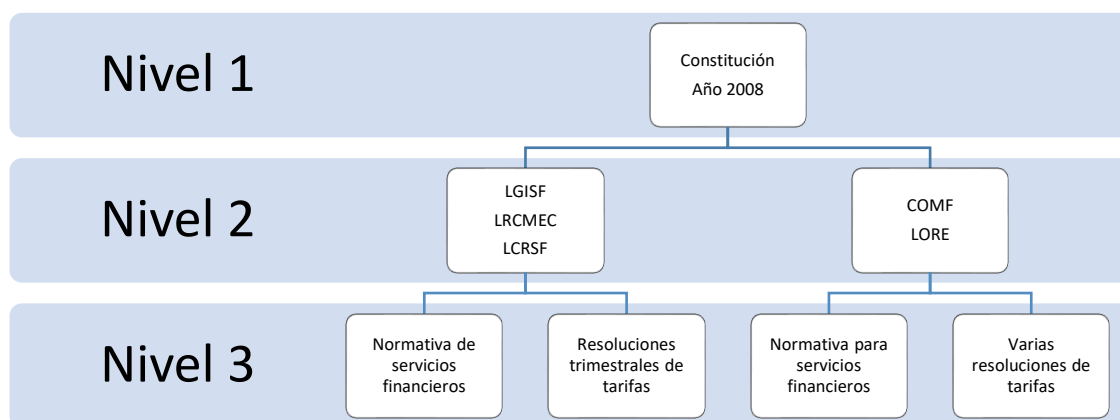


Figura 8. Niveles del ordenamiento jurídico para las normas de servicios financieros  
Fuente: Elaboración propia

La figura 8 muestra las principales disposiciones legales acordes al ordenamiento jurídico revisado.

Los resultados presentados demuestran la certeza de la hipótesis planteada: *“Las regulaciones bancarias sobre servicios corresponden a todos los niveles del ordenamiento jurídico”*.

#### 4.1.5 Valoración jurídica de las normas de servicios

En este punto buscamos alcanzar el objetivo de establecer la validez y eficacia jurídica de las normas bancarias de los servicios financieros, respondiendo a la pregunta:

*¿Las regulaciones sobre servicios financieros son válidas y eficaces jurídicamente?*

Con el propósito de estimar la legalidad de las transformaciones regulatorias en temas de servicios financieros, establecemos la validez y eficacia jurídica de las mismas.

Así, la validez se determina por la vigencia de las normas, por el cumplimiento del orden jurídico y que no sea incompatible con otras normas. La tabla 3 muestra los resultados de este análisis.

Tabla 3. Análisis de validez

Tipo de norma	Norma específica	Tema	Cumple ordenamiento jurídico	Vigente	Valida
Constitución	Constitución 2008	Actividades financieras	Sí	Sí	Sí
Leyes	Ley LCMC	Servicios financieros condiciones	Sí	No	No
	Ley LCRSF	Servicios financieros tipos por tarifas	Sí	No	No
	Ley LRIGS	Impuestos	Sí	Sí	Sí
	Ley COMF	Nueva leyes	Sí	Sí	Sí
	Ley LRE	Reducción de tarifas	Sí	Sí	Sí
Resoluciones	Resoluciones de JB	Normativa	Sí	No	No
	Resoluciones de JB	Tarifarios	Sí	No	No
	Resoluciones de JB y SBE	Autorización	Sí	Sí	Sí
	Resoluciones de JPRMF y SBE	Normativa	Sí	Sí	Sí
	Resoluciones de JPRMF	Tarifarios	Sí	Sí	Sí
Circulares	Circulares de la SBE	Tarifarios	Sí	No	No
Otros	Oficios de la JB y SBE	Otros	Sí	Sí	-

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que existe una temporalidad para la vigencia de las normas. Es así, que las normas vigentes derogaron algunas de las normas expedidas anteriormente.

Por otro lado, las normas vigentes cumplen con el ordenamiento jurídico y no se contraponen con otras normas, por lo que podemos concluir que son normas válidas. La tabla 7 muestra los resultados del análisis de eficacia.

La eficacia requiere el cumplimiento de las normas expedidas. Los resultados de la tabla 4, se lo obtienen del análisis de los aspectos cualitativos y cuantitativos, los cuales muestran que los bancos cumplieron con las regulaciones. Por lo tanto, podemos decir que las regulaciones fueron eficaces.

Tabla 4. Análisis de eficacia

Norma específica	Tema	Cumple objetivos	Eficaz
Constitución 2008	Actividades financieras	Sí	Sí
Ley LCMC	Servicios financieros condiciones	Sí	Sí
Ley LCRSF	Servicios financieros tipos por tarifas	Sí	Sí
Ley LRIGS	Impuestos	Sí	Sí
Ley COMF	Nueva leyes	Sí	Sí
Ley LRE	Reducción de tarifas	Sí	Sí
Resoluciones de JB	Normativa	Sí	Sí
Resoluciones de JB	Tarifarios	Sí	Sí
Resoluciones de JB y SBE	Autorización	Sí	Sí
Resoluciones de JPRMF y SBE	Normativa	Sí	Sí
Resoluciones de JPRMF	Tarifarios	Sí	Sí
Circulares de la SBE	Tarifarios	Sí	Sí
Oficios de la JB y SBE	Otros	Sí	Sí

Fuente: Elaboración propia

De lo expuesto, podemos concluir que las transformaciones regulatorias han sido válidas y eficaces jurídicamente, cumpliéndose el objetivo propuesto y respondiendo a la pregunta planteada. Además, la hipótesis de que: *Las regulaciones sobre servicios financieros tienen validez y eficacia jurídica*; quedaría aceptada.

#### 4.1.6 Reflexiones sobre el aspecto regulatorio

El análisis del aspecto regulatorio de los servicios permitió identificar y dividir el período de análisis en tres, de la siguiente manera:

- Período 1 de introducción de la nueva política regulatoria (años 2007 a 2009).
- Período 2 de aplicación de la nueva política regulatoria (años 2010 a 2014)
- Período 3 de aplicación del COMF (años 2015 a 2017)

En el periodo 1 se caracteriza por la emisión de la nueva Constitución, de leyes reformativas y de la nueva normativa de servicios financieros.

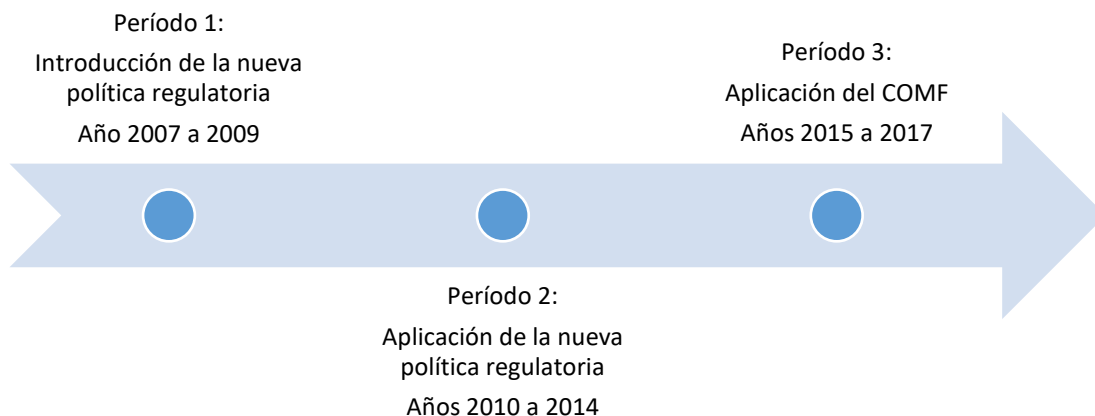


Figura 9. Línea de tiempo para los periodos  
Fuente: Elaboración propia

El período 2 se caracteriza por la emisión de resoluciones de tarifas y de reformas de la normativa de servicios financieros. Esto fue realizado por la JB y la SBE. Este período concluye en el año 2014 con la promulgación del COMF.

El período 3, se caracteriza por la emisión de nueva normativa y tarifarios de servicios financieros de acuerdo a lo dispuesto en el COMF. La figura 9 muestra la línea del tiempo para estos periodos.

En la tabla 5 se muestra las disposiciones legales de acuerdo al período.

Tabla 5. Períodos de análisis para los niveles de ordenamiento jurídico de las regulaciones de los servicios financieros

Período	Denominación del período	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
2007-2009	Introducción de la nueva política regulatoria	Emisión de la Constitución del 2008	Emisión de leyes que actualizaron el artículo 201 de la LGISF	Emisión de las primeras normativas de servicios financieros y resoluciones de tarifas
2010-2014	Aplicación de la nueva política regularoria		Emisión de la Ley de Redistribución del Ingreso para el gasto social. Emisión del COMF	Resoluciones trimestrales de tarifas e introducción de varios temas en las normativas
2015-2017	Aplicación de COMF		Emisión de la Ley de Reactivación Económica	Normativas de control de servicios financieros y tarifarios

Fuente: Elaboración propia

## 4.2 Análisis del aspecto cualitativo

### 4.2.1 Estructuración del sistema de los Bancos Privados

Este punto tiene el objetivo de determinar los cambios en la estructura del sistema de la banca privada del Ecuador durante el período de análisis y responder a la pregunta planteada de:

*¿La estructura de la banca privada sufrió cambios relacionados con los servicios financieros?*

Primeramente, de acuerdo a los datos analizados, la estructura de la banca privada de Ecuador sufrió variaciones durante los años 2007 a 2017. Así, hemos identificado cuatro casos de estas variaciones en la estructura bancaria:

- Caso 1: Bancos cerrados, pero voluntariamente
- Caso 2: Bancos cerrados por el organismo regulador.
- Caso 3: Bancos fusionados con otros
- Caso 4: Bancos nuevos

Caso 1: Bancos privados que cerraron voluntariamente.

Aquí tenemos el caso del Lloyds Bank y del Banco Cofiec que decidieron cerrar operaciones. Lloyds Bank, era un banco internacional, que en el año 2010 dejó de atender en el país. Banco Cofiec, banco nacional, que cerró voluntariamente en el año 2015.

Caso 2: Bancos privados cerrados por el organismo regulador.

Esta categoría corresponde a bancos privados que fueron intervenidos y entraron a procesos de liquidación forzosa por disposiciones del organismo regulador. En este caso tenemos al Banco Territorial y al Banco Sudamericano. El primero fue cerrado en el año 2013 y el segundo en el año 2014. Cabe señalar que en esta categoría no se considera los casos



de liquidación de otras clases de entidades financieras como cooperativas y sociedades financieras, así tenemos el cierre forzoso de la Sociedad Financiera Proinco en el año 2015 y de Mutualista Benalcázar en el año 2008.

Caso 3: Bancos privados que se fusionaron con otros.

Este caso corresponde cuando dos bancos privados, se fusionan en un solo banco privado. Aquí tenemos tres casos: a) Traspaso de los clientes del Banco Centro Mundo al Banco Pichincha (año 2007); b) Fusión de Unibanco con Banco Solidario en el año 2012; c) Fusión de Banco Promerica con Produbanco en el año 2014.

Caso 4: Nuevos bancos en el sector financiero.

Este caso consiste en el ingreso de nuevos bancos al mercado financiero nacional. Aquí tenemos el caso de Banco Finca (2008), Banco D-Miro (2011), Banco Coopnacional (2010), Banco Codesarrollo (2014), Banco VisionFund (2016) y Banco Diners Club (2017).

En resumen, de los 25 bancos privados en el año 2007 4 bancos cerraron y 2 se fusionaron. En el año 2017 se cuenta con 24 bancos privados de los cuales 19 bancos continúan abiertos desde el año 2007, cuatro bancos nuevos por conversión y solo un banco nuevo. En la tabla 6 se muestra la evolución del número de bancos privados.

Tabla 6. Evolución del número de bancos privados y su estado durante período 2007 a 2017

Estado del banco	Año 2007	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Bancos abiertos	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
Bancos nuevos						1	1	1	1	1	1
Bancos que se fusionaron	2	2	2	2	2	2	2	1			
Bancos con cierre voluntario	2	2	2	1	1	1	1	1			
Bancos con cierre forzoso	2	2	2	2	2	2	2	1			
Cooperativas convertidas en bancos				1	1	1	1	2	2	2	2
Otras entidades convertidas en bancos										1	2
<b>Total bancos privados</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>24</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Elaboración Propia

De lo expuesto se observa que el caso 1 y 2 (bancos cerrados voluntariamente o por el ente de control), caso 3 (fusión de bancos) y caso 4 (ingreso de bancos nuevos) no tienen relación con las regulaciones

bancarias de servicios financieros. En el caso particular del Banco Diners Club, su conversión a banco se debe a las disposiciones del COMF.

Lo expuesto aclara la situación que la estructura del sistema de bancos privados del Ecuador cambió durante el período analizado, pero no hay evidencia que relacione estos cambios con las regulaciones bancarias de servicios financieros. Esta afirmación cumple el objetivo de este punto y responde a la pregunta propuesta.

Evidentemente no es cierta la hipótesis de que: *La estructura de la banca privada se redujo por las regulaciones sobre servicios financieros;*

#### **4.2.2 Canales de interacción con los clientes**

Este punto es dedicado al objetivo de determinar las variaciones en los canales de interacciones con los clientes durante el período de análisis y responder a la pregunta propuesta:

*¿Los canales de interacción tuvieron afectación por las regulaciones bancarias sobre servicios?*

Así, durante los años 2007 a 2017, el sector de la banca privada sufrió cambios en la estructura y cantidad de canales de interacción de servicios financieros con sus usuarios.

Este trabajo considera dos grupos de canales con los usuarios:

1. Canales de prestación de servicios: consisten en puntos de atención, en los cuales los usuarios y clientes de los bancos pueden solicitar y recibir servicios financieros. Aquí consideramos las oficinas, cajeros automáticos, corresponsales no bancarios, APP para teléfonos celulares, banca telefónica como canales de prestación de servicios
2. Canales de comunicación: consisten los medios usados por los bancos privados para comunicarse con sus usuarios y clientes. Aquí tenemos,

call center, tableros, televisión en agencias, emails, mensajes SMS, redes sociales, chatbot y otros.

#### 4.2.2.1 Canales de prestación de servicios

##### Oficinas

Este punto de atención consiste en las oficinas matrices, sucursales, agencias, agencias especiales, ventanillas de extensión y cajas. Este canal es el punto de atención clásico de la banca privada.

Tabla 7. Evolución de la cantidad de oficinas durante los años 2015 a 2017

<b>Bancos Privados</b>	<b>Oficinas año 2015</b>	<b>Oficinas año 2016</b>	<b>Oficinas Año 2017</b>
Banco Pichincha	297	269	269
Banco Guayaquil	148	203	199
Banco Pacífico	167	141	142
Produbanco Grupo Promerica	120	115	113
Banco Bolivariano	107	101	106
Banco Internacional	90	89	89
Banco del Austro	86	89	87
Banco de Machala	60	56	56
Banco Solidario	60	54	53
Banco General Rumiñahui	25	25	24
Banco Delbank	24	24	24
Banco Codesarrollo	19	20	21
Banco Procredit	27	26	17
Banco de Loja	21	19	19
Banco Visionfund Ecuador	17	16	17
Banco Dmiro	15	15	14
Banco Finca	16	14	14
Banco Capital	11	10	9
Banco Diners Club Ecuador	7	8	7
Banco Comercial de Manabí	6	6	6
Banco del Litoral	6	6	6
Banco Coopnacional	4	4	4
Banco Amazonas	2	2	2
Banco Citibank	2	2	2
<b>Total de oficinas</b>	<b>1337</b>	<b>1314</b>	<b>1300</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos  
Elaborado: Elaboración Propia

El número de oficinas es evaluado durante el período tres (año 2015 a 2017), por contarse con datos oficiales públicos. Así se ve que, entre septiembre 2015 a junio 2017, la mayoría de los bancos (54%) reducen el número de oficinas, el 38% de los bancos mantienen su número de oficinas y solo el 8% de los bancos han aumentado el número de oficinas. (Ver tablas 7 y 8).

Tabla 8. Cantidad de bancos que tuvieron variación del número de oficinas en los años 2015-2017.

<b>Tipo de variación</b>	<b>Cantidad de bancos</b>	<b>% bancos</b>
Aumenta el número de oficinas	2	8%
Mantiene el número de oficinas	9	38%
Disminuye el número de oficinas	13	54%
<b>Total de bancos</b>	<b>24</b>	

Fuente: Elaboración propia

Por último, con base a los datos mostrados, se observa que el número de oficina está reduciendo. Esto no significa que los bancos no abran nuevas agencias, lo que significaría que están optimizando la ubicación de las agencias para obtener ventajas con ubicaciones más rentables.

### **Cajeros automáticos (ATM)**

Los cajeros automáticos (ATM) son canales que permiten entregar dinero a los usuarios y realizar consultas de saldos a las cuentas. A lo largo de estos años, sus funcionalidades cambiaron. Es así, que ahora se puede realizar transferencias, pagos por servicios de terceros y receptar depósitos en efectivo y la última funcionalidad implantada es realizar retiros ordenados a través del teléfono celular y sin tarjetas en el ATM.

Otra característica de los cajeros automáticos de la banca privada es la implementación de mecanismos de seguridad. Así tenemos la implementación de lectores de tarjetas con chip y la instalación de cámaras de seguridad. Así mismo, los bancos están usando los cajeros automáticos como canal de comunicación.

De los datos oficiales, se observa que el número de cajeros automáticos (ATM) desde el año 2011 hasta el año 2017 se ha incrementado en un 45%, pasando de 2.772 cajeros automáticos a más de 4.000. También el número de bancos que reportaban tener ATM pasó de 11 a 15, se espera que en el futuro el número de bancos con ATM aumente.

El mayor crecimiento del número de ATM fue en el período 2 (entre los años 2011 y 2014) ya que tuvo un crecimiento del 31%, mientras que en el período 3 (entre los años 2015 a 2017) apenas creció un 3%.

El banco que más incremento su número de cajeros automáticos fue Banco Pacífico, pasando de 224 ATM (año 2011) a 601 ATM (año 2017) (incremento del 168%), le sigue Produbanco Grupo Promerica que pasó de 141 ATMs a 309 ATM (creció 119%). El 93% de los ATM en el año 2017 está concentrado en siete bancos. (Ver tabla 9).

Tabla 9. Evolución de cajeros automáticos en la banca privada durante los años 2011 a 2017

Bancos Privados	ATM	ATM	ATM	ATM	ATM	ATM	ATM
	año 2011	año 2012	año 2013	año 2014	año 2015	año 2016	año 2017
Banco Pichincha	768	795	886	991	1050	1091	1107
Banco Guayaquil	752	805	831	903	866	861	848
Banco Pacífico	224	232	249	398	502	569	601
Banco Internacional	301	405	383	384	394	393	394
Produbanco Grupo Promerica	141	169	209	266	284	305	309
Banco Bolivariano	267	278	279	294	302	299	298
Banco del Austro	211	171	174	191	195	199	173
Banco Procredit					45	76	78
Banco de Loja	34	40	43	46	52	52	52
Banco de Machala	39	42	44	44	98	50	50
Banco Solidario			69	66	57	45	44
Banco General Rumiñahui	31	32	35	35	37	39	39
Banco Codesarrollo				4	7	10	10
Banco Delbank					5	5	5
Banco Comercial de Manabí					6	5	4
Banco Capital	4	4	4	4			
Banco Visionfund Ecuador							
Banco Dmiro							
Banco Finca							
Banco Diners Club Ecuador							
Banco del Litoral							
Banco Coopnacional							
Banco Amazonas							
Banco Citibank							
<b>Total de oficinas</b>	<b>2772</b>	<b>2973</b>	<b>3206</b>	<b>3626</b>	<b>3900</b>	<b>3999</b>	<b>4012</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Elaboración Propia

### Corresponsales no bancarios (CNB)

En el año 2008 se emitió la normativa para corresponsal no bancario con el objetivo de fomentar la inclusión bancaria. El CNB consiste en un nuevo canal que permite a los bancos a través de otros entes comerciales ofrecer servicios financieros. (Ver tabla 10).

Tabla 10. Evolución de la cantidad de CNB en los años 2015-2017

<b>Bancos Privados</b>	<b>Nombre comercial</b>	<b>CNB año 2015</b>	<b>CNB año 2016</b>	<b>CNB año 2017</b>
Banco Pacífico	Tu Banco Banco Aquí	6.342	8.890	10.219
Banco Pichincha	Mi Vecino	13.850	9.764	9.040
Banco Guayaquil	Banco del Barrio	5.200	5.200	5.200
Produbanco Grupo Promerica	Servipagos/Pago Ágil	1.362	1.515	1.762
Banco Bolivariano	Punto BB	98	180	184
Banco Delbank	Banco Delbank	2	2	1
<b>Total de oficinas</b>		<b>26.854</b>	<b>25.551</b>	<b>26.406</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Elaboración Propia

A través de estos canales, se pueden realizar varios servicios bancarios; entre los principales tenemos la recaudación de pagos a terceros, retiros y depósitos. Solo en las redes CNB de Banco Guayaquil, Banco Pacífico y Banco Pichincha se puede apertura cuentas básicas. Por el momento ningún CNB realiza procesos de otorgamiento de crédito.

Los datos sobre CNB están publicados desde el año 2015. Si se considera que en el año 2007 no había CNB en Ecuador, podemos señalar que durante el período analizado 2007 a 2017, ha habido un incremento considerable.

### **Internet (Banca virtual) y APP (Banca móvil)**

En Ecuador, en el año 2017, todos los bancos privados tienen páginas web, pero no todos ofrecen servicios a través de ellas. Así, a finales del año 2017, solo 19 bancos ofrecían servicios de banca virtual para sus clientes.

Estas webs de aplicaciones bancarias brindan la posibilidad de realizar consultas, transferencias, pagos a empresas, pagos a instituciones públicas, pagos a tarjetas de crédito propias o de otros emisores, pagos por tiempo aire de telefonía celular, solicitar chequeras, revisar estados de cuenta y otros servicios. Algunos bancos tienen webs diferenciados para personas naturales y personas jurídicas. Por temas de seguridad, las aplicaciones webs bancarias usan mecanismos biométricos de seguridad incluso con reconocimiento facial. Por otro lado, hasta finales del año 2017, la mitad de los bancos tenían APP que se puedan descargar a través de Google Play. (Ver tablas 11 y 12).

Tabla 11. Lista de bancos privados con página web y con banca virtual en el año 2017

Bancos Privados	Nombre comercial	Tiene web	Tiene banca virtual
Banco Pichincha	Banca Electrónica	Si	Si
Banco Guayaquil	Banca Virtual	Si	Si
Banco Pacífico	Banca Virtual InterMático	Si	Si
Banco Internacional	Banca Online	Si	Si
Produbanco Grupo Promerica	Produbanco en Línea	Si	Si
Banco Bolivariano	24 online	Si	Si
Banco del Austro	Banca Virtual	Si	Si
Banco Procredit	Banca Online	Si	Si
Banco Solidario	Banca Fácil	Si	Si
Banco General Rumiñahui	BGR Net	Si	Si
Banco Diners Club Ecuador	Diners web	Si	Si
Banco Amazonas	Banca Electrónica	Si	Si
Banco de Loja	Banca Electrónica	Si	Si
Banco de Machala	Oronet	Si	Si
Banco Codesarrollo	BancoDe en Línea	Si	Si
Banco Delbank	Banca Virtual	Si	Si
Banco Comercial de Manabí	Banca enLínea BCM	Si	Si
Banco Capital	Banca Electrónica	Si	Si
Banco Citibank	CitiDirect	Si	Si
Banco Visionfund Ecuador		Si	
Banco Dmiro		Si	
Banco Finca		Si	
Banco del Litoral		Si	
Banco Coopnacional		Si	

Fuente páginas web de los bancos privados  
Elaborado: Elaboración propia

El caso de Banco Internacional y Banco Diners Club se observa que tienen pocas descargas, eso se debe a que en el mes de diciembre estos bancos cambiaron sus APP y las cifras presentadas corresponden a la última versión descargada.

Tabla 12. Lista de bancos privados con APP y número de descargas en Google Play a diciembre 2017

Bancos Privados	Tiene APP	Nombre comercial de APP	Número de descargas en Google Play
Banco Pichincha	Sí	Pichincha Banca Móvil	500 k
Banco Guayaquil	Sí	Banca Virtual Móvil: Mi Banco BG	100 k
Banco Pacífico	Sí	Movilmático	100 k
Produbanco Grupo Promerica	Sí	Produbanco Móvil	100 k
Banco Bolivariano	Sí	24 Móvil Banca Celular	100 k
Banco del Austro	Sí	Banca Móvil Banco del Austro	50 k
Banco Solidario	Sí	Solidario Móvil	10 k
Banco General Rumiñahui	Sí	APP móvil BGR	10 k
Banco Internacional	Sí	Banca Móvil Banco Internacional	5 k
Banco Procredit	Sí	Banco Procredit Móvil	1 k
Banco Diners Club Ecuador	Sí	Diners Móvil	1 k
Banco Amazonas	Sí	Amazonas Móvil	500

Fuente: Google Play  
Elaborado: Elaboración propia

Estas APP bancarias permiten realizar las mismas transacciones que las aplicaciones webs bancarias, incluso de manera más fácil. Una de las últimas funcionalidades de estas APP es poder realizar ordenar retiros en ATM sin necesidad de tarjeta.

Consideramos que los bancos que tienen estas APP bancarias cuentan con una ventaja competitiva para implementar billetera móvil sobre los bancos que no las tienen.

### **Otros canales de atención**

Actualmente, junto con la tendencia Fintech, están surgiendo empresas que permiten realizar pagos con tarjetas bancarias (crédito, débito y prepago) en establecimientos comerciales como APP de pagos y botones de pagos.

Así tenemos los casos de PayClub de Diners Club Ecuador, PayPhone (alianza con Produbanco Grupo Promerica), Paymentez (alianza con Banco Guayaquil septiembre 2017 y Banco Pacífico en mayo 2017), RedyPagos, PayValida y Kushki Pagos. Aquí no consideramos los casos de botones de pagos de otros países como PayPal.

### **4.2.2.2 Canales de comunicación**

Los bancos se han dirigido a sus clientes a través de los diferentes medios de comunicación como diarios, revistas, radio y televisión. En los últimos años, como ya se ha visto, los bancos han incursionado en Internet como banca virtual, banca móvil y páginas web, pero los bancos ecuatorianos también han incursionado en las redes sociales para acercarse a sus clientes.

### **Redes sociales**

Las redes sociales revisadas fueron Facebook, Twitter y YouTube. Así, vemos que, a finales del año 2017, Banco Pacífico registra el mayor número de seguidores en Facebook, seguido por Banco Pichincha y Produbanco Grupo Promerica. Solo 18 bancos tienen cuentas en Facebook y solo 8 de estos bancos tienen más de 100 mil seguidores. (Ver tabla 13).



Tabla 13. Seguidores de los bancos en Facebook a diciembre 2017

<b>Bancos Privados</b>	<b>Seguidores en Facebook</b>
Banco Pacífico	944.660
Banco Pichincha	917.258
Produbanco Grupo Promerica	429.588
Banco Guayaquil	386.596
Banco Bolivariano	254.244
Banco Internacional	248.533
Banco Diners Club Ecuador	215.134
Banco del Austro	183.201
Banco de Machala	61.720
Banco Solidario	33.284
Banco Delbank	21.053
Banco Comercial de Manabí	18.429
Banco Amazonas	16.843
Banco Procredit	13.289
Banco Dmiro	11.517
Banco Finca	4.963
Banco Visionfund Ecuador	475
Banco General Rumiñahui	162

Fuente: Facebook

Elaborado: Elaboración propia

En el caso de la red Twitter, vemos que Banco Pacífico tiene el mayor el número de seguidores, seguido de Banco Pichincha y Banco Guayaquil. Además, vemos que Banco Guayaquil tiene la cuenta más antigua y el mayor número de Twitters publicados. Solo 17 bancos tienen cuentas en Twitter y vemos que el Banco de Loja no tiene publicado ningún mensaje. (Ver tabla 14).

Tabla 14. Presencia de los bancos en Twitter a diciembre 2017

<b>Bancos Privados</b>	<b>Año de unión a Twitter</b>	<b>Twitters publicados</b>	<b>Seguidores en Twitter</b>
Banco Pacífico	2011	27.100	341.000
Banco Pichincha	2010	47.800	322.000
Banco Guayaquil	2008	54.800	180.000
Banco Internacional	2012	11.100	67.400
Banco Bolivariano	2011	13.900	52.400
Produbanco Grupo Promerica	2011	4.845	49.100
Banco Diners Club Ecuador	2013	7.571	43.900
Banco del Austro	2010	7.272	14.700
Banco Amazonas	2013	1.153	9.156
Banco de Machala	2012	2.009	5.126
Banco Comercial de Manabí	2014	576	837
Banco Dmiro	2011	520	518
Banco Delbank	2012	1.311	229
Banco Codesarrollo	2104	74	109
Banco Finca	2016	43	64
Banco Capital	2015	8	29
Banco de Loja	2017		17

Fuente: Twitter

Elaborado: Elaboración propia

En el caso de YouTube, en diciembre de 2017, Banco Pichincha tiene el mayor número de suscriptores y mayor número de reproducciones. El segundo lugar en reproducciones, lo tiene Diners Club del Ecuador, pero no tenemos el número de suscriptores. También se observa que 18 bancos tienen videos en YouTube, pero solo 14 tienen canales (Ver tabla 15).

Tabla 15. Presencia de Bancos privados en YouTube a diciembre 2017

Bancos Privados	Año de unión a YouTube	Suscriptores en YouTube	Reproducciones en YouTube
Banco Pichincha	2009	58.563	35.932.953
Banco Diners Club Ecuador	2014		2.209.672
Banco Pacífico	2011	1.914	1.766.487
Banco Guayaquil	2008	1.859	1.544.045
Banco Internacional	2012	798	1.165.351
Banco Bolivariano	2010	543	673.355
Banco Solidario	2013	198	85.759
Produbanco Grupo Promerica	2011	439	40.753
Banco del Austro	2012	245	28.134
Banco General Rumiñahui	2011	118	22.942
Banco Procredit	2013	8	1.819
Banco Visionfund Ecuador	2017	9	247
Banco Comercial de Manabí	2015	15	155
Banco Amazonas	2018	1	1
Banco Codesarrollo		25	
Banco Dmiro		25	
Banco de Machala		47	
Banco Finca	2009	476	

Fuente: YouTube

Elaborado: Elaboración propia

También se halló que algunos bancos tienen cuentas en Google+, Instagram, Flickr y LinkedIn.

Estos datos son muestra del desarrollo de nuevas estrategias comunicacionales a través de las redes sociales dirigidas a sus usuarios.

### Otros canales de comunicación

Los bancos también están usando emails y mensajes en celulares para llegar a sus clientes. Los emails son usados para campañas publicitarias, gestión de cobranza, notificación de transacciones, notificaciones de acceso y anuncios institucionales. Los mensajes por celular son usados para gestión de cobranzas, notificación de transacciones, notificación de acceso y avisos institucionales.

Adicionalmente, en el año 2017, Banco Guayaquil y Banco Pacífico anuncian sus chatbot, ChatBG y Sofí respectivamente a través de Messenger de Facebook. Estos chatbot permiten a los clientes realizar principalmente consultas a sus cuentas.

Por lo mostrado, vemos que durante el período de análisis (2007-2017) los bancos incrementaron su presencia en Internet, ya sea a través de páginas web, banca virtual, banca móvil, botones de pagos, presencia en redes sociales, emails, mensajes celulares y chatbots. Los canales presenciales, como las clásicas agencias, se están reduciendo y más bien está creciendo el número de corresponsales no bancarios.

Por lo comentado, podemos responder a la pregunta planteada inicialmente, ya que los canales de interacción con los clientes cambiaron durante el período revisado, pero estos cambios no tienen relación directa con normativas específicas sobre servicios financieros, pero si tienen relación con otras normas. Aparentemente, las variaciones en el número de canales dependen del tipo de canal y de las políticas de optimización de recursos. Esto respondería a la pregunta planteada, pero la hipótesis propuesta de que: *“El número de canales de interacción con los clientes no creció por las regulaciones sobre servicios financieros durante el período de análisis”*, no aplicaría a todos los tipos de canales.

#### **4.2.3 Análisis de los servicios financieros y sus tipos**

Esta sección está dedicada a identificar y clasificar los servicios financieros ofertados por la banca privada del Ecuador y responder a la siguiente pregunta:

*¿La diversidad de características de los servicios financieros dificulta la clasificación?*

Los bancos son organizaciones dedicadas a realizar intermediación bancaria. Adicionalmente, los bancos proporcionan otras actividades que

complementan o permiten realizar los servicios de intermediación. A este tipo de actividades las denominaremos servicios financieros.

Se debe tener en cuenta, que el sector financiero se caracteriza por la gestión de riesgo. Todos los servicios de intermediación financiera requieren la gestión de riesgos financieros y de riesgos operativos, en cambio los servicios financieros requieren solamente la gestión de riesgos operativos.

La banca privada ofrece una variedad de servicios financieros y aquí proponemos un esquema de clasificación que nos permita su análisis

La clasificación de servicios financieros propuesta en este trabajo se caracteriza por ser multinivel y usar los resultados de los procesos de los servicios.

El uso de los resultados de los procesos de los servicios financieros permite agrupar servicios que brindan la misma prestación, en cambio el uso de varios niveles en esta clasificación permite desagregar un mismo servicio considerando otras características, independientes de la prestación dada.

Es así, que el modelo de clasificación de servicios financieros propuestos en este trabajo solo contiene los niveles 0 y 1.

En la tabla 16, consta la descripción de los tipos de servicios del nivel 0. El nivel 0 se caracteriza por presentar el agrupamiento de servicios financieros, considerando:

- 1) Servicios Tipo 1, Servicios de Transacción sobre las operaciones bancarias;
- 2) Servicios Tipo 2, Servicios de Movilización de valores;
- 3) Servicios Tipo 3, Servicios con Cheques;
- 4) Servicios Tipo 4, Servicios con Medios de pago;

- 5) Servicios Tipo 5, Servicios de Cash Management;
- 6) Servicios Tipo 6, Servicios de Resguardo;
- 7) Servicios Tipo 7, Servicios Complementarios; y,
- 8) Servicios Tipo 8, Servicios de Atención al usuario.

Tabla 16. Lista de grupos de servicios financieros (Nivel 0)

Tipos	Servicios financieros de Nivel 0	Descripción
Tipo 1	Servicios de Transacciones directas sobre operaciones bancarias	Actividades que permiten interactuar a los clientes con las operaciones bancarias
Tipo 2	Servicios de Movilización de valores	Servicios de transferencia Actividades que permiten movilizar dinero entre diferentes cuentas bancarias
		Servicios de giros Actividades que permiten el envío y recepción de dinero
Tipo 3	Servicios con Cheques	Actividades relacionadas con el uso de cheques y cuentas corrientes
Tipo 4	Servicios con Medios de pago	Actividades que permiten usar diferentes tipos de medios pagos
Tipo 5	Servicios de Cash Management (Servicios de cobros y pagos para terceros)	Actividades que permiten cobros, pagos, facturación y otros para terceros
Tipo 6	Servicios de Resguardo	Actividades que permite el resguardo de valores, documentos, joyas y otros
Tipo 7	Servicios Complementarios	Actividades que complementan la realización de otros servicios
Tipo 8	Servicios de Atención al usuario	Actividades que permiten interactuar a los clientes/usuarios con la entidad financiera

Fuente: Elaboración propia

Cada grupo de servicios financieros del nivel 0 contiene varios servicios en el nivel 1, a los que denominaremos servicios genéricos. A continuación, revisamos los diferentes tipos de servicios.

*Servicios Tipo 1, “Servicios de Transacciones directas sobre operaciones bancarias”*: Esta categoría permite interactuar los usuarios con sus cuentas. Así, las cuentas del pasivo (cuenta de ahorro, corriente o básica) tienen los servicios de aperturas, cierres, mantenimiento, depósitos, retiros y las cuentas del activo (los diferentes tipos de créditos) tienen desembolso, pagos a créditos, cobranza y otros. Este tipo de servicio es ofrecido por todos los bancos privados. (Ver tabla 17).

Tabla 17. Lista de servicios nivel 1 de Tipo 1

Servicios financieros de Nivel 0	Servicios financieros de Nivel 1
<b>Transacciones directas sobre operaciones bancarias</b>	Apertura de cuentas
	Cierre de cuentas
	Activación de cuentas
	Mantenimiento de cuentas
	Bloqueo de cuentas
	Depósito de valores
	Retiros de valores
	Consulta de saldos de cuentas
	Emisión y entrega de documentos de saldos
	Desembolso de valores por crédito
	Pago de valores a cuentas de crédito
	Emisión de tabla de amortización
Recuperación de valores vencidos de crédito	

Fuente: Elaboración propia

Las diferencias de estos servicios entre bancos dependerán del tipo de cuenta, de los canales en que se realizan y de los procedimientos. Así tenemos que bancos que no ofrecen Cuentas Corrientes, como Banco Finca, no tendría depósitos ni retiros en estas cuentas. Otro caso son los retiros, ya que hay bancos que no tienen ATM por lo cual no pueden ofrecer retiros por este canal. Y el último caso, se da en los diferentes procedimientos, así tenemos los servicios de retiro por ATM, ya sea con tarjeta o sin tarjeta que lo ofrecen actualmente algunos bancos privados, como Banco Guayaquil, Banco Bolivariano, Banco Pacífico y Produbanco Grupo Promerica.

La mayoría de los servicios de este tipo son servicios con tarifa cero y de tarifa máxima.

*Servicios Tipo 2, “Servicios de Movilización de valores”*: Estos servicios son de movilización de valores, ya sea entre cuentas (transferencias) o entre individuos (giros). Aquí se considera el envío, entrega y rectificación de la transferencia o giro, sean nacionales o del exterior. En la tabla 18, se muestra los servicios del nivel 1 referentes al tipo 2.

Dependiendo de las coberturas, las transferencias pueden ser realizadas por todos o por algunos bancos. Así tenemos, que todos los subtipos de transferencias nacionales son ofrecidos por todos los bancos, en cambio

las transferencias internacionales son ofrecidas por algunos bancos. Solo el servicio de transferencia entre cuentas de la misma entidad es de tarifa cero, la mayoría son servicios con tarifa máxima y solo en los casos relacionados con transferencias especiales por Swift son de tarifa diferenciada.

Tabla 18. Lista de servicios Tipo 2

<b>Servicios financieros de Nivel 0</b>	<b>Servicios financieros de Nivel 1</b>
<b>Servicio de movilización de valores: Transferencia</b>	Servicio de transferencia
	Envío de transferencias
	Recepción y entrega de transferencias
	Rectificación de transferencias
	Reversión o devolución de transferencia
	Anulación de transferencia
	Soporte a la transferencia
<b>Servicio de movilización de valores: Giros</b>	Servicio de giro
	Envío de giros o remesas
	Entrega de giros o remesas
	Rectificación de giro o remesa
	Reversión o devolución de giro o remesa
	Anulación de giro o remesa

Fuente: Elaboración propia

En el caso de los giros, estos son realizados solo por algunos bancos. En el último tiempo y acompañado de la introducción de la banca móvil, los giros nacionales están creciendo.

Cabe señalar que los giros son realizados por medio de alianzas estratégicas entre bancos y empresas remesadoras. En el caso de giros, la mayoría de servicios es de tarifa diferenciada.

*Servicios Tipo 3, “Servicios con cheques”:* Los servicios de tipo 3 son aquellos que están relacionados con el manejo de cheques, como emisión de los formularios de cheques, pagos de cheques, cancelación de pagos y otros, sean de cheques nacionales o internacionales.

Este grupo de servicios es ofrecido por bancos que tienen cuentas corrientes. Además, no todos los bancos gestionan los pagos o cobros de cheques internacionales.

Este tipo de servicio cuenta con regulación expresa para cheques nacionales. Estos servicios no son ofrecidos por Banco Finca y Banco D-Miro. (Ver tabla 19).

Tabla 19. Lista de servicios de Tipo 3

Servicios financieros de Nivel 0	Servicios financieros de Nivel 1
<b>Servicios con cheques</b>	Emisión de cheques Canje de cheque Procesamiento de cheque protestado  Devolución de cheque Habilitación de cheque Orden de no pago o inhabilitación de cheques Notificación sobre cheques

Fuente: Elaboración propia

Los servicios de cheques internacionales son servicios de tarifa diferenciada, en cambio los servicios de cheques nacionales son servicios de tarifa máxima.

*Servicios Tipo 4, “Servicios con Medios de pago”*: El tipo 4 de servicios financieros son los servicios relacionados con los medios de pagos, es decir, con tarjetas de débito, tarjetas de crédito, tarjetas prepago (recargable o no recargable) o billeteras móviles. (Ver tabla 20).

Tabla 20. Lista de servicios del Tipo 4

Servicios financieros de Nivel 0	Servicios financieros de Nivel 1
<b>Servicio de medio de pago</b>	Afiliación de servicio de medio de pago Renovación del servicio de medio de pago Mantenimiento del servicio de medio de pago Cancelación del servicio de medio de pago Bloqueo del servicio de medio de pago Activación del servicio de medio de pago Emisión de medio de pago Renovación del medio de pago Reposición del medio de pago Cancelación de medio de pago Bloqueo de medio de pago Activación de medio de pago Consulta de saldos de medio de pago Mantenimiento del medio de pago Consumos con medios de pago cargados al cliente Consumos con medios de pago cargados al establecimiento Carga de valores Descarga de valores Avance de efectivo

Fuente: Elaboración propia



Estos servicios permiten el manejo de los medios de pago, su emisión, uso como medio de pago, como adquirencia y otros. Este grupo de servicios es ofrecido solo por ciertos bancos.

Los servicios relacionados con tarjetas de crédito han sido los más desarrollados, ya sea como emisión y adquirencia. Estos servicios son ofrecidos solo por 14 bancos.

Los servicios relacionados con tarjetas de débito se han desarrollado desde el año 2012, año en que se dispuso que todas las tarjetas deben tener chip. Este servicio lo tienen 16 bancos.

Los servicios de tarjetas prepago son ofrecidos solo por 7 bancos (Banco Pichincha, Banco Pacífico, Produbanco Grupo Promerica, Banco Bolivariano, Banco Austro, Banco Diners Club del Ecuador, Banco Amazonas).

En este tipo de servicios, se toma en cuenta los servicios a implementarse con billetera móvil para realizar pagos. Actualmente, los bancos están desarrollando el proyecto BIMO de billetera móvil.

En esta categoría también se considera los APP de pagos tales como Pay Club de Banco Diners Club del Ecuador y el caso de PayPhone en alianza con Produbanco Grupo Promerica. En los últimos meses, se ha identificado los casos de Paymentez, Redypagos y Kushki pagos.

Los servicios de afiliación y renovación de tarjeta de crédito fueron de tarifa máxima hasta mayo 2012, luego de esa fecha se convirtió en servicio con tarifa cero. El resto de servicios de este tipo, con excepción del avance de efectivo, tienen tarifa máxima o tarifa cero. El avance de efectivo tiene tarifa diferenciada y su valor depende del tipo de canal en donde se lo solicita.

*Servicios Tipo 5, "Servicios de Cash Management"*: Los servicios de este tipo comprenden todos los servicios que los bancos dan a terceros para realizar cobros y pagos, también incluyen servicios de facturación y otros

relacionados. En la tabla 21, se muestra la lista de los servicios de nivel 1 para tipo 5.

Tabla 21. Lista de servicios de Tipo 5

Servicios financieros de Nivel 0	Servicios financieros de Nivel 1
<b>Servicios de cash management (Servicios de cobros y pagos para terceros)</b>	Servicio de cash management
	Gestión de cobros y pagos
	Cobro de valores a terceros
	Cobros especiales
	Pago de valores a terceros
	Pago de nómina
	Pago de beneficios sociales
	Gestión de facturación a terceros
	Canje de valores
	Preparación de estados financieros
	Cobro de documentos
Impresión de documentos a empresas	

Fuente: Elaboración propia

El principal subtipo de servicio es lo relacionado con cobros para empresas, específicamente, cobros para empresas públicas, el cual tiene tarifa máxima. El resto de servicios en este tipo tiene tarifa diferenciada.

**Servicios Tipo 6, “Servicios de Resguardo”**: Comprende los servicios de alquiler de casilleros, cajas de seguridad y transporte de valores. Este grupo de servicio es ofertado por algunos bancos, con la precisión que actualmente el transporte de valores es realizado por empresas especializadas. En el caso de los casilleros pueden ser físicos o virtuales. Este resguardo se lo hace documentos, valores, joyas y otros. Todos los servicios de este tipo tienen tarifa diferenciada. (Ver tabla 22).

Tabla 22. Lista de servicios de Tipo 6

Servicios financieros de Nivel 0	Servicios financieros de Nivel 1
<b>Servicio de resguardo</b>	Custodia de valores
	Custodia de documentos
	Arriendo de casilleros
	Soporte para casilleros
	Transporte de valores
	Transporte de efectos

Fuente: Elaboración propia

**Servicio Tipo 7, “Servicios Complementarios”:** En esta categoría están los servicios que complementan la realización de otros servicios, así tenemos en este tipo, servicios de proveer mecanismos de seguridad, permiso de uso de canales, acceso a los planes de recompensa, prestaciones en el exterior con medios de pagos y publicidad en canales. La mayoría de estos servicios tienen tarifa diferenciada, con excepción de planes de recompensa, prestaciones en el exterior y mecanismos de seguridad. En la tabla 23, se muestra la lista de estos servicios de nivel 1.

Tabla 23. Lista de servicios de Tipo 7

<b>Servicios financieros de Nivel 0</b>	<b>Servicios financieros de Nivel 1</b>
<b>Servicios complementarios</b>	Provisión de mecanismos de seguridad adicional
	Investigación de eventos
	Permiso de uso de canales
	Permiso de uso de instalaciones
	Provisión de soporte técnico
	Acceso a planes de recompensa
	Prestaciones en el exterior
	Publicidad en canales de la entidad

Fuente: Elaboración propia

**Servicios Tipo 8, “Servicios de Atención a los usuarios”:** En este tipo de servicios sirven para atender los diferentes requerimientos administrativos que requiere un usuario. La mayoría de estos servicios son de tarifa diferenciada. (Ver tabla 24).

Tabla 24. Lista de servicios de Tipo 8

<b>Servicios financieros de Nivel 0</b>	<b>Servicios financieros de Nivel 1</b>
<b>Servicios de apoyo al cliente</b>	Gestión de registros de cuentas
	Certificación
	Control de transacciones
	Conteo de transacciones fallidas
	Envío de comunicaciones
	Recepción de comunicaciones
	Reposición de varios
	Impresión de documentos a clientes
	Copias de documentos
	Publicación de documentos extraviados
	Entrega de accesorios
	Atención a clientes
	Proporcionar información crediticia

Fuente: Elaboración propia

### **Otros niveles de clasificación**

Otros niveles para los servicios financieros podrían ser cobertura (nacional o internacional) o tipo de canales de interacción (ventanilla, ATM, CNB, internet u otro) o tipo de usuario (persona natural o jurídica) y otros criterios. Esto dependerá de las políticas de administración de los servicios financieros.

Esta clasificación tiene varias aplicaciones. Es así, que los sistemas comerciales de administración de costos necesitan de esta clasificación para poder manejar los diferentes costos para estos servicios financieros. Otra aplicación consiste en homologar los diferentes servicios de la banca, sin importar la denominación comercial fijándonos en la similitud de los resultados de cada servicio. Esto ayuda en los análisis comparativos de los servicios.

Evidentemente, se alcanzó el objetivo de identificar y clasificar los servicios financieros y se evidenció que la diversidad de las características no es impedimento para clasificar a los servicios financieros, lo cual responde a la pregunta planteada; por lo tanto la hipótesis de que *la variedad de características de los servicios financieros hace difícil su categorización o clasificación de los servicios financieros* no es cierta.

### **4.2.4 Otros temas relacionados con servicios financieros**

#### **Transparencia de información**

Este punto tiene el propósito de determinar la transparencia de la información sobre servicios financieros durante el período de análisis y responder a la pregunta

*¿Hay evidencia de transparencia de información de servicios financieros?*

La Disciplina de Mercado propuesta por Basilea tiene el objeto de complementar el proceso de supervisión, desarrollando elementos de divulgación de información que permita a los participantes de mercado evaluar el perfil de riesgo y nivel de capitalización de los bancos.

Esta divulgación de información debe buscar el equilibrio entre la exigencia de divulgación y la protección de la información confidencial y estratégica.

El COMF establece que la Junta dictara normas de transparencia y divulgación de la información y que podrá requerir información que considere necesaria, sin restricción alguna. La facultad de solicitar información sin restricción la tiene la Superintendencia de Bancos (artículo 63 del COMF). El COMF establece sanciones en los casos que los bancos suministren información falsa, fraudulenta u haya omitidos datos.

La información analizada en este estudio permitió evaluar la evolución de los servicios financieros. Esto muestra la importancia de tener datos de temas diferentes al riesgo y al control de cuentas contables.

La supervisión y control de tarifas de los servicios financieros motivo al organismo de control bancario solicitar de manera periódica datos sobre canales de atención, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, adquirencia, avances de efectivo, retiros, recaudación de pagos, gestión de cobranzas y sobre los servicios financieros. La mayoría de esta información está publicada con datos desde el año 2014 en adelante.

Tabla 25. Variables requeridas para solicitar datos sobre servicios financieros

Variables cuantitativas	Variables cualitativas
Número de transacciones	Servicio genérico
Número de facturas o cobros generados	Tipo de servicio
Valor generado para el pago de servicios brindados	Denominación comercial del servicio
Valor por cobrar de servicios brindados	Canal de requerimiento del servicio
Valor de ingreso por servicios cobrados y brindados	Canal de entrega del servicio
Valor de impuestos generados	Cobertura del servicio
Valor de descuentos	Ubicación de canales presenciales
Valor de tarifas	Ubicación del usuario
Valor de costos	Tipo de usuario que realiza servicio
Valor de montos que intervienen en el servicio	Tipo de usuario que contrata servicio (Tipo 5)
Fechas de realización del servicio brindado	Tipo de producto asociado al servicio (Tipo 1, 2, 5, 7, 8)
	Tipo de tarifa
	Descripción del medio de pago asociado al servicio (Tipo 4)
	Entidad que brinda el servicio
	Entidad o empresa propietaria del canal
	Empresa que participa en la realización del servicio
	Código de cuenta de ingresos por servicios
	Código de cuenta de costos por servicios
	Código de cuenta por cobrar por servicios

Fuente: Elaboración propia

Consideramos que cualquier requerimiento de control de servicios debería contener variables cuantitativas y cualitativas. En la tabla 25 se muestra el

detalle de variables necesarias para un sistema de información de servicios financieros.

Lo expuesto muestra que en los últimos años de análisis si hay evidencia de intentos de mejorar la transparencia de información sobre servicios financieros, lo cual responde a la pregunta planteada y demuestra que la hipótesis “*Hay falta de transparencia de información sobre servicios financieros durante el período de análisis*” no es cierto.

### **Calidad de los servicios financieros**

Aquí se pretende analizar el cumplimiento normativo sobre la calidad de los servicios financieros y responder a la pregunta:

*¿Hay evidencia de gestión de calidad en servicios financieros?*

Primeramente, la Constitución del año 2008 establece que los consumidores tienen derecho a recibir bienes y servicios de calidad. El COMF en su artículo 153 establece que la Junta regulará los estándares de calidad, sistemas de medición de la satisfacción y los sistemas de atención y reparación, por otro lado, en el artículo 150, se ratifica el derecho constitucional para recibir servicios financieros de adecuada calidad.

La norma ISO 9000:2015 tiene como principios el enfoque al cliente, liderazgos, compromiso de las personas, enfoque a los procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia, gestión de las relaciones. El enfoque de procesos implica el pensamiento basado en riesgos y aplicación del ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar).

Los artículos del COMF sobre calidad de los servicios financieros contrastados con la norma ISO 9000 muestra que la redacción de los mismos abarca los temas de manejo de no conformidad y acciones correctivas, evaluación de la satisfacción del cliente y determinación de los requisitos para los servicios, pero no proporciona un enfoque integral de la gestión de la calidad por no considerar temas de relaciones, toma de

decisiones basados en evidencia y otros por lo que el COMF tendría un enfoque insuficiente para regular la calidad de los servicios financieros.

Estos vacíos deberían ser cubiertos por una normativa que abarque los elementos pertinentes para fomentar un sistema de gestión de calidad para los servicios financieros.

Por lo expuesto no hay evidencia de cumplimiento normativo en temas de calidad de servicios financieros, por la falta de normativa específica y mecanismos de evaluación. Tampoco podemos concluir sobre la hipótesis: *No hay control de calidad de los servicios*, ya que se conoce que los bancos privados realizan evaluación de la calidad de sus servicios, pero el Estado no realiza ni pide información sobre este tema.

### **Innovación en la banca**

En este punto pretendemos identificar las diferentes innovaciones ocurridas durante el período de análisis y responder la pregunta:

*¿Hay evidencia de innovación en servicios?*

El Manual de Oslo define la innovación como la introducción de un producto o de un proceso, o la introducción de un método de comercialización o de la comercialización nueva aplicado a las prácticas de negocio, a la organización del trabajo o a las relaciones externas (OCDE & Eurostat, 2007).

La banca privada ha innovado durante el período de análisis. Así en la tabla 26, se muestra los principales casos de innovaciones de la banca privada durante el período de análisis.

Cabe señalar que en diciembre 2017 con la Ley de Reactivación Económica el dinero electrónico pasa a ser operado por la banca privada. Este caso es muestra de una falta de estrategia pública sobre el tema, ya que en el año 2010 Banco Pichincha propuso implementar este nuevo

medio de pago, pero no fue autorizado. Esta decisión ocasionó un retraso de introducción de la billetera móvil de ocho años para el país.

Tabla 26. Casos de innovación de la banca privada

Tpo de innovación	Innovaciones
<b>Innovación de servicios</b>	Depósito de cheques por medio de imagen (Por celular o dispositivos de escaneo) Retiros ordenados por celular y sin tarjetas en ATM APP para banca celular APP para realizar pagos con tarjetas APP para realizar retiros sin tarjetas Uso del celular como dispositivo para receptar pagos con tarjetas ATM que reciben depósitos Incremento de uso de banca por internet Nuevos tipos de cuenta para segmentos específicos de clientes (Cuentas virtuales, cuenta básica y otros)
<b>Innovación organizacional</b>	Nuevos canales de atención: CNB, nuevas empresas auxiliares bancarios, primeras Fintech Nuevos tipos de agencias Aplicación de customer experience
<b>Innovación de procesos</b>	Mejora en riesgos operativo y seguridad (Uso de chips y biometrica) Cambio en procesos y funcionalidades para nuevos servicios con banca móvil, banca por internet, ATM y otros canales Aplicación de redes neuronales, BI, minería de datos, Big Data y otros métodos avanzados de análisis Introducción de control de costos
<b>Innovación de comercialización</b>	Uso de redes sociales Fomento de RSE Comerciales institucionales

Fuente: Elaboración propia

Dado que la Ley permite al Estado controlar las actividades financieras y por la relevancia competitiva que tiene la innovación, el Estado debería implementar políticas de gestión de la innovación para el sector financiero.

Lo mencionado en este punto muestra las diferentes innovaciones hechas durante el período de análisis, lo cual responde a la pregunta planteada y vuelve falsa la hipótesis de: “*Los bancos privados no hicieron innovaciones*”.

## 4.3 Análisis del aspecto cuantitativo

### 4.3.1 Principales cuentas contables de los bancos privados

En este punto pretendemos revisar la variación de las principales cuentas contables de la banca privada del Ecuador durante el período de análisis y responder a la pregunta:



*¿Cómo varió las principales cuentas contables de los bancos privados de Ecuador durante el período de análisis?*

Aquí revisamos las principales cuentas del Estado de Situación Financiera (Balance General) y del Estado de Resultado (Balance de Pérdidas y Ganancias) de la banca privada.

Del Estado de Situación Financiera revisamos las cuentas del activo (cuenta 1), pasivo (cuenta 2) y patrimonio (cuenta 3). Del Estado de Resultado revisamos las cuentas de ingresos totales (cuenta 5), ingresos por intereses cobrados (cuenta 51), ingresos por servicios financieros (cuenta 5490), ingresos por servicios financieros con tarifa máxima (cuentas 549005), ingresos por servicios financieros con tarifa diferenciada (cuenta 549010), costos totales (cuenta 4), costos operativos (cuenta 45) y ganancias (cuenta 59). Adicionalmente, consideramos los indicadores de rentabilidad por activos y patrimonio (ROA y ROE).

En la tabla 27 se observa que todos los valores de las cuentas tienen una tendencia creciente.

Tabla 27. Valores de las principales cuentas contables de la banca privada (años 2007 a 2017) (Cifras en millones de dólares)

Año	Activos totales (Cuenta 1)	Pasivos totales (Cuenta 2)	Patrimonio (Cuenta 3)	Ingresos totales (Cuenta 5)	Costos totales (Cuenta 4)	Ingresos por intereses (Cuenta 51)	Ingresos de cuenta de servicios	Ingresos por servicios (Cuenta 5490)	Costos operativos (Cuenta 45)	Ganancia (Cuenta 59)	ROA	ROE
2007	13.766	12.319	1.448	1.817	1.563	1.009	224		824	255	1,89%	14,38%
2008	16.415	14.716	1.699	2.133	1.850	1.244	316		915	282	1,56%	11,44%
2009	17.526	15.656	1.870	1.995	1.778	1.211	328		953	218	1,38%	10,31%
2010	20.719	18.613	2.106	2.204	1.942	1.318	335	319	1.054	262	1,39%	11,08%
2011	23.866	21.383	2.483	2.696	2.303	1.637	401	387	1.233	393	1,68%	13,87%
2012	27.875	25.104	2.772	2.949	2.635	1.946	389	366	1.417	314	1,32%	10,67%
2013	30.840	27.953	2.887	3.031	2.774	2.105	364	342	1.538	257	1,06%	8,64%
2014	33.662	30.576	3.086	3.366	3.057	2.328	413	402	1.673	308	1,32%	11,07%
2015	30.864	27.568	3.296	3.520	3.249	2.441	460	455	1.754	271	1,22%	8,80%
2016	35.599	32.075	3.524	3.488	3.266	2.323	519	512	1.695	222	0,94%	7,22%
2017	37.300	33.431	3.869	3.704	3.354	2.508	498	498	1.775	350	1,02%	10,36%

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Elaboración Propia

Las cuentas de activos y pasivos tuvieron una caída de valores en el año 2015. Los ingresos totales e ingresos por intereses tuvieron dos puntos de caídas de valores en los años 2009 y 2016. Los ingresos por servicios también tuvieron dos puntos de caída de valores en los años 2013 y 2017.

Los ingresos por servicios de tarifa máxima decrecieron en tres ocasiones: año 2012, 2013 y 2017. Los ingresos por servicios de tarifa diferenciada tuvieron en el año 2016 un descenso de valores.

En el año 2012, los costos totales tuvieron un descenso de valores en el año 2012. Los costos operativos tuvieron su mayor valor en el año 2011 y tuvo tres años de valores bajos, como en el año 2009, 2013 y 2016.

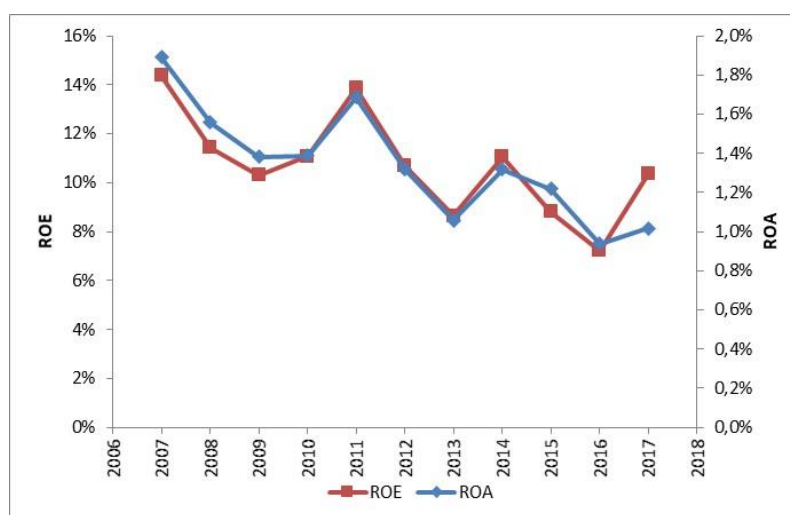


Figura 10. Tendencia del ROA y ROE de la banca privada  
Fuente: Superintendencia de Bancos  
Elaborado: Elaboración propia

El ROA y ROE tienen una tendencia decreciente. Así el ROA y ROE tienen valores mínimos en los años 2009, 2013 y 2016. (Ver figura 10).

Si revisamos las cuentas de acuerdo a los períodos de análisis, vemos que los valores de las cuentas se incrementaron en promedio. En cambio, el ROE y ROA en promedio han reducido sus valores en cada período de análisis. (Ver tabla 28).

Tabla 28. Valores promedios de las principales cuentas contables de la banca privada por períodos de análisis (Cifras en millones de dólares)

Período	Activos totales (Cuenta 1)	Pasivos totales (Cuenta 2)	Patrimonio (Cuenta 3)	Ingresos totales (Cuenta 5)	Costos totales (Cuenta 4)	Ingresos por intereses (Cuenta 51)	Ingresos de cuenta de servicios (Cuenta 54)	Ingresos por servicios (Cuenta 5490)	Costos operativos (Cuenta 45)	Ganancia (Cuenta 59)	ROA	ROE
2007-2009	15.902	14.230	1.672	1.982	1.730	1.155	289		897	252	1,6%	12,0%
2010-2014	27.392	24.726	2.667	2.849	2.542	1.867	380	363	1.383	307	1,4%	11,1%
2015-2017	34.588	31.025	3.563	3.571	3.290	2.424	492	488	1.742	281	1,1%	8,8%

Fuente: Superintendencia de Bancos  
Elaborado: Elaboración Propia

Cabe señalar que los ingresos por intereses representan el 64% de los ingresos totales y los ingresos por servicios 14%. Los costos operativos representaron el 53% de los costos totales.

Las ganancias en promedio representaron un 11% de los ingresos totales, con la particularidad que en el año 2007 representaron un 14%, mientras que en el año 2017 apenas llegaron a 9,5%, lo que significa una reducción en la rentabilidad de los bancos privados. Esta situación se ratifica con una tendencia decreciente en los valores del ROE y ROA.

En resumen, esta revisión nos muestra el crecimiento de las principales cuentas contables, pero una reducción de los indicadores de rendimiento. Esto responde a la pregunta formulada en esta sección y permite aceptar la hipótesis de *“Las principales cuentas bancarias tuvieron un crecimiento lento durante el período de análisis”*, precisando que no se puede concluir si fue lento o rápido y que hay indicadores de rendimiento que decrecieron.

#### **4.3.2 Transaccionalidad de los servicios financieros**

En esta sección determinaremos el nivel de transacciones de los servicios financieros y responderemos a la pregunta:

*¿Cómo varió el número de transacciones de los servicios financieros durante el período de análisis?*

Los datos del número de transacciones, tarifas e ingresos de los servicios financieros están registrados de manera continua desde el año 2010.

Así, en esta sección, revisamos los niveles de transaccionalidad de los servicios financieros.

En la tabla 29, desde el año 2010 hasta el año 2017, muestra que el número de transacciones totales de los servicios financieros se incrementó en un 150%.

De la misma manera, se observa que la transaccionalidad de los servicios con tarifa cero se incrementaron un 88%; la de los servicios con tarifa máxima creció un 77% y la de los servicios con tarifa diferenciada aumentó un 530%.

Tabla 29. Transacciones de servicios financieros de la banca privada

Transacciones				
Años	Servicios con tarifa cero	Servicios con tarifa máxima	Servicios con tarifa diferenciada	Total
2010	462.805.571	238.172.906	120.708.601	821.687.078
2011	338.969.200	283.051.726	116.737.474	738.758.400
2012	409.740.134	289.933.789	360.419.962	1.060.093.885
2013	562.845.915	368.779.293	579.127.410	1.510.752.618
2014	612.393.261	358.931.709	643.855.686	1.615.180.656
2015	707.007.223	345.071.575	702.928.878	1.755.007.676
2016	688.059.508	428.733.022	518.950.894	1.635.743.424
2017	869.813.615	420.991.298	760.215.803	2.051.020.716

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Elaboración propia

El análisis de correlaciones del número de transacciones de servicios financieros de diferente tipo tarifario proporciona valores positivos. Así, hay una correlación positiva alta entre la transaccionalidad total y la de los servicios con tarifa cero (95%) y con tarifa diferenciada (97%).

Las transacciones totales de los servicios financieros por banco privado constan en la tabla 48 del Anexo A2. En dicha tabla, se observa que el 90% de las transacciones totales corresponden a 6 bancos privados, en cambio el resto de bancos privados solo tienen el 10% de las transacciones restantes.

El 90% de las transacciones de los servicios financieros con tarifa cero y de los servicios con tarifa máxima está concentrado en siete bancos privados. En cambio, el 90% de las transacciones de servicios financieros con tarifa diferenciada está concentrada en cuatro bancos privados.

Así, tenemos que Banco Pichincha, Banco Guayaquil, Banco Pacífico, Banco Bolivariano, Banco Internacional y Produbanco Grupo Promerica concentran la transaccionalidad de los servicios financieros. El detalle de

estas transacciones para servicios con tarifa cero, tarifa máxima y tarifa diferenciada constan en las tablas del Anexo A2.

En resumen, el número de transacciones tiene una tendencia creciente, lo cual responde a la pregunta planteada y confirma la hipótesis de que la *transaccionalidad de los servicios financieros creció durante el período de análisis*.

### **4.3.3 Esquema tarifario y tarifas de los servicios financieros**

Esta sección determina los niveles tarifarios de los servicios financieros durante el período de análisis y responder a la pregunta:

*¿Cómo varió las tarifas de los servicios financieros durante el período de análisis?*

Desde el año 2007, el Estado comenzó a regular las tarifas de los servicios financieros. Es así, que la Superintendencia de Bancos entre los años 2007 y 2008 emitió varias circulares en las cuales se establecía la tarifa máxima para varios servicios.

De acuerdo, a lo establecido en la LCRSF los servicios financieros se dividieron en servicios financieros con tarifa máxima, servicios financieros con tarifa diferenciada y transacciones básicas con tarifa cero.

En el año 2015, con resolución de JPRMF, se mantuvo el esquema, pero cambio las denominaciones, es así, que las transacciones básicas paso a denominarse servicios básicos, los servicios con tarifa máxima a servicios con cargos máximos y los servicios diferenciados pasaron a servicios con cargos diferenciados. En este trabajo usaremos solamente el término “tarifa”.

Durante el período analizado varios servicios financieros cambiaron su clasificación. Así, algunos servicios con tarifas diferenciadas y servicios con tarifas máximas pasaron a ser servicios con tarifas máximas y tarifa cero respectivamente.

Cabe recordar, que antes de estas medidas, los bancos cobraban a sus clientes por las aperturas, mantenimientos, cierres, bloqueo, retiros en ATM, por transacciones fallidas (algunas veces imputables al mismo banco), consultas, por precancelación de créditos y otras. Actualmente no se tiene registros sobre los valores cobrados por lo que se dificulta comparar los impactos antes y después de la implementación de estos controles.

Tabla 30. Tipos de servicios por tipo de tarifa

TIPO DE SERVICIOS		Tarifa cero	Tarifa máxima	Tarifa diferenciada
Tipo 1	Servicios de transacciones directas sobre operaciones bancarias	x	x	x
Tipo 2	Servicios de movilización de efectivo	x	x	x
Tipo 3	Servicios con cheques		x	x
Tipo 4	Servicios con medios de pago	x	x	x
Tipo 5	Servicios de cash mangement	x	x	x
Tipo 6	Servicios de resguardo			x
Tipo 7	Servicios complementarios		x	x
Tipo 8	Servicios de apoyo al cliente	x	x	x

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 30, se muestra un resumen de tipo de tarifa por tipo de servicios. Los servicios tipo 6, servicios de resguardo, solo tienen tarifas diferenciadas. Los servicios complementarios no tienen tarifas cero. El resto de tipo de servicios tiene todos los tipos de tarifas, es decir, tienen servicios tarifa cero, tarifa máxima y tarifa diferenciada. Se debe considerar que la mayoría de servicios con tarifa diferenciada son servicios en el exterior o dirigido a empresas; la excepción es el servicio de avances de efectivo con tarjeta de crédito y algunos tipos de servicios de recaudación de pagos a terceros.

Los servicios financieros de Tipo 1 (Servicios de Transacciones directas sobre operaciones bancarias), en su mayoría, son servicios con tarifa cero. Solo los casos de retiros, consultas, emisión de documentos de saldos y recuperación de valores vencidos de crédito son servicios con cargo máximo y diferenciado.

En la tabla 31 se muestra las tarifas de los servicios de Tipo 1, para los años 2010 y para año 2017. Vemos que en el año 2010 ciertos servicios no tenían tarifa o tenían tarifa cero, pero en el año 2017 registran tarifa máxima como los casos de servicios de aperturas y depósito.

Tabla 31. Variación de tarifas de servicios financieros Tipo 1

Servicios financieros de Nivel 0	Servicios financieros de Nivel 1	Servicios con tarifa diferenciada		Servicios con tarifa máxima		Servicios con tarifa cero	
		Año 2010	Año 2017	Año 2010	Año 2017	Año 2010	Año 2017
<b>Servicios de Transacciones directas sobre operaciones bancarias</b>	Apertura de cuentas				3,47	0	0
	Cierre de cuentas					0	0
	Activación de cuentas					0	0
	Mantenimiento de cuentas					0	0
	Bloqueo de cuentas					0	0
	Depósito de valores		0,54			0	0
	Retiros de valores	2,48	2,17	0,46	0,44	0	0
	Consulta de saldos de cuentas	1,11	1,07	0,35	0,31	0	0
	Emisión y entrega de documentos de saldos	1,17	0,73	1,55	1,50	0	0
	Desembolso de valores por crédito					0	0
	Pago de valores a cuentas de crédito					0	0
	Emisión de tabla de amortización					0	0
	Recuperación de valores vencidos de crédito		7,14		10,08		

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Elaboración propia

En la tabla 32 se muestra la variación de tarifas de servicios de Tipo 2, (Servicios de Movilización de valores). Se observa, que el envío de transferencias incremento su tarifa, debido a las transferencias al exterior. Se observa que algunos servicios genéricos no tienen tarifas.

Tabla 32. Variación de tarifas de servicios financieros Tipo 2

Servicios financieros de Nivel 0	Servicios financieros de Nivel 1	Servicios con tarifa diferenciada		Servicios con tarifa máxima		Servicios con tarifa cero	
		Año 2010	Año 2017	Año 2010	Año 2017	Año 2010	Año 2017
<b>Servicios de Movilización de valores: Transferencias</b>	Servicio de transferencia	1,69	3,86			0	0
	Envío de transferencias	9,12	19,42	2,36	1,47	0	0
	Recepción y entrega de transferencias	5,57	4,46	0,36	0,31	0	0
	Rectificación de transferencias	2	4,22				
	Reversión o devolución de transferencia						
	Anulación de transferencia						
	Soporte a la transferencia						
<b>Servicios de Movilización de valores: Giros</b>	Servicio de giro						0
	Envío de giros o remesas		6,44		0,31		
	Entrega de giros o remesas	4,49	2,00				
	Rectificación de giro o remesa						
	Reversión o devolución de giro o remesa		13,39				
	Anulación de giro o remesa						

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Elaboración propia

Los servicios con Cheques (Tipo 3) solo los casos de canje de cheque por medio de depósito en la cuenta del mismo banco y su proceso de compensación son servicios de tarifa cero. El resto de servicios de este grupo tienen tarifas diferenciadas y máximas, así tenemos el caso de los

servicios con cheques del exterior que tienen tarifas diferenciadas y altas (Ver tabla 33).

Tabla 33. Variación de tarifas de servicios financieros Tipo 3

Servicios financieros de Nivel 0	Servicios financieros de Nivel 1	Servicios con tarifa diferenciada		Servicios con tarifa máxima		Servicios con tarifa cero	
		Año 2010	Año 2017	Año 2010	Año 2017	Año 2010	Año 2017
Servicios con Cheques	Emisión de cheques	0,13	0,93	0,32	0,30		
	Canje de cheque	9,56	4,73			0	0
	Procesamiento de cheque (protestado y compensación)			3,01	2,66		0
	Devolución de cheque	2,45	2,12	2,53	2,34		
	Habilitación de cheque	1,43	0,18				
	Orden de no pago o inhabilitación de cheques	4,63	6,78	3,14	2,63		
	Notificación sobre cheques	27,06	22,12				

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Elaboración propia

La tabla 34 presenta las tarifas para los servicios del tipo 4, servicios con medios de pago. Este tipo de servicios tiene servicios en todos los tipos de tarifas. En esta categoría consta la afiliación y renovación de tarjetas de crédito, que en el año 2012 pasaron de tarifa máxima a tarifa cero, además este servicio genérico tenía tarifas elevadas. A lo largo del período de análisis algunos servicios se han mantenido como servicios con tarifa diferenciada como avances de efectivo y consumos de establecimientos en diferido y otros nuevos servicios se han introducido como servicios con tarjetas prepago y en el año 2018 se espera incorporar servicios con billetera móvil.

Tabla 34. Variación de tarifas de servicios financieros Tipo 4

Servicios financieros de Nivel 0	Servicios financieros de Nivel 1	Servicios con tarifa diferenciada		Servicios con tarifa máxima		Servicios con tarifa cero	
		Año 2010	Año 2017	Año 2010	Año 2017	Año 2010	Año 2017
Servicios con Medios de pago	Afiliación de servicio de medio de pago	2,01		21,88			0
	Renovación del servicio de medio de pago			19,44	1,47		0
	Mantenimiento del servicio de medio de pago					0	0
	Cancelación del servicio de medio de pago					0	0
	Bloqueo del servicio de medio de pago					0	0
	Activación del servicio de medio de pago					0	0
	Emisión de medio de pago	1,01		3,98	3,88	0	0
	Renovación del medio de pago			5	3,73	0	0
	Reposición del medio de pago	8,23		4,61	4,34	0	0
	Cancelación de medio de pago					0	0
	Bloqueo de medio de pago					0	0
	Activación de medio de pago					0	0
	Consulta de saldos de medio de pago	0,25			0,89	0	0
	Mantenimiento del medio de pago					0	0
	Consumos con medios de pago cargados al cliente	2,59	0,52	0,24	0,56		0
	Consumos con medios de pago cargados al establecimiento			2,22	0,98		
	Carga de valores	0,5			0,31		0
	Descarga de valores	0,5			0,31		0
	Avance de efectivo	6,58	8,69				

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Elaboración propia



En la tabla 35, se muestran los servicios de Cobros y Pagos. Este grupo de servicios en su mayoría es para que empresas cobren a sus clientes y paguen a sus proveedores. La mayoría de los servicios de este tipo tienen tarifa diferenciada, solo el caso de recaudación de pagos para sector público, pagos de pensión alimenticia tienen tarifa máxima

Tabla 35. Variación de tarifas de servicios financieros Tipo 5

Servicios financieros de Nivel 0	Servicios financieros de Nivel 1	Servicios con tarifa diferenciada		Servicios con tarifa máxima		Servicios con tarifa cero	
		Año 2010	Año 2017	Año 2010	Año 2017	Año 2010	Año 2017
<b>Servicios de Cash management</b> (Servicios de Cobros y Pagos para terceros)	Servicio de cash management	0,6	0,54				
	Gestión de cobros y pagos	0,34		0,46		0	0
	Cobro de valores a terceros	0,37	0,64	0,46		0	0
	Cobros especiales	0,6	0,23	0,35			
	Pago de valores a terceros	0,49	0,54				
	Pago de nómina	0,63	0,77				
	Pago de beneficios sociales	0,3	0,35				
	Gestión de facturación a terceros	4,16	4,69				
	Canje de valores	60,6					
	Preparación de estados financieros	0,92	22,28				
Cobro de documentos	1,36	8,7					
Impresión de documentos a empresas	0,29	0,85					

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Elaboración propia

La tabla 36 muestra las tarifas de los servicios de Resguardo. Estos servicios tienen solo tarifas diferenciadas y valores altos dependiendo de los valores que intervienen en los servicios.

Tabla 36. Variación de tarifas de servicios financieros Tipo 6

Servicios financieros de Nivel 0	Servicios financieros de Nivel 1	Servicios con tarifa diferenciada		Servicios con tarifa máxima		Servicios con tarifa cero	
		Año 2010	Año 2017	Año 2010	Año 2017	Año 2010	Año 2017
<b>Servicio de Resguardo</b>	Custodia de valores	3043,31	46,87				
	Custodia de documentos	30,38	45,55				
	Arriendo de casilleros	20,64	53,3				
	Soporte para casilleros	30,34	5,53				
	Transporte de valores	32,07	31				
	Transporte de efectos	0,51	1,2				

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Elaboración propia

Los servicios complementarios, tipo 7, tienen tarifas diferenciadas con excepción de planes de recompensas, prestaciones en el exterior y provisión de mecanismos de seguridad que tienen tarifas máximas. (Ver tabla 37)

Tabla 37. Variación de tarifas de servicios financieros Tipo 7

Servicios financieros de Nivel 0	Servicios financieros de Nivel 1	Servicios con tarifa diferenciada		Servicios con tarifa máxima		Servicios con tarifa cero	
		Año 2010	Año 2017	Año 2010	Año 2017	Año 2010	Año 2017
		<b>Servicios Complementarios</b>	Provisión de mecanismos de	3,38	1,09		4,43
	Investigación de eventos	14,61	13,72				
	Permiso de uso de canales	0,26	1,5				
	Permiso de uso de instalaciones	1,71	0,89				
	Provisión de soporte técnico	18,7	8,93				
	Acceso a planes de recompensa				6,52		
	Prestaciones en el exterior				3,61		
	Publicidad en canales de la		0,02				

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Elaboración propia

Los servicios de atención al cliente del nivel 1 tienen tarifas cero, máxima y diferenciada. Aquí hay una amplia gama de servicios. (Ver tabla 38)

Las tarifas de los servicios han sufrido variaciones por diversas razones. Principalmente por reducción de tarifas reguladas y otro por introducción o retiro de servicios.

Las tarifas de los servicios con tarifa máxima sufrieron introducción de nuevos servicios a esta categoría (caso de giros, recaudación de pagos para el sector público y mecanismos de seguridad) y reducción de tarifas (caso de afiliación de tarjeta de crédito y envío de estados de cuenta). Considerando estas variaciones, las tarifas por transacciones han sufrido una reducción aproximada del 21%.

Tabla 38. Variación de tarifas de servicios financieros Tipo 8

Servicios financieros de Nivel 0	Servicios financieros de Nivel 1	Servicios con tarifa diferenciada		Servicios con tarifa máxima		Servicios con tarifa cero	
		Año 2010	Año 2017	Año 2010	Año 2017	Año 2010	Año 2017
		<b>Servicios de Atención al usuario</b>	Gestión de registros de cuentas	5	4,46		
	Certificación	3,69	6,03	2,55	2,37		
	Control de transacciones					0	0
	Conteo de transacciones fallidas	0,23	0,26			0	0
	Envío de comunicaciones	0,3	0,05			0	0
	Recepción de comunicaciones						
	Reposición de varios	1			0,88		
	Impresión de documentos a clientes	1	31,22				
	Copias de documentos	1,52	2,16	0,56	0,47		
	Publicación de documentos extraviados	6,41	5,51				
	Entrega de accesorios	2,71	4,51				0
	Atención a clientes					0	0
	Proporcionar información crediticia					0	0

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Elaboración propia

Las tarifas diferenciadas tuvieron variaciones por traspaso de servicios a la categoría de tarifas máximas, introducción de nuevos servicios y por

cambios de la demanda de los servicios vigentes. El estimador de la tarifa de este tipo de servicios se ha reducido en 74,8%. (Ver tabla 39).

Tabla 39. Variación de tarifas por tipo

Tipos	Servicios financieros de Nivel 0	Servicios con tarifa diferenciada		Servicios con tarifa máxima	
		Año 2010	Año 2017	Año 2010	Año 2017
Tipo 1	Servicios de Transacciones sobre operaciones bancarias	2,55	1,87	0,72	0,63
Tipo 2	Servicios de Movilización de valores	6,85	17,98	0,75	0,66
	Servicios de transferencia Servicios de giros	4,49	3,01		0,31
Tipo 3	Servicios con Cheques	1,39	2,42	0,46	0,45
Tipo 4	Servicios con Medios de pago	5,83	4,13	5,75	1,19
Tipo 5	Servicios de Cobros y Pagos para terceros	0,50	0,63		0,45
Tipo 6	Servicios de Resguardo	41,59	36,80		
Tipo 7	Servicios Complementarios	0,28	0,03		5,03
Tipo 8	Servicios de Atención al usuario	0,52	0,08	1,99	1,97

Fuente: Elaboración propia

Lo mencionado evidencia la determinación de las tarifas de servicios y muestra que se han reducido por varias razones. También, se muestra que la hipótesis “*Las tarifas de servicios financieros no crecieron durante el período de análisis*”, no es falsa.

#### 4.3.4 Elasticidad

En esta sección estimamos la elasticidad de precios de la demanda y respondemos la pregunta:

*¿Podemos determinar la elasticidad de las tarifas por servicios financieros?*

Primeramente, se estimó la elasticidad desde al año 2011 a 2017.

La elasticidad tarifa de la demanda es el cociente entre la variación de la cantidad y la variación del precio; para el caso de los servicios financieros, la elasticidad se la calcula como cociente entre la variación de las transacciones y la variación de ingresos promedios por transacción (como estimador de la tarifa promedio).

En la tabla 40, se muestra la elasticidad para los servicios con tarifa máxima, con tarifa diferenciada y para los servicios en total.

Tabla 40. Elasticidad

<b>Año</b>	<b>Elasticidad de servicios con tarifa máxima</b>	<b>Elasticidad de servicios con tarifa diferenciada</b>
2011	7.701,77	0,13
2012	0,13	1,04
2013	0,72	1,27
2014	0,26	0,96
2015	0,21	64,33
2016	1,63	2,41
2017	1,05	1,31

Fuente: Elaboración propia

En dicha tabla se observa que las elasticidades de los servicios tienen una gran variabilidad, ya que, a lo largo del período de análisis, se observa valores mayores, menores y cercanos a uno.

Así, la elasticidad de los servicios con tarifa máxima durante los años 2012 a 2015 fue inelástica, lo que significa que la variación de tarifas fue mayor que la variación de transaccionalidad y los ingresos dependerían de aumento o reducción de tarifas. En cambio, en los años 2011 y 2016, la variación de tarifa fue menor que la variación del nivel de transacciones. En el año 2017, la variación de tarifa y de transacciones tuvo casi el mismo nivel.

En el caso de los servicios con tarifa diferenciada, la elasticidad en la mayoría de los años de análisis, fue elástica. Es decir, que la variación de transaccionalidad fue mayor que la variación de tarifa y los ingresos dependieron de esta variación.

La variación de elasticidad se debería a varias razones. Primero, los bancos lograron compensaron la reducción de tarifas con incremento de transacciones. Segundo, los bancos incrementaron la canasta de servicios con tarifas diferenciadas. Tercero, la acción de mayor impacto, fue pasar algunos servicios con tarifas diferenciadas a servicios con tarifas máximas, logrando que la elasticidad aumente significativamente.

Este análisis de elasticidad muestra que las variaciones de tarifas no siempre han producido impactos negativos en los ingresos por servicios a la banca.

Lo presentado en este punto muestra que si se puede estimar la elasticidad lo cual responde a la pregunta planteada y también que la hipótesis planteada de *Las tarifas de los servicios financieros son inelásticas porque la reducción de tarifas incrementa la demanda* es parcialmente correcta, ya que se ha obtenido valores mayores a uno y por tanto es inelástico, pero no hay sustento que la reducción de tarifas esté relacionado con el incremento de la demanda de servicios financieros.

### **4.3.5 Ingresos, costos y utilidades de los servicios financieros**

#### **4.3.5.1 Ingresos de los servicios financieros**

En este punto determinaremos el ingreso para la banca privada del Ecuador por servicios financieros y responder a la pregunta

*¿Cómo varió los ingresos de la banca privada del Ecuador por servicios financieros durante el período de análisis?*

La banca genero ingresos por servicios financieros con tarifas máximas y tarifas diferenciadas, los cuales se registraron en las cuentas contables 549005 y 549010 respectivamente; el total de estos ingresos se registraron en la cuenta 5490. Estas cuentas registran los ingresos por bancos, por lo que no se puede asociar estos ingresos con los servicios que lo generan. Estas cuentas tampoco registran los ingresos generados por el servicio de adquirencia con tarjeta de crédito.

En la tabla 41 se muestra la evolución de los ingresos por servicios financieros. Se observa que los ingresos totales por servicios financieros tienen una tendencia creciente a lo largo del período de análisis, con un ligero decrecimiento (a una tasa promedio de 3%) en los años 2012 y 2013.

Entre los años 2014 y 2017, los ingresos totales por servicios financieros crecieron en promedio 10%.

Tabla 41. Serie de ingresos por servicios financieros

Ingresos (Dólares)			
Años	Servicios con tarifa máxima	Servicios con tarifa diferenciada	Total
2010	211.761.826	136.666.951	348.428.778
2011	251.658.391	172.755.926	424.414.317
2012	212.609.062	181.768.335	394.377.397
2013	193.473.458	201.634.018	395.107.476
2014	209.139.681	250.191.315	459.330.995
2015	243.287.813	272.773.903	516.061.716
2016	345.337.582	228.205.832	573.543.414
2017	333.253.526	250.422.923	583.676.449

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Elaboración propia

El decrecimiento en los años 2012 y 2013 fue debido a dos eventos:

Evento 1.- La afiliación y renovación de tarjeta de crédito y la entrega de estados de cuenta, que eran servicios con tarifa máxima se convirtieron en servicios con tarifa cero. (Año 2012)

Evento 2.- Los servicios financieros fueron gravados con el impuesto al valor agregado, el cual empezó a cobrarse en el año 2013, lo que represento una reducción del 12% en los ingresos a la banca.

Cabe señalar que hasta el año 2012, el valor pagado por el usuario era igual al ingreso para el banco

$$\text{Valor pagado por usuario} = \text{Ingreso para el banco}$$

Desde el año 2013, que se gravo a los servicios financieros con el IVA, la relación anterior cambio, ya que el valor pagado es igual al ingreso para el banco más el IVA.

$$\text{Valor pagado por usuario} = \text{Ingreso para el banco} + \text{IVA}$$

Los ingresos de servicios con tarifa máxima crecieron (18,8%) entre los años 2010 y 2011, pero entre los años 2012 y 2013 decrecieron (12,3%) por los eventos señalados anteriormente. Desde el año 2014 empiezan a crecer a una tasa promedio de 22%, hasta que en el año 2017 vuelve a decrecer a una tasa de 3,5%.

Los ingresos por servicios con tarifa diferenciada crecieron a una tasa promedio de 15% entre los años 2010 a 2015. En el año 2016 sufren una caída de 16% y en el año 2017 vuelven a crecer casi 10%.

En el Anexo A3, se muestra los ingresos totales por servicios financieros por cada banco privado desde el año 2010 a 2017.

Se observa que, en el año 2017, Banco Pichincha tiene el mayor ingreso por servicios (23,90%), seguido de Banco Guayaquil (17,23%), Banco Diners Club del Ecuador (14,65%), Banco Pacífico (12,85%), Produbanco Grupo Promerica (9,73%), Banco Bolivariano (5,52%), Banco Internacional (5,14%), Banco Solidario (3,27%) y Banco del Austro (2,67%). Estos nueve bancos hacen el 95% de los ingresos por servicios financieros, los otros 15 bancos hacen el 5% restante. De estos nueve bancos, Banco Diners Club y Banco del Pacífico crecieron 164% y 198% respectivamente, siendo los bancos que más crecieron por ingresos de servicios financieros durante los años 2010 a 2017.

En la figura 11, se muestra el peso de los ingresos por servicios financieros en relación a los ingresos totales. Se puede observar que durante los años 2010 a 2014, en promedio los ingresos por servicios representaban el 13,14% de los ingresos totales. En cambio, durante los años 2015 a 2017, los ingresos por servicios representaban en promedio el 14,35% de los ingresos totales. De la figura se distingue que durante los años 2013 a 2015, los ingresos de los servicios con tarifa diferenciada pesaron más que los ingresos por servicios con tarifa máxima.

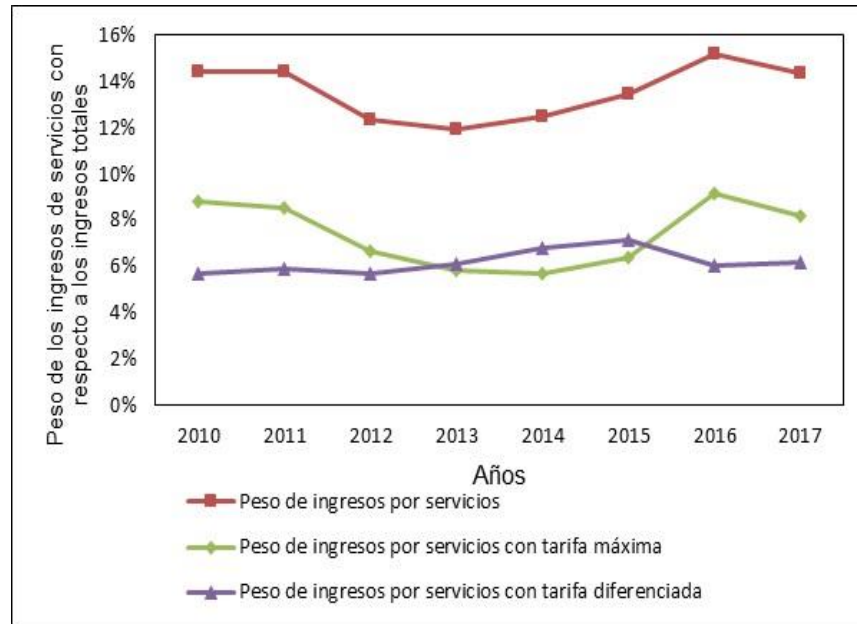


Figura 11. Peso de los ingresos por servicios financieros  
Fuente: Elaboración propia

En el Anexo A3 constan las tablas de ingresos de los servicios financieros con tarifa máxima y tarifa diferenciada para cada banco privado.

Por lo expuesto, se determinó que los ingresos por servicios financieros crecieron, lo cual responde a la pregunta formulada y refuta la hipótesis de no crecimiento de este tipo de ingresos.

#### 4.3.5.2 Costos estimados de los servicios financieros

En esta sección realizamos una estimación de los costos por servicios financieros y atiende a la pregunta:

*¿Se puede estimar los costos de la banca privada del Ecuador por servicios financieros?*

Así, en la tabla 42, se observa que los costos totales crecieron entre 2010 a 2011, se mantuvieron relativamente constante entre los años 2011 a 2013 y crecieron desde el año 2013 hasta el año 2017.

Los costos de los servicios financieros con tarifa máxima y tarifa diferenciada tienen el mismo comportamiento que los ingresos de sus



respectivos servicios y por ende el mismo peso relativo a los costos totales (7,32% y 6,20% respectivamente).

Tabla 42. Costos estimados de servicios financieros

Costos estimados (Dólares)				
Años	Servicios con tarifa cero	Servicios con tarifa máxima	Servicios con tarifa diferenciada	Total
2010	71.542.121	183.614.547	120.123.362	375.280.031
2011	76.720.350	210.646.656	146.024.925	433.391.931
2012	90.309.530	187.885.028	161.773.542	439.968.100
2013	83.083.839	173.078.753	183.745.331	439.907.923
2014	106.718.321	184.880.431	224.895.245	516.493.998
2015	116.008.204	220.666.253	250.978.317	587.652.774
2016	138.018.365	319.199.829	214.020.120	671.238.313
2017	118.537.357	296.880.911	227.459.956	642.878.223

Fuente: Elaboración propia

En el caso de los servicios con tarifa cero se consideraron que sus costos con respecto a los costos totales pesan 3,26%. De acuerdo, a lo mencionado los costos totales estimados para los servicios financieros pesarían respecto a los costos totales 16,79% en promedio durante el período analizado.

Por último, este análisis de costos, evidencia que los servicios con tarifa cero, aunque no generan ingresos producen costos.

En resumen, los costos de los servicios con tarifa cero requieren mecanismos de estimación específicos, por lo tanto no todos los costos pueden ser estimados, dependiendo del tipo de tarifa que tenga el servicio financiero. Por otro lado, la hipótesis de que no se puede estimar los costos de servicios financieros no es concluyente.

#### 4.3.5.3 Utilidad de los servicios financieros

En esta sección estimaremos la utilidad y el margen a la banca privada por servicios financieros durante el período analizado. Además atenderemos la pregunta:

*¿Se puede estimar la utilidad y margen a la banca privada del Ecuador por servicios financieros?*

Con base a los costos estimados en el punto anterior se calculó la utilidad para los servicios financieros y se obtuvo que, en todos los años analizados, se registran pérdidas en los servicios con tarifa cero y en las utilidades totales para los servicios financieros. Con estos resultados se obtiene un margen negativo, tomando el mayor valor en el año 2016 y el menor valor en el año 2011. (Ver tabla 43).

Tabla 43. Utilidad estimada por servicios financieros

<b>Utilidad estimada</b>					
<b>(Dólares)</b>					
<b>Años</b>	<b>Servicios con tarifa cero</b>	<b>Servicios con tarifa máxima</b>	<b>Servicios con tarifa diferenciada</b>	<b>Total</b>	<b>Margen</b>
<b>2010</b>	-71.542.121	28.147.279	16.543.589	-26.851.253	-7,71%
<b>2011</b>	-76.720.350	41.011.735	26.731.002	-8.977.614	-2,12%
<b>2012</b>	-90.309.530	24.724.033	19.994.793	-45.590.703	-11,45%
<b>2013</b>	-83.083.839	20.394.706	17.888.687	-44.800.447	-11,33%
<b>2014</b>	-106.718.321	24.259.249	25.296.069	-57.163.003	-12,44%
<b>2015</b>	-116.008.204	22.621.560	21.795.585	-71.591.059	-13,87%
<b>2016</b>	-138.018.365	26.137.753	14.185.712	-97.694.899	-17,03%
<b>2017</b>	-118.537.357	36.372.615	22.962.968	-59.201.774	-10,14%

Fuente: Elaboración propia

Estos resultados serían válidos siempre y cuando el peso de los costos de los servicios financieros sea en promedio 16,79% (siendo 3,26%, 7,32% y 6,2% para los costos de los servicios con tarifa cero, tarifa máxima y tarifa diferenciada respectivamente) y los costos de los servicios cobrados sea proporcional a los ingresos obtenidos.

De las simulaciones realizadas se obtuvo que, si los costos de los servicios con tarifa cero fueran 1,65% de los costos totales, se tendría el punto en el cual la utilidad no tendría pérdidas ni ganancias.

De los rendimientos obtenidos para los servicios financieros se podría concluir que los bancos privados tienen pérdidas ofreciendo servicios. La veracidad de esta afirmación es débil. Primero, los costos usados son costos estimados, no son costos reales asociados a los servicios

financieros. Segundo, los ingresos dependen de tarifas establecidas originalmente en el año 2009, en base a las tarifas de servicios existentes en esa época y es posible que esas tarifas fueran fijadas por cada banco de acuerdo a la valoración del usuario y no en base a los costos.

De acuerdo a lo mencionado, se puede afirmar que existe la posibilidad que las políticas regulatorias hayan afectado negativamente a los indicadores de rendimiento de los servicios financieros, pero por el momento no podemos establecer el nivel de ese impacto.

Por último, se puede ver que puede estimar la utilidad y margen generado por los servicios financieros, pero depende del cálculo de los costos. Esto responde a la pregunta planteada inicialmente en esta sección

#### **4.4 ¿Qué pasa en otras partes?**

La poca difusión sobre temas regulatorios bancarios hace pensar que el control tarifario es un tema particular en Ecuador. De la revisión de los boletines de prensa se halló que en otros países también hay intentos de controlar las tarifas o comisiones bancarias de los servicios financieros.

De esta revisión se obtuvo que el control tarifario se caracteriza por lo siguiente:

- Está enfocado principalmente en las comisiones o tarifas de los servicios financieros del tipo 1 y tipo 4.
- Tiene condiciones de prestación, como que todo servicio financiero debe ser solicitado y tener una contraprestación.
- Cada país tiene su propia manera de implementar el control tarifario
- Tienen regulaciones emitidas al respecto
- Se han convertido en bandera de atención y propaganda política

## 5. Conclusiones y recomendaciones

Esta investigación permitió identificar y reconocer las principales características de la regulación bancaria sobre servicios financieros durante los años 2007 a 2017. Así tenemos las siguientes conclusiones:

1. Durante el período de análisis (años 2007 a 2017), se identificaron diferentes tipos de disposiciones regulatorias relacionadas con los servicios financieros. Así tenemos: 38 resoluciones sobre tarifas de servicios, 18 resoluciones sobre temas normativos, emisión de 5 leyes reformatorias y orgánicas y una reforma constitucional.
2. La principal característica considerada en estas disposiciones regulatorias sobre servicios financieros es la tarifa (comisión bancaria o precio). Desde el punto de vista del marketing, estas disposiciones regulatorias consideran principalmente la variable de precio (tarifas o comisiones bancarias) considerando en algo las otras variables de la mezcla de marketing sin desarrollarlas completamente.
3. Las disposiciones regulatorias son válidas jurídicamente, ya que fueron emitidas por la autoridad competente y guardan relación con el ordenamiento jurídico de acuerdo al modelo de pirámide de Kelsen.
4. Además, estas disposiciones regulatorias son eficaces jurídicamente, ya que son cumplidas por los bancos privados, ente de control y sus efectos benefician a los usuarios.
5. De acuerdo a las regulaciones introducidas, el período de análisis se dividió en tres: 1) del año 2007 al 2009, período de introducción de la nueva política; 2) del año 2010 al 2014, período de aplicación de estas políticas; 3) del año 2015 al 2017, período de aplicación del nuevo COMF.
6. Las disposiciones regulatorias clasificaron por tarifas a los servicios financieros en tres tipos: tarifa cero, tarifa máxima y tarifa diferenciada.

7. La estructura del sector de la banca privada del Ecuador sufrió cambios, debido al cierre, fusión e ingresos de bancos privados. No se encontró evidencia que estas variaciones tengan que ver con las regulaciones bancarias de servicios financieros. Así tenemos, que durante el período de evaluación, algunos bancos cerraron (4 bancos cerraron), dos se fusionaron, cinco bancos nuevos se incorporaron y 19 se mantuvieron abiertos.
8. Durante el período de análisis, el número y tipos de canales de interacción de los bancos con sus clientes cambiaron. Estas variaciones se deben a disposiciones regulatorias, pero no con regulaciones de servicios financieros.
9. Se identificó que la banca tiene dos tipos de canales de interacción: canales de prestación de servicios y canales de comunicación.
10. Los canales de prestación de servicios cambiaron de forma y de cantidad. Se incorporaron nuevos tipos de canales como los Corresponsales No Bancarios y APP bancarios. Los canales como ATM y Banca por Internet tuvieron desarrollo y mejoras en sus funcionalidades. La cantidad de estos canales y sus usuarios crecieron. En el caso particular del canal de oficinas, este mostró una tendencia decreciente en los últimos años.
11. Las redes sociales son los nuevos canales de comunicación de la banca, los cuales surgieron durante este período.
12. De acuerdo a un análisis de procesos y sus resultados, se clasificó a los servicios financieros con un modelo multinivel. Así en el primer nivel tenemos 8 tipos de servicios y en el segundo nivel 91 servicios genéricos. La característica de heterogeneidad de los servicios no fue impedimento para clasificarlos.
13. La transparencia de información del sistema bancario mejoró debido a publicación de datos sobre servicios financieros y canales.
14. Hay disposiciones regulatorias a nivel constitucional y legal, pero no hay normativa, para temas de calidad de servicios.

15. La banca privada, a pesar de las restricciones en sus ingresos por el control tarifario, continuó innovando. Es así, que básicamente introdujo nuevos servicios y productos, mejoró las funcionalidades y prestaciones y amplió la red de canales de atención.
16. Las principales cuentas contables de la banca privada (activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos) durante el período de análisis tuvieron un crecimiento entre 104% y 171%. El ROA y ROE decrecieron en 46% y 28% respectivamente.
17. Las variables cuantitativas de los servicios financieros, como tarifas, ingresos y transaccionalidad están disponibles desde el año 2010. En cambio, otras variables como costos no existen para los servicios financieros.
18. Entre los años 2010 a 2017, el número de transacciones totales de los servicios financieros creció 150%, creciendo 97% entre los años 2010 a 2014 y 17% entre los años 2015 a 2017.
19. De la misma manera, la transaccionalidad de los servicios con tarifa diferenciada creció 530% durante 2010 a 2017 y la de los servicios con tarifa máxima creció 77% y la de los servicios con tarifa cero creció 88%.
20. Las tarifas por transacciones también cambiaron. Así, las tarifas por transacción de los servicios con tarifa máxima decrecieron en 22% y las tarifas por transacción de los servicios con tarifa diferenciada decrecieron en 75%.
21. La elasticidad de tarifas de los servicios financieros varió a lo largo de cada año del período de análisis. En unos casos, la elasticidad fue menor que uno, en otros cercana a uno y en otros casos fue mayor que uno. La elasticidad es mayor que uno, cuando es evaluada entre los años 2010 y 2017, lo que significa que es elástica, es decir, la transaccionalidad cambió más que las tarifas y los ingresos dependen más de los cambios en el número de transacciones que de los cambios de tarifa.

22. Los ingresos totales de los servicios financieros crecieron 68% entre 2010 a 2017; de la misma manera los ingresos por servicios con tarifa máxima crecieron 57% y los ingresos por servicios con tarifa diferenciada crecieron 83%.
23. Los ingresos por servicios financieros constituyen menos del 15% de los ingresos totales.
24. Evidentemente, la transaccionalidad creció más que los ingresos y las tarifas.
25. Seis bancos privados concentran el 90% y 82% de la transaccionalidad y de los ingresos por servicios financieros respectivamente. Además los ingresos por servicios son menos del 15% de los ingresos totales, en cambio los ingresos por intereses (operaciones activas) han sido en promedio el 70% de los ingresos totales, durante el período de análisis.
26. La estimación de costos y cálculo de las utilidades son ilustrativos, ya que se desconoce el costo de los servicios y debe ser tratado como referencia.
27. La falta de datos o registros anteriores al período analizado imposibilita la estimación del impacto a la banca y a los usuarios, entre la situación anterior y actual.
28. La disponibilidad de datos sobre canales y servicios permitieron una primera aproximación sobre la situación de los servicios financieros.
29. Se identificó que, en los últimos años, el control a las tarifas o comisiones bancarias por servicios financieros también es de interés en otros países.
30. En definitiva, la regulación bancaria logró controlar y reducir las tarifas de los servicios financieros.
31. Este control de tarifas no afectó la transaccionalidad ni los ingresos por servicios financieros a los bancos privados. Además, este control no impidió que la banca continué innovando.
32. Esta investigación genera nuevos problemas, hipótesis y preguntas a estudiar. Así tenemos las siguientes:
  - Determinar los costos por servicios financieros

- Establecer los beneficios de la innovación
- Determinar la calidad de los servicios financieros
- Mejorar la difusión de información
- Evaluar el beneficio a los usuarios

A manera de conclusión general tenemos que el objetivo principal de identificar y describir los efectos de las reformas regulatorias sobre los servicios financieros durante el periodo de los años 2007 a 2017 fue conseguido.

Esto permitió responder la pregunta principal planteada: *¿Cuáles son los efectos de las regulaciones de los servicios financieros sobre los bancos privados durante el período de análisis?*

Ya que se determinó que la principal variable regulada fue la tarifa, aunque no fue la única característica normada. Otras variables como número de transacciones e ingresos por servicios financieros crecieron, a pesar de este control tarifario. Además otras características como número de canales o innovación o difusión de la información se desarrollaron sin tener relación con las regulaciones de servicios financieros.

Por lo mencionado, la hipótesis principal:

*El principal efecto de las regulaciones fue el control tarifario de los servicios financieros.*

Es una afirmación verdadera porque la principal característica regulada es la tarifa de servicios financieros y porque otras variables y características no muestran relación con las normativas de servicios financieros.

Evidentemente, el control tarifario a los servicios financiero no afectó la transaccionalidad ni los ingresos de la banca privada, desvirtuando el escenario pesimista en los primeros años de introducción de estas políticas públicas. Además, no hay suficientes datos para concluir la afectación en costos y utilidades.



Recomendamos que lo analizado en este trabajo se mejore y profundice.  
Así proponemos los siguientes temas:

- Control tarifario de servicios financieros en otros países
- Calidad de servicios financieros
- Innovación financiera
- Costos de servicios financieros
- Canales de atención
- Banca en redes sociales

## Referencias

- Apostolik, R., Donohue, C., & Went, P. (2011). *Fundamentos del riesgo bancario y su regulación*. Madrid: Delta Publicaciones Universitarias.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución del Ecuador*. Quito.
- Asamblea Nacional. (2008). *Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera*. Quito: Registro Oficial.
- Asamblea Nacional. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Quito: Registro Oficial.
- Castillo, H., Mijares, Y., Torres, Y., & Rivero, Y. (2012). *Jerarquía de las Leyes (Pirámide de Kelsen)*. Maracay: Misión Sucre.
- Catálogo de servicios financieros*. (2016). Quito: Superintendencia de Bancos del Ecuador.
- Congreso Nacional. (2001). *Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero*. Quito: Registro Oficial.
- Congreso Nacional. (2007). *Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito*. Quito: Registro Oficial.
- Del Mar Sarro, M. (2001). *Marketing de las cajas de ahorros*. Madrid: ESIC Editorial.
- Frame, W., & White, L. (2002). Empirical studies of financial innovation: Lots of talk, little action? *Innovation on financial innovation and payments*. Philadelphia.
- González, G. (2016). *La criptomoneda y el mercado digital*. México: Instituto Politécnico Nacional.
- Grande Esteban, I. (2007). *Marketing de los servicios* (Cuarta ed.). Madrid: ESIC Editorial.
- Hernández Hernández, J. C. (26 de Diciembre de 2017). <https://core.ac.uk/>. Recuperado el 26 de Diciembre de 2017, de Core: <https://core.ac.uk/download/pdf/55528210.pdf>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia* (Sexta ed.). México: Pearson Educación.

- Novoselova, E. G. (2005). Clasificación de la innovación bancaria. *экономическая наука*, 153-157.
- OCDE, & Eurostat. (2007). *Manual de Oslo: Directrices para la recogida e interpretación de información relativa a innovación*. Madrid: Gobierno Regional de Madrid.
- Parkin, M., & Loría, E. (2010). *Microeconomía. Versión para Latinoamérica*. México: Pearson Educación.
- Pinoargote Cortez, N., & Santana Guerrero, O. (2015). *Análisis de las reformas institucionales en materia de regulación y supervisión en Ecuador en el período 2007-2014 y su efecto en la competitividad y solidez financiera del país*. Universidad San Francisco de Quito, Quito.
- Restrepo Abad, N. (2011). *El precio: clave de la rentabilidad* (Segunda ed.). Bogotá: Editorial Planeta Colombiana.
- Reyes, L. (2012). *Introducción al estudio del derecho* (Primera ed.). México, D.F., Estado de México, México: Red Tercer Milenio.
- Roa, M. J., García, N., Frías, A., & Correa, L. (2017). *Panorama del dinero móvil en América Latina y el Caribe*. México: CEMLA.
- Rojas, L. (2016). *La revolución de las empresas fintech y el futuro de la banca*. Caracas: Corporación Andina de Fomento.
- Sánchez, C. R. (2012). *Administración y estrategias de precios* (Segunda ed.). México. D.F., México: McGraw Hill.
- Santesmases Mestre, M., Merino Sanz, M., Sánchez Herrera, J., & Pintado Blanco, T. (2013). *Fundamentos de marketing*. Madrid: Editorial Pirámide.
- Sanz, P. (2017). *Regtech y Fintech: perspectivas de políticas legislativa para las nuevas tecnologías financieras*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Troya, S. F. (2013). *Análisis de los ingresos por servicios financieros en la banca ecuatoriana*. Universidad San Francisco de Quito, Quito.
- Unda, L. A., & Margret, J. (2015). Transformation of the Ecuadorian Financial System: Regulation and Response. *Journal of Financial Regulation and Compliance*, 84-102.

- Velasco González, E. (1994). *El Precio Variable estrategia de marketing*. Madrid: Mc Graw Hill.
- (2001). *Visión general del nuevo acuerdo de capital de Basilea*. México D.F.: Comité de supervisión bancaria de Basilea.
- Weisbrot, M., Johnston, J., & Lefebvre, S. (2013). *Ecuador's New Deal: Reforming and Regulating the Financial Sector*. Washington D.C: Center for Economic and Policy Research.

# Anexos

## A1. Anexo sobre análisis del aspecto regulatorio

Tabla 44. Lista de disposiciones regulatorias de nivel 1 y 2

NORMA LEGAL	COMENTARIOS
<b>Constitución de la República del Ecuador del año 2008</b>	<p>En el artículo 52 indica que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad.</p> <p>En el artículo 213 se indica que las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas sociales y ambientales con el propósito de que las mismas se sujeten al ordenamiento jurídico y al interés general.</p> <p>En el artículo 308 establece que las actividades financieras son de orden público, el Estado fomentará el acceso y democratizará el crédito</p>
<b>Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (Derogada)</b>	<p>Con la Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera se reformó el artículo 201 de la LGISF.</p> <p>El artículo 201 estableció que la JB definirá trimestralmente las transacciones básicas que tienen tarifa cero y los servicios sujetos a tarifa máxima. También indicaba que los servicios con tarifas diferenciadas serán autorizados por la SBS. Establecía que los servicios deben tener una contraprestación y que deben autorizados y las tarifas aceptadas.</p>
<b>Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito</b>	<p>Reforma la LGISF en varios artículos.</p> <p>Se reforma la Ley de Régimen Monetario y Banco del Estado</p> <p>Se sustituye el art 201, sobre comisiones de servicios por un art, sobre servicios y tarifas, las cuales deben responder a servicios efectivamente prestados</p> <p>Se prohíbe practicas anticompetitivas</p> <p>Se reforma la Ley de Régimen Monetario y del Banco del Estado</p> <p>Se crea el Fondo de Liquidez</p> <p>Se reforma la Ley de Reordenamiento en Materia Económica en el Área Tributaria Financiera</p>
<b>Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera</b>	<p>Se reforma la LGISF</p> <p>Se crea la COSEDE</p> <p>Se protege a los funcionarios regulatorios</p> <p>Se vuelve a reforma el art 201</p> <p>Se reforma la Ley de Mercado de Valores y la Ley de Seguridad Social</p>
<b>Resoluciones de Junta Bancaria y Superintendencia de Bancos sobre Servicios, Tarifas y Transparencia</b>	<p>Desde el año 2009 la Junta Bancaria (JB) expidió varias resoluciones (en cumplimiento del artículo 201 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero) estableciendo tarifas máximas a varios servicios y las transacciones básicas con tarifa cero. Entre las resoluciones más emblemáticas tenemos, en la que se estableció tarifa máxima de la afiliación y renovación de las tarjetas de crédito de acuerdo al tipo de tarjeta de crédito (segmento), luego la Junta Bancaria estableció que la afiliación y renovación de tarjeta de crédito son transacciones básicas.</p> <p>La JB y la SBS autorizaron</p> <p>La JB también expidió otras normativas relacionadas con la transparencia de la información, norma de cuenta básica, riesgos operativo (se estableció que las entidades bancarias deben emitir tarjetas inteligentes con chip), normas de liquidez, de patrimonio técnico entre otras disposiciones regulatorias.</p>
<b>Ley derogatoria de la ley de burós de información crediticia.</b>	<p>La ley derogó la ley de Burós de Información Crediticia (BIC), esto estableció que los datos crediticios son de carácter público y que el estado debe estar encargado de administrarlo para eso creo el Registro de Datos Crediticios en reemplazo de la Central de Riesgo.</p>
<b>Ley de redistribución de los ingresos para el gasto social</b>	<p>En esta Ley se impuso nuevas condiciones para el sector financiero entre las cuales se encuentra que los servicios financieros están gravados con IVA del 12%, ajustes a la contribución de la banca a la SB entre otras.</p>
<b>Código Orgánico Monetario y Financiero</b>	<p>Se derogan expresamente varias leyes con todas sus reformas y reglamentos, entre las cuales tenemos la Ley General de instituciones del Sistema Financiero y la Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera entre otras.</p> <p>Tiene como objeto regular los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros.</p> <p>Tiene como principio la prevalencia del ser humano por sobre el capital, la protección de los derechos ciudadanos, fortalecimiento de la confianza, la inclusión y equidad, el ejercicio de la soberanía monetaria y financiera y la subordinación del ámbito monetario y financiero como instrumentos al servicio de la economía real.</p> <p>Se crea la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Entre sus funciones tiene la regulación y establecer los cargos por servicios y los límites máximos de costos y comisiones que se pueden pactar por el uso del servicio de cobro de los medios de pago.</p> <p>El Banco Central del Ecuador entre sus funciones tiene la de operar y administrar el sistema de pago y el dinero electrónico</p> <p>La Superintendencia de Bancos tendrá entre sus funciones la autorización de las actividades financieras, de la constitución, organización, denominación y liquidación de las entidades del sector financiero privado y público.</p>
<b>Resoluciones de la JPRMF sobre servicios</b>	<p>En Octubre del 2015, la JPRMF emite la normativa de servicios y tarifario de servicios con cargo básico y cargo máximo</p>
<b>Ley Organica para la Reactivación de la Económica, Fortalecimiento de la Dolarización y Modernización de la Gestión Financiera</b>	<p>Se reforma el COMF, modificando la conformación de la JPRMF, la SB se encargará del Registro de Datos Crediticios, se dispone que JPRMF establezca la reducción de las tarifas de servicios financieros, el BCE no operará el dinero electrónico.</p>

Elaborado: Elaboración propia

Tabla 45. Lista de resoluciones sobre servicios financieros

RESOLUCIONES	FECHA	COMENTARIOS
JB-2009-1315	12 de Junio de 2009	Normativa sobre servicios financieros y sus tarifas
JB-2010-1607	1 de Marzo de 2010	Reforma el artículo 2 de la normativa de servicios, haciendo que los servicios aprobados por Junta Bancaria y que consten en el catálogo serán aprobados por el Superintendente de Bancos previo informe del Comité Normativo. Se introduce los artículos 22 y 23, en donde se crea el catálogo de servicios financieros.
JB-2010-1677	29 de abril de 2010	Reforma el artículo 2 de la normativa de servicios, haciendo que los servicios aprobados por Junta Bancaria y que consten en el catálogo serán aprobados por el Superintendente de Bancos previo informe de la Dirección Nacional de Estudios.
JB-2010-1724	23 de junio de 2010	Actualiza las definiciones de las transacciones básicas y servicios sujetos a tarifa máxima
JB-2010-1752	15 de julio de 2010	Se prohíbe la migración de tarjeta de crédito que impliquen el incremento de tarifas.
JB-2010-1803	22 de septiembre de 2010	Se actualiza el retiro de dinero por corresponsal no bancario
JB-2011-1908	7 de abril de 2011	Se introduce definiciones de tipos y segmentos de tarjetas de crédito.
JB-2011-1949	22 de junio de 2011	Se incluye los términos de cuenta básica
JB-2012-2105	28 de febrero de 2012	Se inicia el proceso de regularización de la gestión de cobranzas
JB-2012-2194	29 de mayo de 2012	Se establece las condiciones del servicio de gestión de cobranzas
JB-2012-2309	20 de septiembre de 2012	Se redefine la Dirección Nacional de Estudios e Información
JB-2013-2500	6 de junio de 2013	Se incluye en la norma los planes de recompensa y prestaciones en el exterior
JB-2013-2716	4 de Diciembre de 2013	Se introduce los procesos actualización, homologación y revocatoria de servicios financieros, de acuerdo a los requisitos que establezca la Superintendencia de Bancos
JB-2014-2803	25 de febrero de 2014	Se introduce el artículo 23 sobre seguro de desgravamen
JB-2014-2962	11 de junio de 2014	Se introduce las definiciones de emisión de plástico de tarjetas con chip y se actualiza los tipos y segmentos de tarjetas de crédito
138-2015-F	23 de octubre de 2015	La JPRMF expidió la norma de servicios, en la cual se menciona sobre la gestión del ciclo de vida, calidad, costos y las condiciones para ofertar servicios y los respectivos aspectos sancionatorios.
SB-2016-143	26 de febrero de 2016	La Superintendencia de Bancos emitió la nueva normativa para control de servicios financieros
SB-2017-027	11 de Enero de 2017	La Superintendencia de Bancos emitió la norma de control de servicios financieros añadiendo temas de tarjetas de crédito

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Elaboración propia

Tabla 46. Lista de resoluciones y circulares de tarifas

NÚMERO DE DOCUMENTO	EMITIDA POR	FECHA DE EMISIÓN	CORRESPONDIENTE AL PERÍODO	OBSERVACIONES
Circular IG-2007-014	Superintendencia de Bancos	28 de noviembre de 2007		Comunica las tarifas de servicios financieros vigentes a partir del 29 de noviembre de 2007
Circular IG-2007-015	Superintendencia de Bancos	28 de noviembre de 2007		Comunica las tarifas máximas por servicios en cuentas de ahorro y tarjetas de débito que se encuentran vigentes a partir del 29 de noviembre de 2007
Circular SBS-2008-2930	Superintendencia de Bancos	30 de mayo de 2008		Comunica los costos máximos de las tarifas que regirán a partir del 30 de mayo de 2008, por un lapso de seis meses
Circular SBS-DNE-2008-6244	Superintendencia de Bancos	7 de noviembre de 2008		Introduce la tarifa a establecimientos por consumos con tarjeta de crédito
Circular SBS-DNE-2008-6745	Superintendencia de Bancos	28 de noviembre de 2008		Comunica las tarifas de los servicios financieros vigentes a partir del 1 de diciembre de 2008 hasta el 1 de junio de 2009
Resolución JB-2009-1316	Junta Bancaria	22 de Junio de 2009	Julio - Septiembre 2009	Primer listado de servicios financieros
Resolución JB-2009-1435	Junta Bancaria	23 de Septiembre de 2009	Octubre - Diciembre 2009	Se cambia el valor de la tarifa de renovación de tarjeta de débito a 1,85
Resolución JB-2009-1512	Junta Bancaria	17 de Diciembre de 2009	Enero - Marzo 2010	Se mantiene el valor de la tarifa de renovación de tarjeta de débito
Resolución JB-2009-1531	Junta Bancaria	23 de Diciembre de 2009	Enero - Marzo 2010	Se aprueba como servicios máximos Oposición al pago
Resolución JB-2010-1610	Junta Bancaria	11 de Marzo de 2010	Abril - Junio 2010	Se mantiene el valor de la tarifa de renovación de tarjeta de débito
Resolución JB-2010-1725	Junta Bancaria	23 de Junio de 2010	Julio - Septiembre 2010	Se mantiene el valor de la tarifa de renovación de tarjeta de débito
Resolución JB-2010-1760	Junta Bancaria	15 de Julio de 2010	Julio - Septiembre 2010	Se aprueban los servicios de afiliación a establecimientos comerciales
Resolución JB-2010-1803	Junta Bancaria	22 de Septiembre de 2010	Octubre - Diciembre 2010	Se mantiene el valor de la tarifa de renovación de tarjeta de débito
Resolución JB-2010-1850	Junta Bancaria	15 de Diciembre de 2010	Enero - Marzo 2011	Se mantiene el valor de la tarifa de renovación de tarjeta de débito
Resolución JB-2011-1901	Junta Bancaria	31 de Marzo de 2011	Abril - Junio 2011	Se cambia el formato del listado, y se mantiene el valor de la tarifa de la renovación de tarjeta de débito
Resolución JB-2011-1909	Junta Bancaria	7 de Abril de 2011	Abril - Junio 2011	Se aprueba como servicios de tarifa máxima la afiliación y renovación de tarjetas de crédito
Resolución JB-2011-1950	Junta Bancaria	22 de Junio de 2011	Julio - Septiembre 2011	Se mantiene el valor de la tarifa de renovación de tarjeta de débito
Resolución JB-2011-2008	Junta Bancaria	28 de Septiembre de 2011	Octubre - Diciembre 2011	Se mantiene el valor de la tarifa de renovación de tarjeta de débito
Resolución JB-2011-2088	Junta Bancaria	22 de Diciembre de 2011	Enero - Marzo 2011	Se mantiene el valor de la tarifa de renovación de tarjeta de débito
Resolución JB-2012-2138	Junta Bancaria	27 de Marzo del 2012	Abril - Junio 2012	Se mantiene el valor de la tarifa de renovación de tarjeta de débito
Resolución JB-2012-2151	Junta Bancaria	26 de Abril del 2012	Abril - Junio 2012	Se mantiene el valor de la tarifa de renovación de tarjeta de débito y se autoriza como tarifa básica a la afiliación y renovación de tarjetas de crédito
Resolución JB-2012-2221	Junta Bancaria	28 de Junio de 2012	Julio - Septiembre 2012	Se mantiene el valor de la tarifa de renovación de tarjeta de débito, y se incluye la palabra ANUAL en la renovación
Resolución JB-2012-2318	Junta Bancaria	25 de Septiembre de 2012	Octubre - Diciembre 2012	Se mantiene el valor de la tarifa de renovación de tarjeta de débito, y se incluye la palabra ANUAL en la renovación
Resolución JB-2012-2382	Junta Bancaria	19 de Diciembre de 2012	Enero - Marzo 2013	Se disminuye el valor de la tarifa de renovación de tarjeta de débito, debido al desglose del IVA, y se incluye la palabra ANUAL en la renovación

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Elaboración propia

Tabla 47. Lista de resoluciones y circulares de tarifas

NÚMERO DE DOCUMENTO	EMITIDA POR	FECHA DE EMISIÓN	CORRESPONDIENTE AL PERÍODO	OBSERVACIONES
Resolución JB-2012-2384	Junta Bancaria	26 de Diciembre de 2012	Enero - Marzo 2013	Se autoriza la otra mitad de las transacciones básicas.
Resolución JB-2013-2432	Junta Bancaria	15 de Marzo de 2013	Abril - Junio 2013	Se mantiene el valor de la tarifa de renovación de tarjeta de débito, debido al desglose del IVA, y se incluye la palabra ANUAL en la renovación
Resolución JB-2013-2501	Junta Bancaria	06 de Junio de 2013	Julio - Septiembre 2013	Se mantiene el valor de la tarifa de renovación de tarjeta de débito, debido al desglose del IVA, y se incluye la palabra ANUAL en la renovación
Resolución JB-2013-2503	Junta Bancaria	06 de Junio de 2013	Julio - Septiembre 2013	Se autorizan los servicios de Planes de Recompensa y Prestaciones en el exterior, como servicios sujetos a tarifa máxima
Resolución JB-2013-2640	Junta Bancaria	26 de Septiembre de 2013	Octubre - Diciembre 2013	Se mantiene el valor de la tarifa de renovación de tarjeta de débito, debido al desglose del IVA, y se incluye la palabra ANUAL en la renovación
Resolución JB-2013-2736	Junta Bancaria	18 de Diciembre de 2013	Enero - Marzo 2014	Se mantiene el valor de la tarifa de renovación de tarjeta de débito, debido al desglose del IVA, y se incluye la palabra ANUAL en la renovación; se cambia el nombre de los servicios de Oposición por Abstención por Suspensión y Anulación; se incluye el servicio de Confirmaciones Bancarias para Auditores Externos
Resolución JB-2014-2825	Junta Bancaria	18 de marzo de 2014	Abril - Junio 2014	Se mantiene el valor de la tarifa de renovación de tarjeta de débito, debido al desglose del IVA, y se incluye la palabra ANUAL en la renovación; se validan los nuevos segmentos para tarjetas de crédito.
Resolución JB-2014-2967	Junta Bancaria	26 de junio de 2014	Julio- Septiembre 2014	Se aprueba como servicios de tarifa máxima la emisión y renovación de plástico tarjetas de débito/crédito con chip. Se aprueba como transacciones básicas a la emisión y renovación de plástico de tarjetas de débito/crédito con banda magnética y al mantenimiento de tarjeta de débito. Se mantiene el valor de la tarifa máxima por renovación del servicio de tarjeta de débito.
Resolución JB-2014-3084	Junta Bancaria	9 de septiembre de 2014	Octubre- Diciembre 2014	Se aprueba como servicio de tarifa máxima la Declaración sin efecto de cheque(s) (por evento para uno o varios cheques). Se reemplaza el servicio de tarifa máxima cheque de gerencia por cheque de emergencia. Se incluye la palabra TEMPORAL al servicio de tarifa máxima suspensión del pago de cheque(s) (por evento para uno o varios cheques)
Resolución 031-2015-F	Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera	6 de enero de 2015	Enero 2015 a Octubre 2015	Se prorroga Resolución JB-2014-3084 por tiempo indefinido hasta que el BCE y las Superintendencias presenten un informe acerca de tarifas por servicios
Resolución 138-2015-F	Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera	23 de octubre de 2015	Octubre 2015 a Noviembre 2016	Se crea nueva normativa de servicios financieros se modifica el tarifario de servicios financieros básicos, con cargo máximo y cargo diferenciado que en unos casos pasan a ser máximos (recaudaciones a terceros, gestión de cobranza extrajudicial, seguridad adicional, servicios con tarjetas en el exterior)
Resolución 290-2016-F	Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera	19 de octubre de 2016	No tuvo tiempo para ser aplicada	Se establece tarifas de tarjetas de cuenta básica con y sin chip, se cambia condiciones para cobrar las gestiones de cobranza, se especifica los cobros de recaudaciones por tributos, pagos a tarjetas de crédito en otra entidad.
Resolución 305-2016-F	Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera	24 de noviembre de 2016	Noviembre 2016 a Marzo 2017	Se mantiene lo anterior, pero se reduce las tarifas de los servicios aumentados en la resolución 138-F
Resolución 339-2017-F	Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera	6 de marzo 2017	Abril 2017 hasta Abril 2018	Se introduce como tarifa cero la notificaciones por transacciones

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Elaboración propia



## A2. Anexo sobre transacciones

Tabla 48. Transacciones totales de los servicios financieros por banco privado

Banco Privado	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Banco Pichincha	406.637.517	199.921.232	474.335.577	846.758.899	935.483.562	1.057.721.168	825.694.571	1.137.691.532
Produbanco Grupo Promerica	73.193.065	85.975.989	89.839.075	169.751.073	153.408.951	120.045.520	192.706.268	229.518.884
Banco Pacífico	56.882.367	118.321.868	127.675.165	125.191.469	132.340.820	162.187.120	156.550.029	178.922.274
Banco Guayaquil	94.022.686	103.382.569	116.728.064	121.593.645	133.279.686	130.192.357	132.401.028	131.550.221
Banco Bolivariano	60.402.624	81.065.248	94.721.855	82.261.543	78.253.353	84.362.876	90.554.857	91.136.793
Banco Internacional	39.810.634	49.973.388	51.744.428	48.778.771	54.064.750	57.444.666	72.313.101	63.109.314
Banco Diners Club Ecuador	11.937.872	12.520.122	11.173.834	18.403.490	26.032.818	29.259.330	22.630.894	62.303.877
Banco del Austro	17.412.504	15.642.242	18.469.814	24.908.087	22.337.144	28.973.165	49.410.665	59.009.895
Banco General Rumiñahui	10.678.863	10.972.467	10.814.910	10.921.721	12.075.356	12.031.757	14.203.300	32.166.989
Banco Solidario	8.405.677	13.756.448	13.051.253	13.371.655	22.556.461	27.789.935	36.042.181	27.944.220
Banco de Machala	12.979.654	14.349.966	15.999.561	15.723.043	16.642.311	17.365.121	17.620.951	16.413.826
Banco de Loja	17.016.757	19.994.885	23.521.743	17.730.087	12.977.407	12.617.197	9.988.708	10.461.254
Citibank	1.370.343	2.078.767	4.529.056	7.513.189	8.312.552	7.553.897	6.274.975	2.234.593
Banco Comercial de Manabí	2.018.556	2.341.948	2.542.838	2.054.670	2.002.079	2.540.265	2.605.295	2.062.515
Banco Delbank	234.139	224.751	202.719	429.577	1.022.393	1.422.010	1.569.265	1.558.468
Banco Cooperacional	72.340	72.896	69.025	68.321	69.528	48.709	1.016.236	1.437.104
Banco Codesarrollo							1.085.477	1.268.979
Banco Procredit	2.359.468	2.355.326	2.914.026	3.033.625	2.523.074	1.977.507	1.853.352	1.176.814
Banco Amazonas	496.782	514.062	473.378	490.456	463.728	513.312	586.827	502.818
Banco del Litoral	647.238	621.251	516.737	520.097	529.336	442.311	206.008	222.391
Banco Capital	130.743	302.970	367.084	318.062	338.605	395.031	253.339	168.271
Banco VisionFund Ecuador							97.595	79.880
Banco D-Miro			1.765	121.881	124.556	95.998	56.536	56.284
Banco Finca	14.696	15.677	26.463	28.623	62.570	28.424	21.966	23.520
Banco Territorial	4.161.725	3.907.361						
Banco Sudamericano	504.617	393.268	330.143	751.801	238.225			
Banco Cofiec	80.711	53.699	45.372	28.833	41.391			
Lloyds Bank	215.500							
<b>Transacciones totales de servicios</b>	<b>821.687.078</b>	<b>738.758.400</b>	<b>1.060.093.885</b>	<b>1.510.752.618</b>	<b>1.615.180.656</b>	<b>1.755.007.676</b>	<b>1.635.743.424</b>	<b>2.051.020.716</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Elaboración propia

Tabla 49. Transacciones de servicios con tarifa cero

Banco Privado	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Banco Pichincha	298.864.198	110.954.378	180.881.935	322.900.907	356.734.947	403.348.728	330.434.158	412.396.838
Produbanco Grupo Promerica	27.609.459	32.353.110	34.669.919	47.521.498	51.730.305	58.378.959	72.893.551	99.487.881
Banco Pacífico	18.985.426	60.806.792	66.105.872	59.245.942	63.493.603	77.072.937	77.233.164	94.151.102
Banco Diners Club Ecuador	8.255.722	8.658.381	7.727.346	12.727.067	18.003.184	20.234.502	15.650.559	54.655.633
Banco Bolivariano	29.075.309	38.062.863	34.174.797	33.975.499	35.896.152	40.505.748	47.414.057	49.427.224
Banco del Austro	8.011.647	7.806.416	9.043.195	10.530.912	10.071.119	19.112.332	38.355.118	49.248.138
Banco Internacional	16.622.681	23.630.830	23.304.570	23.516.209	26.282.347	26.748.656	41.743.604	31.441.765
Banco Guayaquil	30.374.408	25.678.748	22.090.556	23.616.701	18.416.209	28.429.591	29.993.921	29.219.919
Banco General Rumiñahui	2.233.435	2.530.768	2.842.904	2.742.442	3.917.641	3.736.728	3.846.542	20.337.458
Banco Solidario	3.043.161	7.257.460	6.672.136	6.243.805	10.110.867	12.456.756	14.467.304	13.835.040
Banco de Machala	6.122.020	6.257.586	6.928.477	6.988.115	7.478.623	7.355.513	7.516.068	7.039.394
Banco de Loja	9.186.234	10.498.276	12.208.205	9.703.883	7.530.371	7.183.197	5.505.972	5.721.844
Banco Comercial de Manabí	851.206	1.016.037	1.072.291	866.435	844.258	1.071.206	1.093.955	873.443
Banco Cooperacional	30.505	31.625	29.107	28.810	29.319	20.540	426.714	608.591
Banco Codesarrollo							455.788	537.393
Citibank	470.512	496.000	451.685	487.207	444.116	322.915	315.992	261.488
Banco Amazonas	147.519	151.222	144.825	142.594	132.549	175.166	143.852	136.325
Banco Delbank	87.786	96.623	90.659	79.333	84.409	107.815	122.880	131.136
Banco del Litoral	272.934	269.525	217.903	219.320	223.216	186.518	86.502	94.179
Banco Procredit	915.675	614.813	744.160	772.010	639.034	396.803	207.268	70.039
Banco Capital	43.256	133.989	172.413	144.421	141.000	110.146	74.305	59.684
Banco VisionFund Ecuador							45.272	45.306
Banco D-Miro			744	51.396	52.524	40.481	23.739	23.835
Banco Finca	6.197	6.801	11.159	12.070	26.385	11.986	9.223	9.960
Banco Territorial	1.343.176	1.471.061						
Banco Sudamericano	212.792	170.616	139.218	317.027	100.457			
Banco Cofiec	37.635	15.280	16.058	12.312	10.626			
Lloyds Bank	2.678							
<b>Transacciones de servicios con tarifa cero</b>	<b>462.805.571</b>	<b>338.969.200</b>	<b>409.740.134</b>	<b>562.845.915</b>	<b>612.393.261</b>	<b>707.007.223</b>	<b>688.059.508</b>	<b>869.813.615</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Elaboración propia

Tabla 50. Transacciones de servicios con tarifa máxima

Banco Privado	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Banco Pichincha	64.518.757	79.126.172	68.743.774	79.320.020	86.597.799	106.160.368	127.138.685	129.436.928
Banco Guayaquil	46.499.071	57.150.132	64.055.611	56.520.188	58.404.246	61.133.141	67.050.682	66.681.192
Prodbanco Grupo Promerica	25.063.988	31.564.309	35.149.214	106.794.370	83.982.387	41.160.252	73.374.285	62.389.302
Banco Pacífico	24.037.013	27.716.974	28.033.189	30.351.543	32.385.963	38.256.485	51.080.930	56.871.555
Banco Bolivariano	21.418.979	26.930.032	28.475.937	30.144.113	29.615.733	30.482.131	33.625.506	32.885.440
Banco Internacional	20.039.024	23.533.776	25.714.939	22.522.525	24.800.093	25.061.215	26.061.608	27.091.226
Banco General Rumiñahui	6.910.204	7.442.479	6.986.030	7.201.984	7.177.732	7.361.752	9.402.996	10.903.567
Banco del Austro	8.860.035	6.837.399	8.318.604	10.700.640	9.574.706	8.416.793	10.030.408	8.958.841
Banco de Machala	5.938.164	6.483.608	6.903.177	6.609.999	7.187.751	7.796.288	9.221.002	8.632.700
Banco Diners Club Ecuador	2.342.321	2.484.768	1.836.422	1.900.154	3.521.228	3.935.840	5.052.990	6.185.961
Banco de Loja	3.371.973	3.020.298	3.088.731	3.088.071	3.054.798	3.634.282	3.870.436	4.196.166
Citibank	479.398	1.030.090	3.492.823	6.451.352	7.376.656	6.884.087	5.662.080	1.712.638
Banco Solidario	3.733.063	4.592.951	4.874.244	2.788.578	1.440.715	1.219.664	2.524.812	1.092.751
Banco Comercial de Manabí	1.129.627	1.258.173	1.310.749	1.112.429	1.093.580	1.381.849	1.411.222	1.053.128
Banco Procredit	1.300.968	1.523.067	1.859.410	1.964.821	1.642.383	1.355.005	1.498.161	988.899
Banco Coopnacional	41.835	41.271	39.918	39.511	40.209	28.169	589.522	828.513
Banco Codesarrollo							212.632	324.181
Banco Amazonas	342.052	353.951	309.806	293.385	268.180	244.781	373.934	294.706
Banco Delbank	131.963	120.820	105.185	129.592	157.489	185.854	233.867	207.755
Banco Capital	87.137	168.546	194.012	173.290	195.709	167.619	166.651	108.587
Banco del Litoral	243.755	232.490	206.513	203.773	205.307	179.551	73.018	84.784
Banco VisionFund Ecuador							52.323	34.574
Banco D-Miro			1.021	3.733	6.889	10.011	12.529	14.344
Banco Finca	8.499	8.876	15.304	16.553	36.185	16.438	12.743	13.560
Banco Territorial	1.175.126	1.181.821						
Banco Sudamericano	288.982	211.304	189.862	432.148	135.206			
Lloyds Bank	167.896							
Banco Cofiec	43.076	38.419	29.314	16.521	30.765			
<b>Transacciones de servicios con tarifa máxima</b>	<b>238.172.906</b>	<b>283.051.726</b>	<b>289.933.789</b>	<b>368.779.293</b>	<b>358.931.709</b>	<b>345.071.575</b>	<b>428.733.022</b>	<b>420.991.298</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Elaboración propia

Tabla 51. Transacciones de servicios con tarifa diferenciada

Banco Privado	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Banco Pichincha	43.254.562	9.840.682	224.709.868	444.537.972	492.150.816	548.212.072	368.121.728	595.857.766
Prodbanco Grupo Promerica	20.519.618	22.058.570	20.019.942	15.435.205	17.696.259	20.506.309	46.438.432	67.641.701
Banco Guayaquil	17.149.207	20.553.689	30.581.897	41.456.756	56.459.231	40.629.625	35.356.425	35.649.110
Banco Pacífico	13.859.928	29.798.102	33.536.104	35.593.984	36.461.254	46.857.698	28.235.935	27.899.617
Banco Solidario	1.629.453	1.906.037	1.504.873	4.339.272	11.004.879	14.113.515	19.050.065	13.016.429
Banco Bolivariano	9.908.336	16.072.353	32.071.121	18.141.931	12.741.468	13.374.997	9.515.294	8.824.129
Banco Internacional	3.148.929	2.808.782	2.724.919	2.740.037	2.982.310	5.634.795	4.507.889	4.576.323
Banco Diners Club Ecuador	1.339.829	1.376.973	1.610.066	3.776.269	4.508.406	5.088.988	1.927.345	1.462.283
Banco Delbank	14.390	7.308	6.875	220.652	780.495	1.128.341	1.212.518	1.219.577
Banco General Rumiñahui	1.535.224	999.220	985.976	977.295	979.983	933.277	953.762	925.964
Banco del Austro	540.822	998.427	1.108.015	3.676.535	2.691.319	1.444.040	1.025.139	802.916
Banco de Machala	919.470	1.608.772	2.167.907	2.124.929	1.975.937	2.213.320	883.881	741.732
Banco de Loja	4.458.550	6.476.311	8.224.807	4.938.133	2.392.238	1.799.718	612.300	543.244
Banco Codesarrollo							417.057	407.405
Citibank	420.433	552.677	584.548	574.630	491.780	346.895	296.903	260.467
Banco Comercial de Manabí	37.723	67.738	159.798	75.806	64.241	87.210	100.118	135.944
Banco Procredit	142.825	217.446	310.456	296.794	241.657	225.699	147.923	117.876
Banco Amazonas	7.211	8.889	18.747	54.477	62.999	93.365	69.041	71.787
Banco del Litoral	130.549	119.236	92.321	97.004	100.813	76.242	46.488	43.428
Banco D-Miro				66.752	65.143	45.506	20.268	18.105
Banco Territorial	1.643.423	1.254.479						
Banco Capital	350	435	659	351	1.896	117.266	12.383	
Lloyds Bank	44.926							
Banco Sudamericano	2.843	11.348	1.063	2.626	2.562			
Banco Cofiec								
Banco Coopnacional								
Banco Finca								
Banco VisionFund Ecuador								
<b>Transacciones de servicios con tarifa diferenciada</b>	<b>120.708.601</b>	<b>116.737.474</b>	<b>360.419.962</b>	<b>579.127.410</b>	<b>643.855.686</b>	<b>702.928.878</b>	<b>518.950.894</b>	<b>760.215.803</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Elaboración propia

### A3. Anexo sobre ingresos

Tabla 52. Ingresos totales por servicios financieros

Banco Privado	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Banco Pichincha	88.803.208	107.047.451	96.177.219	101.783.866	110.154.719	123.892.640	136.703.032	139.508.246
Banco Guayaquil	74.639.328	98.309.140	92.780.001	76.664.461	92.489.861	105.190.900	110.076.822	100.575.837
Banco Diners Club Ecuador	29.301.441	36.924.133	32.368.611	53.543.959	56.877.645	60.709.360	61.621.603	85.533.853
Banco Pacífico	19.938.941	23.088.882	25.170.372	25.243.872	43.248.584	56.651.552	66.420.343	74.973.902
Produbanco Grupo Promerica	34.023.206	43.473.245	41.983.814	44.032.456	47.964.523	51.710.598	58.508.852	56.814.947
Banco Bolivariano	20.016.130	24.600.218	25.493.709	27.721.993	30.149.720	32.275.852	35.070.618	32.247.531
Banco Internacional	17.824.597	21.150.709	20.035.279	17.505.183	20.707.295	27.246.331	31.307.054	30.001.077
Banco Solidario	21.702.720	24.581.150	24.666.815	13.640.261	23.037.265	16.816.340	19.216.967	19.096.704
Banco del Austro	11.347.921	13.600.442	12.722.445	9.909.017	9.698.189	13.391.747	17.144.288	15.622.844
Banco General Rumiñahui	6.144.198	6.925.791	6.754.153	6.463.027	6.683.268	6.926.108	9.107.565	9.802.443
Banco de Machala	6.651.781	7.358.845	6.982.910	5.369.144	6.094.930	6.741.790	8.034.872	5.997.462
Banco Delbank	93.453	111.618	104.259	1.226.436	2.397.679	3.447.487	3.809.586	3.805.248
Banco de Loja	1.956.251	2.357.314	2.280.800	1.966.561	2.330.710	2.945.796	3.259.629	2.915.854
Citibank	1.834.656	2.278.383	2.946.968	3.271.574	3.514.112	3.235.945	2.946.074	2.167.716
Banco Amazonas	557.733	589.471	715.258	3.710.497	879.262	1.114.282	6.198.889	1.351.808
Banco Procredit	896.648	1.073.208	1.261.694	1.220.739	1.355.634	1.132.087	1.249.727	814.866
Banco Comercial de Manabí	708.012	830.842	901.920	762.984	743.241	896.515	938.657	773.265
Banco Capital	49.202	86.349	122.468	115.337	143.629	1.091.429	734.662	456.259
Banco del Litoral	1.013.817	821.682	602.948	558.467	639.222	466.531	312.700	339.053
Banco Codesarrollo				28.017	28.017	59.107	256.687	327.313
Banco Coopnacional	95.100	92.906	89.840	79.945	81.898	53.167	221.228	264.527
Banco VisionFund Ecuador							357.384	245.042
Banco D-Miro			2.620	66.284	68.636	51.752	34.770	31.087
Banco Finca	22.525	23.526	27.384	22.394	28.898	14.400	11.405	9.566
Banco Territorial	9.871.007	8.859.196						
Banco Sudamericano	189.902	200.397	164.401	218.959				
Lloyds Bank	710.045							
Banco Cofec	36.958	29.419	21.508	10.059	14.058			
<b>Ingresos totales de servicios (5490)</b>	<b>348.428.778</b>	<b>424.414.317</b>	<b>394.377.397</b>	<b>395.107.476</b>	<b>459.330.995</b>	<b>516.061.716</b>	<b>573.543.414</b>	<b>583.676.449</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Elaboración propia

Tabla 53. Ingresos de servicios con tarifas máximas

Banco Privado	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Banco Diners Club Ecuador	19.320.734	21.302.867	15.842.031	36.596.378	40.840.146	46.226.784	53.293.037	72.851.256
Banco Guayaquil	52.178.093	61.230.702	52.888.410	39.066.410	43.902.347	54.053.304	76.888.610	67.573.753
Banco Pichincha	51.695.752	63.546.233	45.821.334	32.311.257	34.858.641	40.776.268	56.806.957	44.158.190
Produbanco Grupo Promerica	18.362.414	23.088.019	22.339.829	24.517.279	26.622.241	28.614.006	41.433.292	41.439.460
Banco Pacífico	9.282.695	13.321.033	14.276.816	14.256.331	15.671.979	21.645.762	35.343.233	36.973.033
Banco Bolivariano	12.536.665	15.472.584	14.859.530	13.885.930	14.787.985	16.281.888	21.751.525	19.558.361
Banco Internacional	13.723.908	16.720.502	15.212.333	12.718.641	13.157.012	13.393.937	20.042.736	18.707.938
Banco del Austro	8.890.282	10.842.757	9.426.067	5.971.013	4.994.121	5.895.947	10.738.904	9.071.875
Banco General Rumiñahui	3.608.774	3.489.448	3.073.027	3.016.952	3.136.940	3.478.490	5.644.430	5.813.076
Banco de Machala	5.227.984	5.536.354	4.940.461	3.779.661	4.046.512	4.475.192	6.907.057	4.924.514
Banco Solidario	9.777.874	7.160.199	7.126.367	668.833	589.216	1.853.046	6.856.593	4.502.801
Banco de Loja	1.710.123	1.973.053	1.879.199	1.609.307	1.591.887	1.975.326	2.946.174	2.627.413
Citibank	1.079.108	1.392.447	2.084.965	2.514.032	2.742.451	2.536.980	2.275.898	1.519.706
Banco Procredit	746.320	872.740	1.021.224	1.036.415	885.350	669.857	1.142.380	701.056
Banco Amazonas	292.001	342.658	287.688	180.513	152.904	151.432	767.609	664.168
Banco Comercial de Manabí	691.750	803.125	824.683	670.920	636.466	773.276	825.264	634.010
Banco Capital	47.880	84.638	119.935	113.978	130.272	110.076	610.452	456.259
Banco Coopnacional	95.100	92.906	89.840	79.945	81.898	53.167	221.228	264.527
Banco VisionFund Ecuador							357.384	245.042
Banco del Litoral	206.295	204.907	177.953	146.345	141.124	137.697	216.733	238.043
Banco Codesarrollo					28.017	59.107	110.717	184.721
Banco Delbank	85.397	109.028	101.784	75.736	88.557	99.489	129.231	119.783
Banco D-Miro			2.620	6.877	10.658	12.381	16.732	14.973
Banco Finca	22.525	23.526	27.384	22.394	28.898	14.400	11.405	9.566
Banco Territorial	1.625.196	3.822.251						
Banco Sudamericano	189.423	196.995	164.083	218.253				
Lloyds Bank	328.880							
Banco Cofec	36.654	29.419	21.500	10.059	14.058			
<b>Ingresos de servicios con tarifa máxima (549005)</b>	<b>211.761.826</b>	<b>251.658.391</b>	<b>212.609.062</b>	<b>193.473.458</b>	<b>209.139.681</b>	<b>243.287.813</b>	<b>345.337.582</b>	<b>333.253.526</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Elaboración propia

Tabla 54. Ingresos de servicios con tarifa diferenciada

Banco Privado	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Banco Pichincha	37.107.456	43.501.218	50.355.886	69.472.609	75.296.078	83.116.372	79.896.075	95.350.056
Banco Pacífico	10.656.246	9.767.849	10.893.556	10.987.541	27.576.605	35.005.790	31.077.109	38.000.869
Banco Guayaquil	22.461.235	37.078.438	39.891.591	37.598.051	48.587.513	51.137.596	33.188.212	33.002.083
Prodebanco Grupo Promerica	15.660.793	20.385.226	19.643.985	19.515.178	21.342.282	23.096.592	17.075.560	15.375.486
Banco Solidario	11.924.845	17.420.951	17.540.448	12.971.428	22.448.049	14.963.294	12.360.374	14.593.904
Banco Bolivariano	7.479.465	9.127.634	10.634.179	13.836.063	15.361.735	15.993.963	13.319.093	12.689.170
Banco Diners Club Ecuador	9.980.707	15.621.265	16.526.580	16.947.580	16.037.499	14.482.576	8.328.566	12.682.597
Banco Internacional	4.100.688	4.430.206	4.822.946	4.786.542	7.550.282	13.852.394	11.264.317	11.293.139
Banco del Austro	2.457.639	2.757.684	3.296.378	3.938.005	4.704.068	7.495.800	6.405.383	6.550.969
Banco General Rumiñahui	2.535.424	3.436.343	3.681.126	3.446.075	3.546.329	3.447.618	3.463.135	3.989.366
Banco Delbank	8.056	2.590	2.475	1.150.701	2.309.122	3.347.999	3.680.356	3.685.465
Banco de Machala	1.423.797	1.822.491	2.042.449	1.589.483	2.048.418	2.266.598	1.127.815	1.072.948
Banco Amazonas	265.732	246.813	427.571	3.529.984	726.358	962.850	5.431.280	687.640
Citibank	755.548	885.936	862.003	757.542	771.661	698.965	670.176	648.010
Banco de Loja	246.128	384.261	401.601	357.254	738.823	970.470	313.455	288.441
Banco Codesarrollo							145.970	142.592
Banco Comercial de Manabí	16.262	27.718	77.237	92.064	106.775	123.239	113.393	139.255
Banco Procredit	150.328	200.469	240.470	184.325	470.284	462.231	107.347	113.810
Banco del Litoral	807.522	616.775	424.995	412.121	498.099	328.833	95.967	101.010
Banco D-Miro				59.407	57.977	39.371	18.038	16.114
Banco Territorial	8.245.810	5.036.945						
Banco Capital	1.322	1.711	2.534	1.359	13.357	981.353	124.210	
Lloyds Bank	381.165							
Banco Sudamericano	479	3.402	318	706				
Banco Cofiec	305		8					
Banco Coopnacional								
Banco Finca								
Banco VisionFund Ecuador								
<b>Ingresos de servicios con tarifa diferenciada (549010)</b>	<b>136.666.951</b>	<b>172.755.926</b>	<b>181.768.335</b>	<b>201.634.018</b>	<b>250.191.315</b>	<b>272.773.903</b>	<b>228.205.832</b>	<b>250.422.923</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Elaboración propia