



BOLETÍN INFORMATIVO DE LA ASOCIACIÓN DE BANCOS PRIVADOS DEL ECUADOR

# INFORMA



## ENFOQUE 360° DE RSC

El enfoque integral del Banco Bolivariano involucra la atención continua y permanente de los 5 ejes de la responsabilidad social corporativa para contribuir con el progreso de la sociedad.

### Creciendo en familia con nuestros colaboradores

La integración familiar es fundamental para lograr un espacio de trabajo sano y eficiente. Diseñamos diversos programas como Jr. Access y Pequeño Pintor Bolivariano que incentivan la participación de los hijos de nuestros colaboradores.

### Eficiencia y calidad para nuestros clientes

Realizamos esfuerzos diarios para ofrecerles una banca a la altura de todas sus necesidades, con calidad y eficiencia, reconocida con certificaciones de calidad (ISO 9001) y de seguridad (PCI DSS) para sus datos y transacciones.

### Comprometidos con el futuro del país

Desarrollamos actividades deportivas, educativas y culturales para niños y adolescentes del país; tales como el programa educativo de Emprendedores Ecuatorianos, Programa Educativo de Cultura y Reciclaje; con Fundación Malecón 2000, y realizamos la primera clínica de tenis para jóvenes, junto con Emilio Gómez, raqueta número 1 del país.

### Cuidado del Medio Ambiente

Realizamos acciones destinadas a mitigar los efectos negativos del cambio climático, y somos la primera y única institución financiera en el país que cuenta con la Certificación Carbono Neutro, un compromiso destinado a la preservación del planeta.

### Estrategias y alianzas para el desarrollo

Es deber de nuestros proveedores respetar y cumplir las políticas desarrolladas para garantizar que los bienes, productos y servicios ofertados cumplan con los mejores estándares del mercado, añadiendo valor en beneficio de nuestros clientes y la comunidad.

## DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL ECUADOR

La profundización de la inclusión financiera representa uno de los mayores desafíos así como una fuente de oportunidades para el sector financiero en el Ecuador. Persisten todavía en el país y en la región muchos obstáculos para un mayor acceso a los servicios financieros por parte de grupos poblacionales de bajos ingresos, usualmente ubicados en zonas rurales o urbano-marginales. Esto ha limitado las oportunidades de desarrollo en ciertas zonas de América Latina, donde la exclusión y la informalidad han generado brechas significativas en términos de equidad territorial y de ingresos, en un mismo país.

Sin embargo, es importante resaltar que en los últimos años los niveles de bancarización en el país han aumentado significativamente, al pasar del 33,5% en 2010, hasta el 52,7% para julio de 2014. Este indicador refleja que un poco más del 50% de los ecuatorianos cuenta con algún servicio financiero. Así, entre el 2010 y el 2014, el número de clientes de la banca privada aumentó de 5 a 8,4 millones. Esta mejora sustancial se evidenció también en los indicadores de profundización financiera, que por el lado de los depósitos pasó del 20,2% al 27,9% del PIB entre 2010 y 2014; mientras que por cartera de créditos este indicador pasó del 17,6% al 25,3% del PIB.

El mejoramiento en los mecanismos de inclusión financiera ha sido una tendencia presente en toda la región Latinoamericana, que de acuerdo a un estudio elaborado por Felaban, el Indicador Básico de Inclusión Financiera (IBIF) para la región reportó un incremento de casi un 50% entre el 2006 y el 2013. De igual manera, de acuerdo a los resultados del Microscopio 2014, un análisis de entorno para la inclusión financiera desarrollado por The Economist Intelligence Unit (EIU), Ecuador se ubica en el puesto n° 11 entre 21 países de América Latina y el Caribe. En los cinco primeros lugares se ubican Perú, Colombia, Chile, México, y Bolivia.

Más allá de los indicadores positivos que demuestran los avances en este aspecto en la región, es fundamental reconocer también los desafíos pendientes para el fortalecimiento de la inclusión financiera, especialmente en el Ecuador. En el caso de nuestro país, existen particularmente dos instrumentos imprescindibles que ha utilizado o podrá usar en el futuro la banca privada para fomentar la inclusión financiera: los corresponsales no bancarios y el uso de TIC's. El uso de agentes o corresponsales no bancarios ha sido un mecanismo que ha adquirido cada vez más protagonismo, especialmente en un país como Ecuador

cuyo nivel de población rural, con dificultades para acceder a establecimientos y agencias de banca formales, es muy significativo.

Diversas instituciones del sector financiero han hecho uso de este canal alternativo, este ha sido el caso del Banco de Guayaquil con el "Banco del Barrio"; Banco del Pichincha con "Mi Vecino" (ver entrevista en este Boletín); "Pago Ágil" en el caso de Prohubanco; "Puntomático" del Banco del Pacífico. Las características socio-económicas y hasta culturales de los ecuatorianos han hecho que la "tienda del barrio" e incluso los "cybers" funcionen como corresponsales no bancarios exitosos, siendo la preferencia de muchos al momento de utilizar servicios financieros. De acuerdo a estadísticas recopiladas por Felaban, en el Ecuador la penetración territorial de los corresponsales no bancarios fue de 273 por cada 10.000 km<sup>2</sup> en 2013, superando los 7.000 puntos de atención; mientras que el mismo indicador para las oficinas o agencias formales es de apenas 53. La proliferación territorial de corresponsales no bancarios es muy significativa, tomando en cuenta que en el año 2008 el número de estos agentes en el Ecuador era de apenas 17 por cada 10.000 km<sup>2</sup>. Mientras que el promedio regional en el año 2013 fue de 164 corresponsales no bancarios por cada 10.000 km<sup>2</sup>.

Por otra parte, la tecnología ha ganado un rol cada vez más importante al momento de agilizar, facilitar y reducir los costos de las transacciones financieras. Las instituciones bancarias del país no han sido ajenas a esta tendencia y han desarrollado diversas aplicaciones y herramientas para facilitar el acceso a productos financieros de forma ágil e inmediata, mediante el uso de TIC's. Este canal tecnológico, como en muchos órdenes de la vida global, sin duda será la herramienta esencial que permitirá aumentar los niveles de inclusión financiera en especial para personas de bajos recursos durante próximos años.

### Asociación de Bancos Privados del Ecuador

Avenida República de El Salvador  
y Suecia, Edificio Delta 890, Piso 7  
T: (593-2) 2466670 - 2466671 - 2466672  
F: (593-2) 2466701 - 2466702  
Quito - Ecuador

E-mail: [abpe1@asobancos.org.ec](mailto:abpe1@asobancos.org.ec)

[www.asobancos.org.ec](http://www.asobancos.org.ec)

**ALEX MOLINA SALGADO**  
**“SI NO SE ROMPE EL PARADIGMA QUE EL CORRESPONSAL NO BANCARIO  
 ES SOLO PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS EN UNA TIENDA  
 NO PODEMOS DAR SIGUIENTES PASOS”**



Alex Molina Salgado es Responsable Corresponsales no Bancarios. Vicepresidencia de Riesgo y Recuperación. “Mi Vecino” Banco Pichincha

La inclusión financiera representa grandes desafíos y oportunidades para el sector financiero privado. Uno de los principales instrumentos que han fomentado la bancarización en el Ecuador ha sido el uso de los corresponsales no bancarios que, a través de agentes no formales (tiendas, “café-net”, etc.), ha logrado extender los servicios financieros a un amplio sector de la población. En esta edición entrevistamos a Alex Molina quien tiene a su cargo el desarrollo de la iniciativa “Mi Vecino” del Banco Pichincha, uno de los proyectos emblemáticos en este campo.

**¿Cuáles fueron las principales motivaciones para emprender la iniciativa “Mi Vecino”? ¿Qué características reunía ese nicho de potenciales clientes?**

Un modelo de atención alternativo con la premisa de cercanía nos ha motivado a emprender un canal integral de bajo coste que satisfaga las necesidades financieras de un conglomerado poblacional, a quienes el traslado a centros de acopio merma la poca utilidad o ingreso que pudiesen generar fruto de su actividad económica.

**¿Cuáles han sido los principales desafíos que ha enfrentado el Banco Pichincha para la implementación de la iniciativa “Mi Vecino”?**

Una realidad transaccional y la ruptura del mito acerca de la corresponsalía no bancaria que hacía referencia al pago de servicios básicos en una tienda. Esto nos llevó a generar la idea de que el corresponsal puede ser un punto de atención integral.

**La realidad de la inclusión financiera en el Ecuador ha atravesado una etapa de cambios sustanciales a lo largo de los últimos años, a su juicio ¿cuáles han sido los principales aportes que han tenido los corresponsales no bancarios en la profundización de la inclusión financiera en el país?**

Incorporar el concepto de cercanía nos abre un modelo de atención alternativo al que tradicionalmente la población más vulnerable no tenía acceso, hemos bancarizado a 200,000 personas a quienes no se los concibe como usuarios sino como clientes objeto de potenciación relacional.

**De acuerdo a datos de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN), en el año 2013 la penetración territorial de los corresponsales no bancarios fue de alrededor de 273 por cada 10.000 km<sup>2</sup>. Según la información que usted disponga, ¿cómo se ha desarrollado la medición de cobertura territorial de “Mi**

**Vecino” en el país? ¿Cuántos agentes no bancarios se registran hasta el momento?**

Se registran 15000 agentes no bancarios Pichincha Mi Vecino, y nuestro enfoque radica en indicadores que hacen relación a: Población Económicamente Activa, zonas de calor transaccionales, cartera expuesta y potencial de cada plaza.

**Mediante Resolución JB-2008-1150, la Junta Bancaria norma la creación y apertura de los corresponsales no bancarios, estableciéndolos como canales alternativos mediante los cuales las instituciones financieras ofertan sus servicios. ¿Cuál ha sido el rol que han jugado las regulaciones gubernamentales a fin de incentivar la implementación de los corresponsales no bancarios?**

Brindar un servicio cercano altamente eficiente y que genera afectividad en el usuario, hacemos que la relación con el banco de nuestros clientes sea más agradable.

**Considerando la creciente multiplicación de los corresponsales no bancarios (que superan en número a las oficinas o establecimientos de banca formales), ¿cree usted que las instituciones financieras privadas del Ecuador están listas para aprovechar esta tendencia?**

Si no se rompe el paradigma que el Corresponsal No Bancario es solo pago de servicios básicos en una tienda no podemos dar los siguientes pasos.

**Tomando en cuenta el liderazgo de Perú y Colombia en materia de inclusión financiera, ¿cuáles son los desafíos pendientes en el Ecuador para mejorar el uso de corresponsales no bancarios y por ende la inclusión financiera?**

Diferenciar y evolucionar el concepto de bancarización/Inclusión hacia relacionamiento efectivo, una lección aprendida de otros países es que bancarizar no es solamente abrir una cuenta sino, potenciar un portafolio óptimo en función del perfil del cliente.

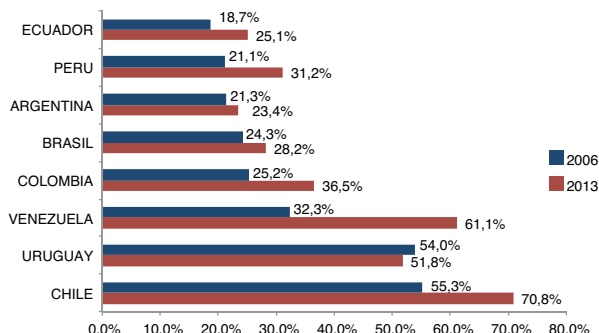
**Los recientes desarrollos tecnológicos han impactado en la forma de hacer negocios a nivel global. ¿Cuál ha sido su experiencia en este campo en el Ecuador? A su juicio, ¿cuáles son las perspectivas a mediano y largo plazo del uso de tecnología para el aumento de la inclusión financiera?**

Nuevas formas de atención más cercana y modelamientos más adecuados que faciliten el relacionamiento con el cliente.

## PROFUNDIZACIÓN FINANCIERA - LATINOAMÉRICA

### Depósitos / PIB - Latinoamérica

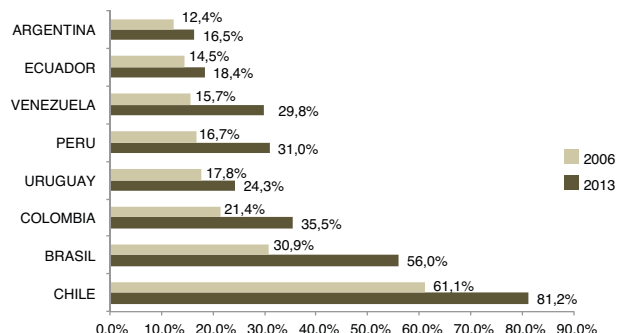
Valores expresados porcentajes



Fuente: FELABAN.  
Elaboración: ABPE- Departamento Económico

### Crédito / PIB - Latinoamérica

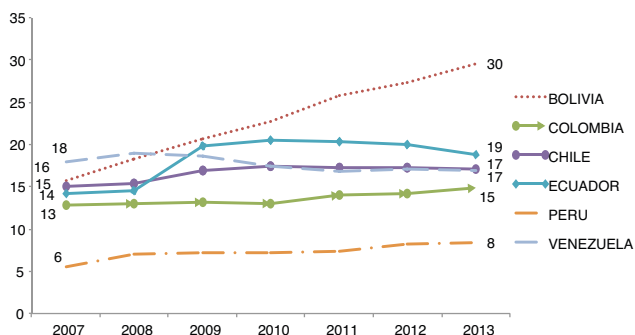
Valores expresados porcentajes



Fuente: FELABAN.  
Elaboración: ABPE- Departamento Económico

### Número de Oficinas por cada 100.000 habitantes adultos - Latinoamérica

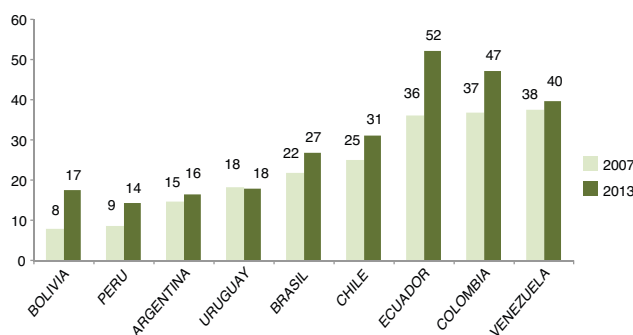
Valores expresados en número de oficinas



Fuente: FELABAN.  
Elaboración: ABPE- Departamento Económico

### Oficinas por cada 10.000 km<sup>2</sup> - Latinoamérica

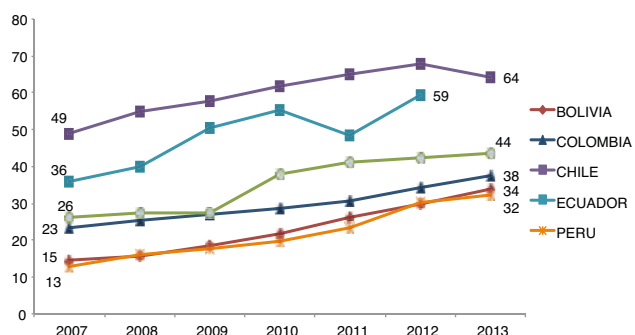
Valores expresados en número de oficinas



Fuente: FELABAN.  
Elaboración: ABPE- Departamento Económico

### ATM's por cada 100.000 habitantes adultos - Latinoamérica

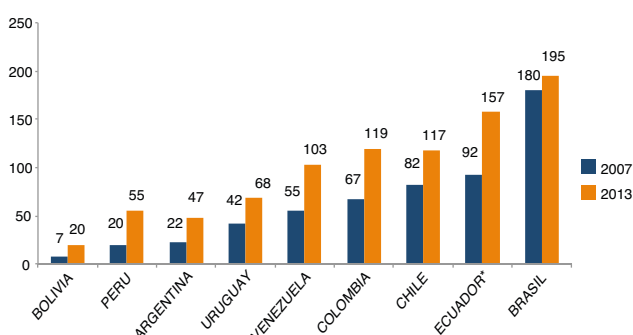
Valores expresados en número de cajeros



Fuente: FELABAN.  
Elaboración: ABPE- Departamento Económico

### ATM's por cada 10.000 km<sup>2</sup> - Latinoamérica

Valores expresados en número de cajeros



\*En el caso de Ecuador la cifra es a 2012

Fuente: FELABAN.  
Elaboración: ABPE- Departamento Económico

## EDUCACIÓN FINANCIERA



Citibank N.A. Sucursal Ecuador, como un eje de Responsabilidad Social Corporativa, opera un Programa de Educación Financiera. Desde el año 2013 este programa busca calzar en la estrategia del regulador ecuatoriano de capacitar a los ecuatorianos en un mejor y más eficiente uso de sus finanzas.

En el año 2012, la fundación Citi financió un estudio sobre las mejores prácticas para el desarrollo de la capacidad financiera de las personas. ([http://www.citifoundation.com/citi/foundation/pdf/bridging\\_the\\_gap.pdf](http://www.citifoundation.com/citi/foundation/pdf/bridging_the_gap.pdf))

De acuerdo con el estudio, los programas exitosos de educación financiera no dependen de un solo momento para difundir los mensajes, sino que dependen de múltiples estrategias de difusión que se implementan en el tiempo. Por tanto, Citibank N.A. Sucursal Ecuador utiliza varios métodos para informar y educar dentro de su programa, tales como:

- una plataforma digital
- talleres presenciales
- foros
- formación de formadores
- publicaciones

Los temas tratados dentro del Programa varían de acuerdo con las necesidades educativas de los públicos a capacitar.

Entre las actividades que ha realizado Citibank N.A. Sucursal Ecuador durante el 2014 en el programa de educación financiera destacan las siguientes:

- Citibank, N.A. Sucursal Ecuador a través del Programa Asociativo Tus Finanzas, ha capacitado en el 2014 a 10.000 ecuatorianos sobre cómo manejar de mejor

forma sus finanzas personales. A través de talleres sobre planificación financiera, ahorro, manejo de crédito y manejo de gastos, llegó a diversos grupos de la población como mujeres, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad en 13 provincias del país.

- Adicionalmente, a través del Programa Asociativo el público en general puede acceder una página web educativa ([www.tusfinanzas.ec](http://www.tusfinanzas.ec)) donde se promocionan continuamente artículos, herramientas, videos, infografías y webinars con consejos prácticos para mejorar el manejo de finanzas personales de la población.

- Citibank, N.A. Sucursal Ecuador reconoce la importancia de la educación financiera para sus colaboradores. En el mes de octubre realizó cinco talleres en Quito y Guayaquil dirigidos a todos sus colaboradores. Los temas tratados incluyeron el manejo adecuado de crédito y cómo puede desarrollarse el hábito del ahorro. Los colaboradores reciben además boletines mensuales con temas prácticos de educación financiera a todos sus colaboradores.

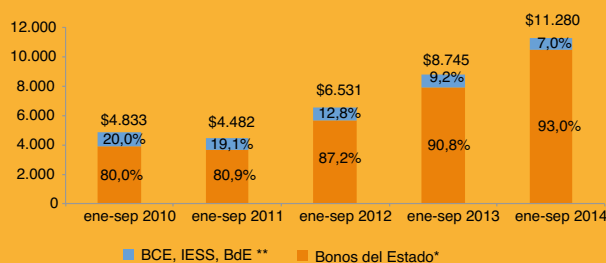
- Junto con Children International, Citibank, N.A. Sucursal Ecuador, cada año se capacitan a un promedio de 400 adolescentes en educación financiera, en donde, por medio de talleres interactivos, conceptos útiles de ahorro, crédito, préstamos entre otros, son impartidos.

Como todo programa educativo, su poderoso efecto transformador se verá en un futuro, con una sociedad que usa más eficientemente y con mayores beneficios de la banca moderna. Para Citibank, N.A. Sucursal Ecuador, nuestro Programa de Educación Financiera es un pilar de banca responsable que sirve y transforma a la sociedad para alcanzar un futuro mejor para todos.

### ¿SABÍA USTED QUE...?

- De acuerdo al Banco Central del Ecuador (BCE) la deuda pública interna entre enero y septiembre del presente año alcanzó la cifra de \$11.280 millones, lo que significó un aumento de 28,98% en relación al mismo periodo del 2013.
- De igual manera, en relación al periodo enero-septiembre de 2013, los desembolsos por deuda interna crecieron 77,6%, al pasar de \$1.603 millones a \$2.847
- Del monto total correspondiente a deuda pública interna el 93% corresponde a Bonos del Estado y el 7% a deuda del Gobierno con el BCE, IESS y Banco del Estado.

Composición de la Deuda Interna Pública  
Valores expresados en millones de dólares y porcentajes



\* Se incluye los saldos de Bonos del Estado, AGD, FILANBANCO y CFN  
\*\*Consolidación de deudas del Gobierno con el Banco Central del Ecuador, IESS y Banco del Estado

Fuente: BCE. Elaboración: ABPE – Departamento Económico.



Presidente del Directorio / Director Ejecutivo.  
Econ. César Robalino Gonzaga

Analista Económico ABPE:  
Daniel Baquero Méndez