



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE FINANZAS

**Evaluación de las recaudaciones de pagos a terceros en el
sector financiero privado del Ecuador durante el periodo
2018 – 2021**

Trabajo de integración curricular previo a la obtención del título de:

LICENCIADO EN FINANZAS

Autor: Chasiguasin Yanchatipan Leonidas Flavio

Director: Salas Tenesaca Eulalia Elizabeth

QUITO

2024



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NC-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2024

Aprobación del director del Trabajo de Integración Curricular

Loja, 14 de marzo de 2024

Magister

Viviana del Cisne Espinoza Loayza

Director de la carrera de Finanzas

Ciudad.-

De mi consideración:

Me permito comunicar que, en calidad de director del presente Trabajo de Integración Curricular denominado: Evaluación de las recaudaciones de pagos a terceros en el sector financiero privado del Ecuador durante el periodo 2018 – 2021 realizado por Leonidas Flavio Chasiguasin Yanchatipan ha sido orientado y revisado durante su ejecución, así mismo ha sido verificado a través de la herramienta de similitud académica institucional, y cuenta con un porcentaje de coincidencia aceptable. En virtud de ello, y por considerar que el mismo cumple con todos los parámetros establecidos por la Universidad, doy mi aprobación a fin de continuar con el proceso académico correspondiente.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Director: Salas Tenesaca Eulalia Elizabeth, Phd.

C.I.: 1103666762

Correo electrónico: eesalas@utpl.edu.ec

Declaración de autoría y cesión de derechos

Yo, Leonidas Flavio Chasiguasin Yanchatipan, declaro y acepto en forma expresa lo siguiente:

Ser autor del Trabajo de Integración Curricular denominado: Evaluación de las recaudaciones de pagos a terceros en el sector financiero privado del Ecuador durante el periodo 2018 – 2021, de la carrera de Finanzas, específicamente de los contenidos comprendidos en: Marco teórico, contextualización de los sistemas de pago dentro del sistema financiero, análisis y discusión de resultados, siendo Eulalia Elizabeth Salas Tenesaca, directora del presente trabajo; también declaro que la presente investigación no vulnera derechos de terceros ni utiliza fraudulentamente obras preexistentes. Además, ratifico que las ideas, criterios, opiniones, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad. Eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones judiciales o administrativas, en relación a la propiedad intelectual de este trabajo.

Que la presente obra, producto de mis actividades académicas y de investigación, forma parte del patrimonio de la Universidad Técnica Particular de Loja, de conformidad con el artículo 20, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior; y, artículo 91 del Estatuto Orgánico de la UTPL, que establece: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”, en tal virtud, cedo a favor de la Universidad Técnica Particular de Loja la titularidad de los derechos patrimoniales que me corresponden en calidad de autor, de forma incondicional, completa, exclusiva y por todo el tiempo de su vigencia.

La Universidad Técnica Particular de Loja queda facultada para ingresar el presente trabajo al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, en cumplimiento del artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Autor: Leonidas Flavio Chasiguasin Yanchatipan

C.I.: 1718123787

Correo electrónico: lfchasiguasin@utpl.edu.ec

Dedicatoria

A mi familia, quienes han sido el pilar fundamental en mi crecimiento y formación como persona. En particular, quiero expresar mi gratitud hacia mi madre y hermanas, quienes han sido una fuente inagotable de paciencia, motivación y apoyo incondicional a lo largo de mi vida. Su presencia y apoyo constante han sido un faro en momentos de dificultad y una inspiración para alcanzar mis metas. Por todo ello, les dedico este sincero reconocimiento y les estoy eternamente agradecido.

Agradecimiento

Mi más sincero agradecimiento a mi tutora de tesis por su valiosa orientación, colaboración y respaldo durante todo el proceso de desarrollo de este trabajo de titulación. Su paciencia y apoyo han desempeñado un papel fundamental en la superación de obstáculos y en la consecución de los resultados que buscaba alcanzar.

Índice de contenido

<i>Aprobación del director del Trabajo de Integración Curricular</i>	<i>II</i>
<i>Declaración de autoría y cesión de derechos</i>	<i>III</i>
<i>Dedicatoria</i>	<i>V</i>
<i>Agradecimiento</i>	<i>VI</i>
<i>Índice de contenido</i>	<i>VII</i>
<i>Resumen</i>	<i>1</i>
<i>Abstract</i>	<i>2</i>
<i>Introducción</i>	<i>3</i>
<i>Capítulo uno</i>	<i>5</i>
<i>Marco teórico</i>	<i>5</i>
1.1 Sistema financiero	<i>5</i>
1.2 El Sistema Financiero Nacional Ecuatoriano	<i>7</i>
1.3 Sectores del sistema financiero nacional ecuatoriano	<i>8</i>
1.3.1 Sector financiero público	<i>9</i>
1.3.2 Sector financiero privado	<i>9</i>
1.3.2.1 Bancos múltiples y bancos especializados.	<i>10</i>
1.3.2.2 De servicios financieros.....	<i>11</i>
1.3.2.3 De servicios auxiliares del sistema financiero.	<i>12</i>
1.3.2.4 De servicios financieros tecnológicos.....	<i>12</i>
1.3.3 Sector financiero popular y solidario	<i>13</i>
1.3.4 Subsidiarias o afiliadas	<i>14</i>
1.4 Operaciones del sistema financiero	<i>14</i>
1.4.1 Operaciones activas	<i>15</i>
1.4.1.1 Préstamos o créditos.	<i>16</i>
1.4.1.2 Factoring	<i>17</i>
1.4.1.3 Leasing.	<i>17</i>
1.4.2 Operaciones pasivas	<i>18</i>
1.4.2.1 Depósitos bancarios.	<i>18</i>
1.4.2.1.1 Cuentas de ahorro.....	<i>18</i>

1.4.2.1.2	Cuentas corrientes.	19
1.4.2.2	Otras captaciones de recursos.	19
1.4.2.2.1	Depósitos a plazo fijo.	19
1.4.2.2.2	Fondos de ahorro e inversión.	20
1.4.3	Operaciones de servicio	20
1.4.3.1	Clasificación de los servicios por tipo de canal.	21
1.4.3.1.1	Servicio de canal tradicional.	21
1.4.3.1.2	Servicios de canales electrónicos.	21
1.4.3.2	Clasificación de los servicios por tipo de tarifa.	23
1.4.3.2.1	Servicio financiero básico.	23
1.4.3.2.2	Servicio financiero con cargo máximo.	27
1.4.3.2.3	Servicio financiero con cargo diferenciado.	31
1.5	Organismos de Regulación y Control del Sistema Financiero Ecuatoriano	32
1.5.1	De la Junta de Política y Regulación Financiera	32
1.5.2	Del Banco Central del Ecuador	33
1.5.3	De la Superintendencia de Bancos	34
1.5.4	De la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	35
1.5.5	De la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros	36
1.5.6	De la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados	37
1.5.7	Otras entidades de control del sistema financiero nacional	37
1.5.7.1	Servicio de Rentas Internas (SRI).	38
1.5.7.2	Contraloría General de Estado.	38
1.5.7.3	Unidad de Análisis Financiero y Económico.	38
Capítulo dos		39
Contextualización de los sistemas de pago dentro del sistema financiero		39
2.1	Medios de pago	39
2.2	Sistema nacional de pagos	40
2.2.1	Sistema de Pagos Interbancario (SPI)	41

2.2.2	Sistema de Cobros Interbancarios (SCI)	41
2.2.3	Sistema de Pagos en línea (SPL)	42
2.2.4	Sistema de Transferencia Segura (OPE)	42
2.2.5	Sistema de Electrónico de Intercambio de Cheques (CCC).....	42
2.2.6	Sistema de Compensación y Liquidación (ACH)	42
2.2.7	Sistema de Pago del Sector Público (SPP)	43
2.2.8	Sistema de Órdenes de Cobro Público (OCP).....	43
2.2.9	Sistema de Transferencia de Paquetes en Línea (TPL).....	43
2.3	Canales transaccionales	44
2.3.1	Canales físicos	44
2.3.2	Canales digitales	44
2.3.3	Canales remotos	45
2.4	Recaudaciones de pagos a terceros	45
Capítulo tres		48
Metodología y análisis de resultados.....		48
3.1	Metodología de la investigación	48
3.1.1	<i>Enfoque de la investigación</i>	48
3.1.2	<i>Alcance de investigación</i>	48
3.1.3	<i>Método de investigación</i>	49
3.1.4	<i>Diseño de investigación</i>	49
3.1.5	<i>Unidad de análisis</i>	50
3.1.6	<i>Población</i>	50
3.1.7	<i>Fuentes de información</i>	50
3.1.8	<i>Instrumentos de recolección de datos</i>	50
3.1.9	<i>Técnicas de procesamiento de información</i>	51

3.2	Análisis de resultados	51
3.3	Discusión de resultados.....	58
	Conclusiones.....	66
	Recomendaciones.....	68
	Referencias.....	69
	Apéndice.....	72

Índice de tablas

Tabla 1	9
Tabla 2	10
Tabla 3	23
Tabla 4	27
Tabla 5	41
Tabla 6	46
Tabla 7	51
Tabla 8	53
Tabla 9	54

Índice de figuras

Figura 1	5
Figura 2	6
Figura 3	8
Figura 4	40
Figura 5	44
Figura 6	52
Figura 7	54
Figura 8	55
Figura 9	56
Figura 10	56
Figura 11	57
Figura 12	58
Figura 13	59
Figura 14	60
Figura 15	60
Figura 16	61
Figura 17	62
Figura 18	64

Resumen

El presente trabajo de titulación tiene como finalidad evaluar las recaudaciones de pagos a terceros en el sector financiero privado del Ecuador durante el periodo 2018 – 2021. Para lo cual se tomó como población objetivo a los 24 bancos del sector financiero privado del Ecuador. Como fuente de información se recurrió al portal estadístico de la Superintendencia de Bancos de la cual se obtuvieron las “Estadísticas de recaudación de pagos a terceros” de la banca privada. Así también, se aplicó un enfoque cuantitativo y un método deductivo. Como resultado de la evaluación de la información obtenida, se puede establecer que el Banco Pichincha, Banco del Pacífico, Produbanco y Banco de Guayaquil, tienen una posición dominante en las recaudaciones de pagos a terceros, representando el 90% del total durante el período. El crecimiento de la adopción del canal de internet en las recaudaciones de pagos a terceros en Ecuador refleja una tendencia hacia la digitalización y el uso de plataformas en línea para realizar transacciones financieras. La pandemia del Covid-19 impulsó la adopción de la banca digital como alternativa segura y conveniente durante las medidas de distanciamiento social y restricciones de movilidad.

Palabras clave: Sistema financiero, banca privada, banca digital.

Abstract

The purpose of this degree work is to evaluate the collection of payments to third parties in the private financial sector of Ecuador during the period 2018 - 2021. For this purpose, the 24 banks of the private financial sector in Ecuador were taken as the target population. As a source of information, the statistical portal of the Superintendency of Banks was used to obtain the "Statistics on collection of payments to third parties" from private banks. Also, a quantitative approach and a deductive method were applied. As a result of the evaluation of the information obtained, it can be established that Banco Pichincha, Banco del Pacífico, Produbanco and Banco de Guayaquil have a dominant position in the collection of payments to third parties, representing 90% of the total during the period. The growth in the adoption of the internet channel in third-party payment collections in Ecuador reflects a trend towards digitization and the use of online platforms for financial transactions. The Covid-19 pandemic drove the adoption of digital banking as a safe and convenient alternative during social distancing measures and mobility restrictions.

Keywords: Financial system, private banking, digital banking.

Introducción

La presente tesis se centra en la evaluación de las recaudaciones de pagos a terceros en el sector financiero privado del Ecuador durante el periodo 2018-2021. Este estudio tiene como objetivo analizar de manera cuantitativa las tendencias y resultados de las recaudaciones de pagos a terceros en el sector financiero privado en dicho periodo.

El sector financiero privado juega un papel fundamental en la economía ecuatoriana, ya que es responsable de canalizar el flujo de pagos y transacciones monetarias en la sociedad. La evaluación de las recaudaciones de pagos a terceros es crucial para comprender la eficiencia y la transparencia de este proceso en el sector financiero privado.

El trabajo de titulación consta de tres capítulos. El primero contiene el marco teórico donde se abarca temas como el sistema financiero, el sistema financiero nacional ecuatoriano, los sectores que lo conforman y las operaciones que se realizan. También se detalla cuáles son los organismos de regulación y control de este sector.

En el segundo capítulo se realiza la contextualización de los sistemas de pago dentro del sistema financiero, donde se puntualizan cuáles son los medios de pago, cómo está conformado el sistema nacional de pagos, cuáles son los canales transaccionales y qué son las recaudaciones de pagos a terceros.

El tercer capítulo presenta la metodología que se aplicará en la investigación, conformada por el enfoque, alcance, método, diseño de la investigación, población, entre otros. Así también, se presenta el análisis y discusión de resultados mediante tablas y gráficas.

Se espera que los resultados de esta investigación proporcionen una visión detallada y objetiva de las recaudaciones de pagos a terceros en el sector financiero privado del Ecuador durante el periodo 2018-2021, y contribuya al conocimiento existente sobre este tema, proporcionando información para mejorar los procesos de recaudación. Puesto que identificar los canales utilizados para las recaudaciones de pagos a terceros permite analizar la eficiencia de cada uno de ellos, al comprender cómo se están llevando a cabo estas transacciones.

La eficiencia y transparencia en las recaudaciones de pagos a terceros en el sector financiero privado puede impulsar el crecimiento empresarial y facilitar el acceso a servicios financieros para la población en general. Al mejorar los procesos de recaudación, se promueve un ambiente propicio para la actividad económica y el desarrollo sostenible.

Capítulo uno

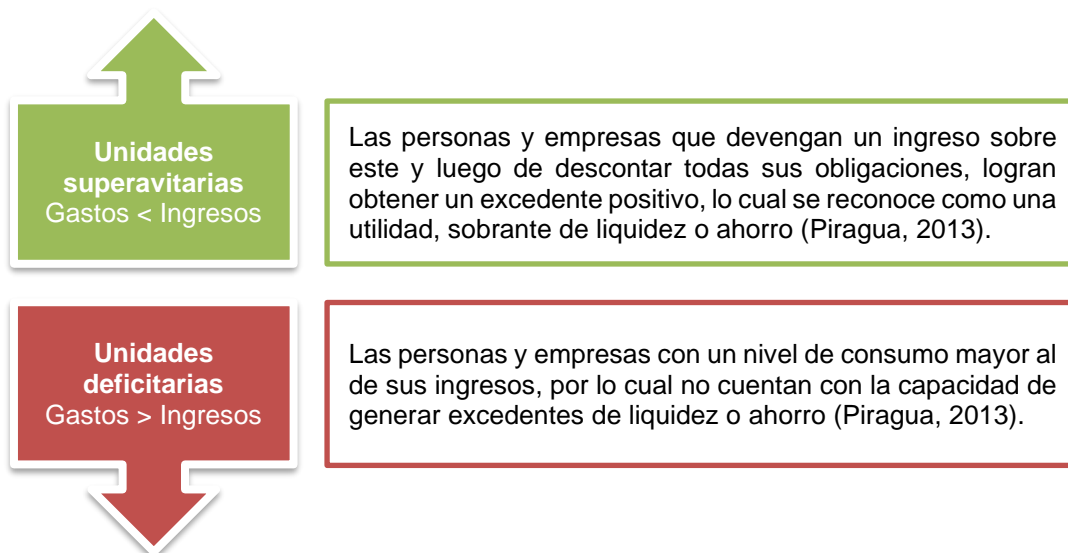
Marco teórico

1.1 Sistema financiero

Según Mankiw (2015), “el sistema financiero consiste en las instituciones que ayudan a vincular el ahorro de una persona con la inversión de otra”, es decir, su objetivo es la de canalizar el ahorro de las unidades superavitarias (prestamistas) hacia las deficitarias (prestatarios).

Figura 1

Unidades superavitarias y deficitarias

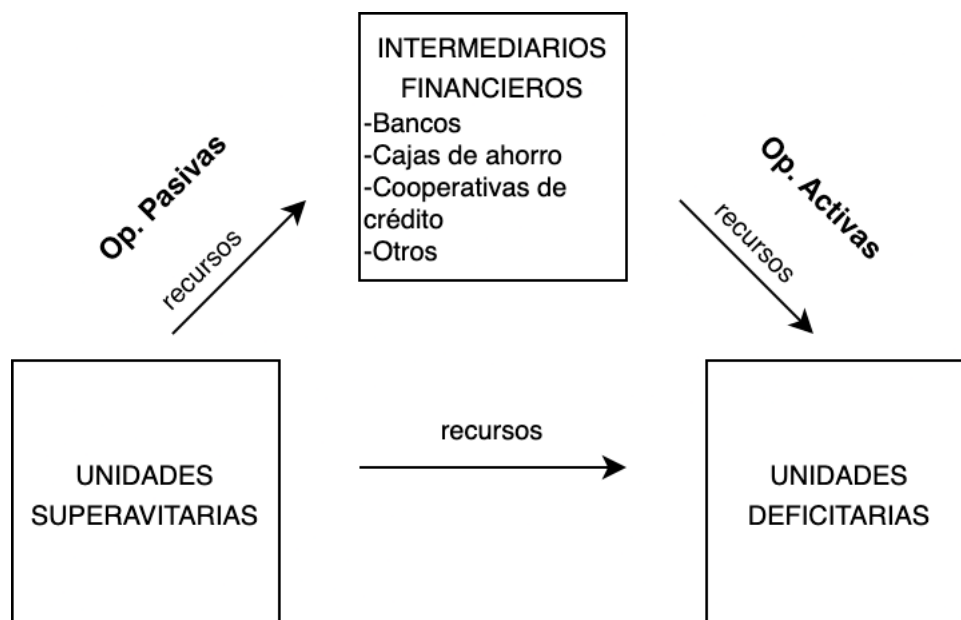


Nota. Adaptado de Piragua (2013).

Por lo tanto, si las personas o empresas tienen dificultades para generar ahorros porque su nivel de consumo es superior a sus ingresos y su falta de liquidez no le permite cubrir ese déficit, tienen la opción de recurrir a líneas de crédito proporcionadas por los intermediarios o instituciones financieras, quienes son los responsables de captar el exceso de liquidez o ahorro de las unidades superavitarias y colocarlas en las deficitarias. En ese proceso de transferencia de flujos de unidades excedentes, estas se ven compensadas por un rendimiento llamado interés (precio del dinero).

Figura 2

Sistema financiero



Nota. Adaptado de Mankiw (2015).

Los elementos fundamentales del sistema financiero se componen de tres elementos clave: los activos y pasivos financieros, las instituciones financieras y los mercados.

Los activos y pasivos financieros, también conocidos como productos financieros, abarcan una amplia gama de instrumentos, como depósitos bancarios, préstamos, créditos, entre otros. Por ejemplo, los depósitos bancarios representan un pasivo para el banco y un activo para el cliente, mientras que los préstamos y créditos son activos para el banco y pasivos para los prestatarios.

Las instituciones financieras o intermediarios financieros desempeñan un rol crucial en el sistema financiero al facilitar el flujo de fondos entre los ahorradores y los prestatarios. Estas instituciones incluyen bancos, cooperativas de crédito y otras entidades que canalizan los ahorros hacia préstamos e inversiones.

Por último, los mercados financieros, que son los “foros en los que los proveedores y solicitantes de fondos realizan transacciones de manera directa” (Gitman, 2016). Estos

mercados se dividen en primarios y secundarios. Los mercados primarios son aquellos en los que una entidad emite acciones o bonos y los vende a los inversionistas, recibiendo efectivo a cambio. Una vez que los valores se negocian entre los inversionistas, se incorporan al mercado secundario.

1.2 El Sistema Financiero Nacional Ecuatoriano

Según el artículo 309 de la Constitución de la República del Ecuador - CRE (2008), el Sistema Financiero Nacional (SFN) está compuesto por los sectores público, privado, popular y solidario. Cada uno de estos sectores tiene normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que tienen como fin preservar la seguridad, estabilidad, transparencia y solidez de las mismas.

En otras palabras, el SFN está compuesto por una variedad de entidades, tanto públicas como privadas, cuyo propósito es captar los ahorros de los individuos y las empresas con el fin de proporcionar préstamos a aquellos que los necesitan para impulsar el crecimiento de sus proyectos y operaciones. Esta función es esencial para fomentar la expansión económica de un país, ya que estimula la producción de nuevos productos y servicios para el público en general.

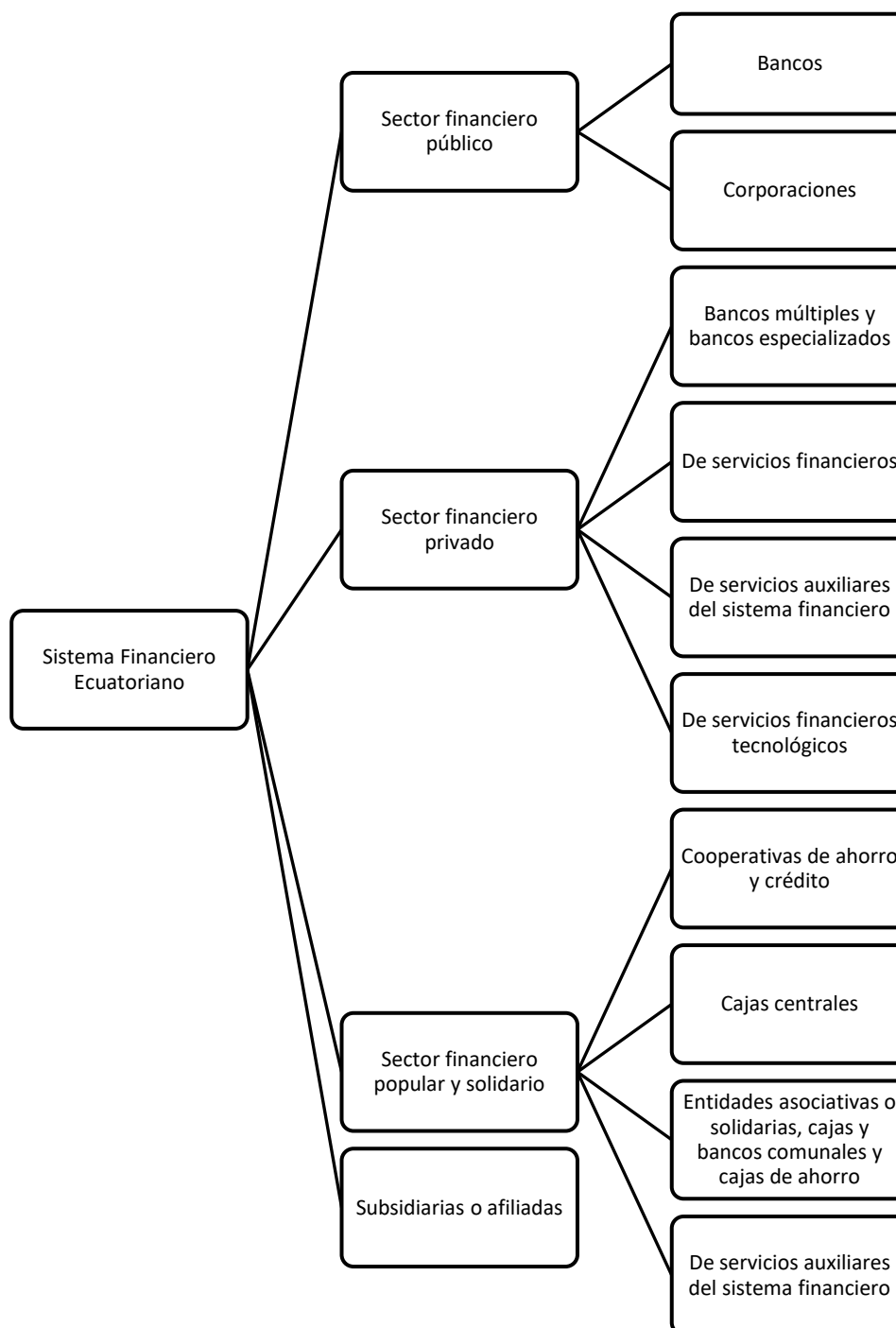
Además, el Sistema Financiero Nacional desempeña un papel crucial en la generación de empleo, tanto en la creación de nuevos puestos de trabajo como en la preservación de los existentes. Al facilitar la financiación de proyectos empresariales, contribuye al desarrollo de las empresas y su capacidad para contratar y retener empleados, lo que a su vez fortalece la estabilidad y el crecimiento económico.

1.3 Sectores del sistema financiero nacional ecuatoriano

Según el capítulo segundo del libro primero del Código Orgánico Monetario y Financiero (COMYF, 2014), el sistema financiero nacional ecuatoriano está conformado de la siguiente forma:

Figura 3

Sectores del sistema financiero nacional



Nota. Adaptado del Código Orgánico Monetario y Financiero (2014).

1.3.1 Sector financiero público

De acuerdo con el artículo 310 de la CRE (2008), este sector tiene como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito otorgado será orientado principalmente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos para que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, con el fin de impulsar su inclusión activa en la economía.

Así también, en el artículo 161 del COMYF se menciona que este sector está conformado por Bancos y Corporaciones.

Según datos de la Superintendencia de Bancos (2021), hasta el año 2021 se encuentran registrados 5 instituciones pertenecientes al sector financiero público, de las cuales 4 son bancos y 1 es corporación.

Tabla 1

Instituciones Públicas

1	Banco de Desarrollo del Ecuador	Banco
2	BanEcuador	Banco
3	Corporación Financiera Nacional	Corporación
4	Fondo Nacional De Garantías	Banco
5	BIESS Banco del IESS	Banco

Nota. Adaptado de la Superintendencia de Bancos (2021).

1.3.2 Sector financiero privado

De acuerdo con el artículo 402 del COMYF, “las entidades que conforman el sector financiero privado, tendrán como finalidad y objetivo el ejercicio de actividades financieras, las cuales podrán ejercerlas, previa autorización del estado, de acuerdo con este código, preservando los depósitos y atendiendo los requerimientos de intermediación financiera de la ciudadanía”.

Además, en el artículo 162 del COMYF se establece que el sector financiero privado está conformado por:

- Bancos múltiples y bancos especializados
- De servicios financieros

- De servicios auxiliares del sistema financiero
- De servicios financieros tecnológicos

1.3.2.1 Bancos múltiples y bancos especializados.

Los bancos múltiples se caracterizan por ser entidades financieras que tienen operaciones autorizadas en dos o más segmentos de crédito. Mientras que los bancos especializados son entidades financieras que tienen operaciones autorizadas en un segmento de crédito, pueden tener operaciones en otros segmentos, pero estas no deben superar los umbrales determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, es decir, la banca especializada debe tener el 50% de su cartera de crédito invertida en un segmento y menos del 20% en el resto de segmentos (SB, 2016).

Según datos de la Superintendencia de Bancos (2021), hasta el año 2021 se encuentran registrados 24 bancos privados.

Tabla 2

Bancos privados

-
- 1 Banco Amazonas S.A.
 - 2 Banco Bolivariano C.A.
 - 3 Citibank N.A.
 - 4 Banco Capital S.A.
 - 5 Banco Comercial De Manabi S.A.
 - 6 Banco Coopnacional S.A.
 - 7 Banco D-Miro S.A
 - 8 Banco Guayaquil S.A.
 - 9 Banco de Loja S.A.
 - 10 Banco de Machala S.A.
 - 11 Banco de La Producción S.A. Produbanco
 - 12 Banco del Austro S.A.
 - 13 Banco del Litoral S.A.
 - 14 Banco del Pacífico S.A.
 - 15 Banco Delbank S.A.
 - 16 Banco Desarrollo de los Pueblos S.A.
 - 17 Banco General Rumiñahui S.A.
 - 18 Banco Internacional S.A.
 - 19 Banco para Asistencia Comunitaria Finca S.A.
-

-
- 20 Banco Pichincha C.A.
 - 21 Banco Procredit S.A.
 - 22 Banco Solidario S.A.
 - 23 Banco Vision Fund Ecuador
 - 24 Banco Diners Club del Ecuador
-

Nota. Adaptado de la Superintendencia de Bancos (2021).

1.3.2.2 De servicios financieros.

Las entidades de servicios financieros abarcan una amplia gama de instituciones, incluyendo almacenes generales de depósito, casas de cambio y corporaciones de desarrollo de mercados secundarios de hipotecas.

Los almacenes generales de depósito son sociedades anónimas que se encargan de recibir y almacenar mercancías y bienes de valor en nombre de sus propietarios. Además, ofrecen servicios financieros relacionados con la emisión de certificados de depósito, los cuales representan la propiedad de las mercancías almacenadas. Estos certificados pueden ser utilizados como garantía para obtener préstamos o como instrumentos de inversión. Estas entidades deben estar debidamente autorizadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (Superintendencia de Bancos, 2017).

Las casas de cambio son sociedades anónimas que facilitan la compra y venta de diferentes monedas extranjeras. Ofrecen servicios de cambio de divisas, permitiendo a los individuos y empresas adquirir la moneda extranjera necesaria para sus transacciones internacionales (Superintendencia de Bancos, 2017).

Por otro lado, las corporaciones de desarrollo de mercados secundarios de hipotecas son entidades que tienen como objetivo el desarrollo de mecanismos tendientes a movilizar recursos a favor del sector de la vivienda e infraestructura relacionada (Superintendencia de Bancos, 2017). Es decir, se dedican a promover la liquidez en el mercado de hipotecas. Estas corporaciones adquieren hipotecas de los prestamistas originales y las empaquetan en valores negociables conocidos como bonos respaldados por hipotecas. Estos bonos se negocian en el mercado secundario, lo que permite a los prestamistas recuperar capital y generar nuevos préstamos hipotecarios.

1.3.2.3 De servicios auxiliares del sistema financiero.

Son entidades que se dedican a dar servicios de software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Bancos en el ámbito de su competencia (Superintendencia de Bancos, 2017).

Estos servicios auxiliares son vitales para el funcionamiento eficiente del sistema financiero. El software bancario ayuda a las instituciones financieras a gestionar sus operaciones diarias, incluyendo el procesamiento de transacciones y el mantenimiento de registros. Los servicios transaccionales facilitan la transferencia de fondos y activos financieros de forma segura y eficiente. El transporte de especies monetarias y valores garantiza la circulación segura de dinero y activos físicos. Los servicios de pagos y cobranzas permiten a los individuos y empresas realizar transacciones electrónicas y administrar sus flujos de efectivo. Las redes y los cajeros automáticos brindan acceso conveniente a los servicios financieros para los clientes. Los servicios contables y de computación respaldan las actividades de contabilidad, análisis financiero y cumplimiento normativo.

La calificación y supervisión de estas entidades por parte de la Superintendencia de Bancos asegura que cumplan con los estándares y regulaciones establecidos, garantizando la calidad, seguridad y confiabilidad de los servicios financieros auxiliares que ofrecen. Estas entidades desempeñan un papel fundamental en el ecosistema financiero al proporcionar soporte tecnológico y servicios especializados que respaldan las operaciones de las instituciones financieras y contribuyen al funcionamiento eficiente del sistema en su conjunto.

1.3.2.4 De servicios financieros tecnológicos.

Con la publicación de la Ley orgánica para el desarrollo, regulación y control de los servicios financieros tecnológicos (también conocida como Ley Fintech) el 22 de diciembre de 2022, se añadió en el artículo 162, el apartado 4, el cual busca regular las actividades

Fintech que se relacionan con el mercado financiero, de valores y seguros enfocadas en la aplicación de tecnología.

En el apartado mencionado, se incluyen las entidades de servicios financieros tecnológicos cuya finalidad es desarrollar actividades financieras basadas en la tecnología digital y electrónica, así como aquellas que realicen actividades que representen riesgo financiero, según lo determinado por la Junta de Política y Regulación Financiera. Sin embargo, es importante destacar que las entidades relacionadas con el sistema de pagos están sujetas a la regulación de la Junta de Política y Regulación Monetaria, con el control correspondiente al Banco Central.

Además, se consideran dentro de este apartado a las sociedades especializadas de depósitos y pagos electrónicos cuyo objetivo exclusivo sea recibir recursos con el propósito de facilitar pagos y transferencias de fondos a través de los medios de pago electrónicos autorizados. Estas entidades también se encargan de enviar y recibir giros financieros de acuerdo con la regulación emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria.

Es importante tener en cuenta que la inclusión de estas disposiciones dentro de la Ley Fintech busca establecer un marco normativo adecuado para regular las actividades de las entidades financieras tecnológicas y garantizar el cumplimiento de los estándares de seguridad, transparencia y protección al consumidor en el ámbito de los servicios financieros basados en la tecnología.

1.3.3 Sector financiero popular y solidario

El sector financiero popular y solidario está compuesto de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria (CRE, 2008).

Asimismo, en el artículo 163 del COMYF se determina que este sector aparte de las cooperativas de ahorro y crédito, las cajas centrales, las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro, también está compuesto por los servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia.

Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda también son parte de este sector.

1.3.4 Subsidiarias o afiliadas

El artículo 164 del COMYF establece que también forman parte del SFN las subsidiarias o afiliadas de las entidades financieras domiciliadas en el Ecuador.

En el mencionado artículo se define que “subsidiaria es aquella sociedad con personería jurídica propia, en la cual un banco, corporación, caja central, cooperativa de ahorro y crédito o asociación mutualista de ahorro y crédito para la vivienda tiene una participación accionaria, directa o indirecta, superior al 50% del capital suscrito y pagado de la compañía” (COMYF, 2014).

Mientras que “afiliada es aquella sociedad con personería jurídica propia, en la cual un banco, corporación, caja central, cooperativa de ahorro y crédito o asociación mutualista de ahorro y crédito para la vivienda tiene una participación accionaria, directa o indirecta, inferior al 50% y no menor al 20% del capital suscrito y pagado de la compañía o en la que ejerce una influencia en su gestión por la presencia de accionistas, directores, administradores o empleados comunes” (COMYF, 2014).

1.4 Operaciones del sistema financiero

Las operaciones del sistema financiero usan una variedad de herramientas para administrar el flujo de fondos entre los agentes económicos. Los intermediarios financieros juegan un papel importante en el manejo de estas operaciones.

Para Pampillón et al. (2021) lo que caracteriza tradicionalmente a las entidades bancarias es la doble naturaleza de su actividad, puesto que captan fondos en forma de depósitos (y otros pasivos) y, por otro lado, conceden préstamos o créditos a sus clientes por su cuenta y riesgo. Debido a esta doble naturaleza, su estructura de balance se encuentra conformado por partidas de pasivos y activos. Del lado del pasivo se encuentran las partidas que representan una obligación para la entidad, como la restitución de los fondos depositados, mientras que del lado del activo se encuentran las partidas que representan un derecho para la entidad, al haber concedido financiación mediante préstamos, créditos, entre otros instrumentos.

Escoto (2001) menciona que estas operaciones pueden ser divididas en tres grupos:

- Operaciones activas
- Operaciones pasivas
- Operaciones de servicios

Por tanto, la finalidad de estas operaciones es facilitar la movilización eficiente y oportuna de los fondos entre los agentes económicos. Cabe destacar que las operaciones de servicios son complementarias a las operaciones propias de intermediación financiera (activas y pasivas).

1.4.1 Operaciones activas

Según Escoto (2001) las operaciones activas son aquellas que permiten colocar recursos en el mercado financiero, obtenidos mediante la captación de recursos. Por lo tanto, las operaciones activas son las operaciones de crédito mediante el cual las entidades financieras prestan recursos (dinero) a sus clientes por un tiempo determinado y, por tanto, estas operaciones generan ingresos a los intermediarios financieros.

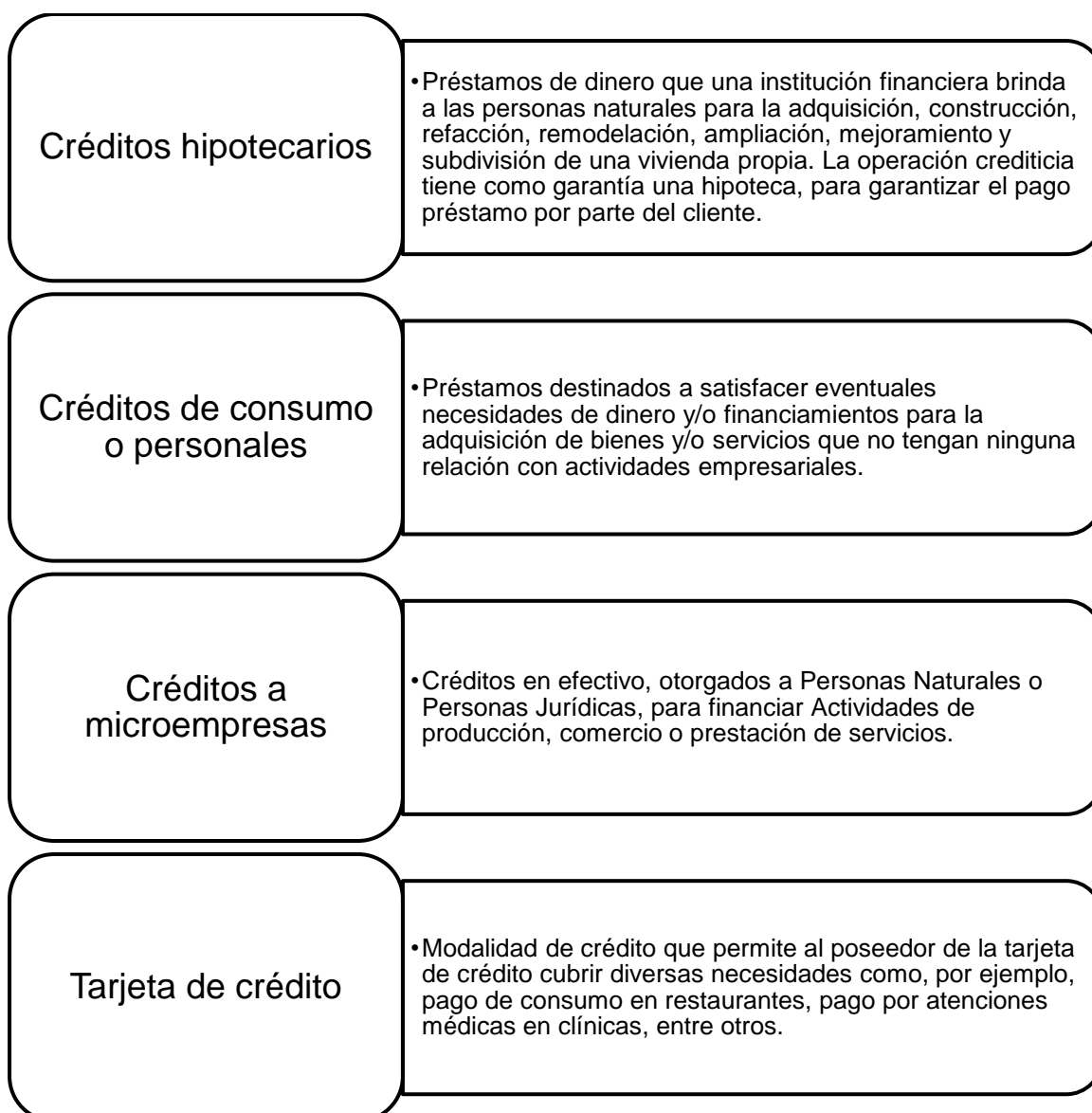
Una de las principales funciones de la banca comercial es la colocación de sus recursos financieros propios y los captados en el mercado, mediante operaciones de crédito, y estas pueden dividirse en préstamos o créditos, factoring, leasing, entre otras.

1.4.1.1 Préstamos o créditos.

Según Izaguirre (2020), son contratos a través de los cuales, la entidad financiera (prestamista) entrega al cliente (prestatario) una determinada cantidad de dinero, estableciéndose contractualmente la forma en que habrá de restituirse el capital y abonar los intereses correspondientes, generalmente en unos vencimientos preestablecidos y detallados a la tabla de amortización correspondiente. En la siguiente figura se muestran los diferentes tipos de créditos.

Figura 4

Tipos de créditos



Nota. Diferentes tipos de créditos. Adaptado de Izaguirre (2020)

1.4.1.2 Factoring.

Izaguirre (2020) menciona que el factoring es una herramienta financiera que permite a las empresas obtener liquidez de sus cuentas por cobrar, recibiendo el pago anticipado de los mismos. Esto se logra mediante la transferencia del riesgo crediticio al factor, quien asume el papel del acreedor y garantiza su pago antes de la fecha límite establecida para dicho crédito. El factoring ofrece varias ventajas para las empresas comerciales: proporciona financiación inmediata sin tener que endeudarse; mejora su flujo de efectivo; reduce costos administrativos relacionados con el manejo y gestión del cobro; elimina los problemas derivados del impago por parte de sus clientes. Los factores que inciden en el costo del factoring son: evaluación del riesgo, gestión de cobro, tareas administrativas y financiación al cedente.

Además, existen diferentes tipos o modalidades en función al nivel o grado en que participan los bancos u otras entidades financieras: factoring tradicional (sin recurso), confirmado (con aval bancario) y participativo (con financiamiento compartido). Cada una tiene características particulares sobre cómo se realiza la operación, quién asume el riesgo crediticio y quien lo cubre si hay problemas para el cobro de la misma. Por último, es importante considerar todavía más aspectos tales como tarifarios fijadas por cada factorizadora dependiendo siempre del volumen negociado entre ambas partes involucradas en este proceso.

1.4.1.3 Leasing.

Izaguirre (2020) define al arrendamiento mercantil o leasing como una forma de financiación a largo plazo que consiste en el arrendamiento de bienes, con o sin opción de compra. Esta operación se divide en dos tipos diferentes: leasing financiero y operativo. En el caso del primero, un tercer proveedor adquiere los bienes que utilizará el cliente y éste último será responsable por los gastos relacionados al mantenimiento y reparaciones. Al final del contrato existe la posibilidad para ejercer la opción de compra si así lo desea. Por su

parte, el leasing operativo implica también un acuerdo a corto o medio plazo; aquí sí se incluyen todos los costos relacionados al mantenimiento de dichas propiedades hasta su devolución posteriormente.

El leasing puede resultar muy ventajoso para muchas empresas ya que les permite obtener los equipamientos necesarios sin tener grandes inversiones tanto inicial como posteriormente, además esto reduce el riesgo financiero y mejora las condiciones y requisitos exigidos por el banco al solicitar un crédito o préstamo.

1.4.2 Operaciones pasivas

Según Cuartas (2013), las operaciones pasivas “son aquellas actividades y operaciones por las que el banco capta, recibe o recolecta dinero del público. Las operaciones de captación de recursos, denominadas operaciones de carácter pasivo se materializan a través de los depósitos, y registros bancarios”.

Por lo tanto, las operaciones pasivas son operaciones financieras que tienen como fin captar recursos del público, es decir, su finalidad es captar los ahorros de los clientes a través de diversos productos de pasivo como cuentas corrientes, cuentas de ahorro, depósitos a plazo, entre otros.

1.4.2.1 Depósitos bancarios.

Escoto (2001) menciona que “el depósito bancario es una operación por la cual la depositante entrega a la entidad bancaria una suma de dinero con el compromiso de su restitución en la misma especie, en fecha prefijada o cuando aquél lo solicite”.

Estos depósitos son captados principalmente a través de dos productos o modalidades como cuentas de ahorro y cuentas corriente.

1.4.2.1.1 Cuentas de ahorro.

Las cuentas de ahorro son una herramienta financiera muy importante para los ciudadanos. Estas cuentas les permiten depositar y retirar su dinero con el uso de una libreta en las cajas o bien mediante la banca electrónica. El dinero que se deposita generan

intereses, lo que significa que aquellos quienes deciden guardar parte de sus ingresos en estas cuentas pueden obtener mayores beneficios económicos.

Además, el hecho de utilizar este tipo de producto financiero permite a los usuarios contar con liquidez inmediata si así lo requieren sin tener necesidad recurrir a otros instrumentos comerciales más costosos o arriesgados, como por ejemplo, préstamos personales u otros créditos no regulados por ley. Por último, es importante destacar la flexibilidad ofrecida al momento de realizar el retiro del dinero ya sea en forma de pago puntual o previamente acordado entre el cliente y la institución financiera.

1.4.2.1.2 Cuentas corrientes.

Las cuentas corrientes son uno de los productos financieros más comunes y básicos que se ofrecen a los ciudadanos. Estas cuentas permiten al titular del mismo depositar y retirar dinero en la institución bancaria, sin necesidad de avisar previamente ni tener un plazo específico para realizarlas. El dinero depositado en esta clase de cuenta no genera intereses, sino que el banco cobra por su servicio tarifando las operaciones realizadas con ella.

Los usuarios pueden acceder a sus fondos mediante cheques o por medio del uso de la banca electrónica; lo cual les permite disponer libremente del capital sin preocuparse por devolverlo dentro de un periodo determinado comúnmente exigido para otros tipos de depósitos tales como certificados o depósitos a plazo fijo.

1.4.2.2 Otras captaciones de recursos.

Otras modalidades de captación de recursos financieros son los depósitos a plazo fijo y los fondos de ahorro e inversión.

1.4.2.2.1 Depósitos a plazo fijo.

De acuerdo con Escoto (2001) estos depósitos de ahorro se caracterizan por tener una fecha de vencimiento en la que el depositante tiene el derecho de retirar la suma depositada. Por lo tanto, los depósitos a plazo fijo son fondos a los que no se puede acceder antes de que haya transcurrido un periodo de tiempo determinado. Este tipo de depósito suele

producir un tipo de interés más alto que una cuenta de ahorro, y la persona que lo realiza es consciente de ello cuando concierta el acuerdo con la entidad financiera.

1.4.2.2 Fondos de ahorro e inversión.

Un fondo de inversión es un patrimonio formado a partir de las aportaciones de muchos inversores y gestionado por una sociedad responsable. Según Escoto (2001) estos fondos son manejados por los bancos con el fin de captar recursos y realizar inversiones altas en títulos valores, con lo cual se obtienen altas rentabilidades. Estas grandes sumas permiten alcanzar mayores beneficios para ambas partes: al banco porque obtiene mayores ganancias; y a los clientes porque disfrutan mejores rendimientos gracias al interés compuesto.

1.4.3 Operaciones de servicio

Las operaciones de servicio también conocidas como accesorias, son aquellos servicios en los que las entidades aportan con su capacidad técnica, física, moral o económica sin que haya transferencia de recursos a los clientes, es decir, servicios desvinculados de la captación y colocación de fondos. Estos servicios se retribuyen a través del cobro de una comisión (Escoto, 2001).

Izaguirre (2020) menciona que estas operaciones tienen como finalidad mejorar el servicio de la entidad y generar mayor cobertura. Cabe destacar también que las operaciones de servicio se originaron como un apoyo a los clientes en materia de cobros y pagos. Pero estos servicios se han ido expandiendo, abarcando sectores que no son propiamente bancarios (seguros, mercado de capitales, etc.). Y, en consecuencia, se han creado nuevos productos bancarios que encontramos actualmente en el mercado como fondos de inversión, servicios de leasing, diferentes medios de pago, entre otros.

Los servicios bancarios más comunes proporcionados por las instituciones financieras se pueden clasificar de acuerdo al tipo de canal: canal tradicional y de canales electrónicos. Y también pueden clasificarse de acuerdo al recargo o tarifa.

1.4.3.1 Clasificación de los servicios por tipo de canal.

1.4.3.1.1 Servicio de canal tradicional.

Son aquellos servicios que se procesan en las instalaciones físicas de una entidad bancaria, en los horarios establecidos y con la intervención de funcionarios de la propia entidad. Estos canales tradicionales incluyen sucursales bancarias y oficinas físicas donde los clientes pueden acudir personalmente para llevar a cabo diferentes transacciones y solicitar servicios financieros.

A pesar de la creciente popularidad de los canales electrónicos, los servicios de canal tradicional siguen siendo importantes, ya que brindan una experiencia personalizada y presencial a los clientes que prefieren interactuar directamente con los empleados del banco. Además, los canales tradicionales pueden ofrecer servicios especializados o complejos que requieren de la asistencia y orientación de un experto financiero.

1.4.3.1.2 Servicios de canales electrónicos.

Estos servicios se caracterizan por la inclusión de la tecnológica, cuyas metas son reducir costos operativos y brindar rapidez y comodidad a los usuarios (Izaguirre, 2020). Es decir, el empleo creciente de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) han propiciado que el sector financiero implemente canales telemáticos para su gestión.

En los servicios de canales electrónicos se incluyen las actividades realizadas a través de los cajeros automáticos (ATM), los terminales de los puntos de venta, las líneas telefónicas digitales tanto a través de voz o a través de la conexión directa del usuario con la red interna del banco, sin empleo de Internet, e inclusive los recientes servicios prestados a través de la banca por ordenador o la telefonía móvil (Castillo et al., 2010).

Según Salas (2019) existen algunos tipos de canales electrónicos, entre los más importantes y usados por la Banca son: Cajero Automático, Banca Virtual, Banca Móvil, Banca Telefónica.

Cajero Automático. El servicio de cajeros automáticos está orientado principalmente al retiro de dinero, por medio de este dispositivo que utilizan redes de interconexión entre

instituciones financieras u organismos que permiten su interconexión como BanRed a nivel nacional e internacional. Las transacciones más comunes en cajeros automáticos aparte del retiro de efectivo, son la consulta de saldos, las transferencias entre cuentas propias, entre otros. Cabe destacar que el uso de los cajeros automáticos está asociado con las tarjetas, puesto que estas permiten realizar las operaciones en este tipo de canales, entre las cuales se encuentran principalmente las tarjetas de crédito y tarjetas de débito.

Banca por internet o banca virtual. El Internet ha permitido que las instituciones financieras puedan brindar sus servicios a través de la banca virtual, lo que permite a los clientes de la institución financiera ejecutar transacciones con sus cuentas de ahorro y corrientes a través del acceso a Internet.

Según Castillo et al. (2010), la banca en línea de las entidades financieras se dedica a operar con productos y servicios transaccionales a través de la red, como consulta de saldos y movimientos, u otros servicios como la contratación de seguros o el arbitraje en los mercados de valores.

Los servicios que comúnmente hacen los clientes a través de la banca virtual son: consulta de saldos de cuentas; transferencias entre cuentas internas y externas del sistema financiero; pagos de tarjetas de crédito; pagos de servicios básicos (agua, luz, teléfono); recargas de saldo de telefonía celular; pago de pensiones de colegios y universidades; pagos de servicios de internet, impuestos, entre otros (Salas, 2019).

Banca móvil. La banca móvil actualmente se relaciona principalmente con el acceso a internet mediante dispositivos móviles a través de una aplicación, que puede estar disponible para iOS y Android, que actualmente son los sistemas operativos móviles más usados.

Banca telefónica. Con el fin de agilizar el proceso de consulta de información, las instituciones financieras disponen de una operadora automática que, en función del requerimiento del cliente, le guía para que este obtenga la información requerida de forma automatizada, y en caso de que el usuario o cliente requiera la atención de un gestor

telefónico, lo solicita mediante el tecleo adecuado de la opción e inmediatamente es atendido con una operadora de la entidad (Salas, 2019).

1.4.3.2 Clasificación de los servicios por tipo de tarifa.

Según la Codificación de resoluciones monetarias, financieras, de valores y seguros (2017), los servicios financieros ofertados por las entidades sistema financiero público y privado se clasifica en:

- Servicio financiero básico
- Servicio financiero con cargo máximo
- Servicio financiero con cargo diferenciado

1.4.3.2.1 Servicio financiero básico.

La misma codificación define a este tipo de servicio como servicios financieros inherentes al giro del negocio y que por su naturaleza son gratuitos. Estos servicios son determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Entre los servicios que constan, son los descritos en la tabla 3.

Tabla 3

Servicios financieros básicos

No.	Servicios	Aplica para
1	Apertura de cuentas	Cuenta de ahorros
		Cuenta corriente
		Cuenta básica
		Cuenta de integración de capital
		Depósitos a plazo
		Inversiones
		Información crediticia básica
2	Depósitos a cuentas	Cuenta de ahorros
		Cuenta corriente
		Cuenta básica

		Depósitos a plazo
		Inversiones
3	Administración, mantenimiento, mantención y manejo de cuentas	Cuenta de ahorros
		Cuenta corriente
		Cuenta básica
		Depósitos a plazo
		Inversiones
4	Consulta de cuentas	Consulta, Oficina
		Consulta visual, Cajero automático
		Consulta, Internet
		Consulta, Banca Telefónica
		Consulta, Banca Celular
		Consulta, Centro de Servicios a Comercios
		Corte de movimientos de cuenta de cualquier tipo de cuenta y por cualquier medio, a excepción de entrega en oficina en la entidad
5	Retiros de dinero	Retiro de dinero por ventanilla de la propia entidad
		Retiro de dinero por cajero automático clientes propia entidad (con o sin tarjeta)
6	Servicios de giros	Envío de giros nacionales entregados a beneficiarios por ventanillas y cajeros automáticos de la propia entidad
7	Transferencia dentro de la misma entidad	Transferencias, medios físicos (ventanilla)
		Transferencias, medios electrónicos (cajero automático, internet teléfono, celular y otros)
8	Cancelación o cierre de cuentas	Cuenta de ahorros
		Cuenta corriente
		Cuenta básica
9	Activación de cuentas	Activación de Cuenta de ahorros
		Activación de Cuenta corriente

		Activación de Cuenta básica
		Activación de Tarjeta de Crédito nacional o internacional
		Activación de Tarjeta de Débito y/o Pago nacional o internacional
		Activación de Tarjeta Prepago
10	Mantenimiento de Tarjeta de Crédito	Mantenimiento de Tarjeta de Crédito
		Mantenimiento pago mínimo de Tarjeta de Crédito
		Mantenimiento pago total de Tarjeta de Crédito
11	Mantenimiento de Tarjeta de Débito	Mantenimiento de Tarjeta de Débito
12	Mantenimiento de Tarjeta Prepago	Mantenimiento de Tarjeta Prepago
13	Pagos a Tarjetas de Crédito	Pagos por obligaciones contadas con tarjetas de crédito realizadas por cualquier canal de la entidad emisora
14	Bloqueo, anulación o cancelación	Bloqueo, anulación o cancelación de Tarjeta de Débito y/o Pago
		Bloqueo, anulación o cancelación de Tarjeta electrónica de Cuenta Básica
		Bloqueo, anulación o cancelación de Tarjeta crédito
		Bloqueo, anulación o cancelación de Tarjeta prepago
15	Emisión de Tabla de Amortización	Emisión de Tabla de Amortización, primera impresión
16	Transacciones fallidas en cajeros atm	Transacciones fallidas en cajeros automáticos, todos los casos
17	Reclamos de clientes	Reclamos justificados
		Reclamos injustificados
18	Frecuencia de transacciones	Cuenta de ahorros
		Cuenta corriente
		Cuenta básica

		Tarjeta de crédito
19	Servicios de reposición	Reposición libreta/cartola/estado de cuenta por actualización
		Reposición de tarjeta de crédito/tarjeta de débito por migración o por fallas en la banda lectora o chip
		Reposición de tarjeta de crédito/tarjeta de débito con banda lectora por pérdida, robo o deterioro físico, con excepción de los casos de fallas en la banda lectora
		Reposición de tarjeta prepago por fallas en la banda lectora o chip
		Reposición de tarjeta electrónica de cuenta básica por fallas en la banda lectora o chip
20	Emisión y entrega de estado de cuenta	Emisión y entrega de estados de cuenta de todo tipo de cuenta y tipo de tarjetas por medios electrónicos y físicos
21	Servicios de emisión	Emisión de plástico de tarjeta de débito, crédito y prepago recargable con banda lectora
		Emisión de tarjeta de coordenadas física
22	Servicios de renovación	Renovación de plástico de tarjeta de débito, crédito y prepago recargable con banda lectora
		Renovación del servicio anual de tarjeta de débito con banda lectora
23	Servicios de notificaciones	Notificación de acceso y ejecución de transacciones efectuadas por medio de tarjetas de crédito, en todos los canales
		Notificación de acceso y ejecución de transacciones efectuadas por canales electrónicos o por medio de tarjetas electrónica, débito y prepago recargable
24	Servicios para tarjetas prepago	Recarga de tarjeta prepago recargable en todos los canales, a excepción de corresponsal no bancario
		Descarga de tarjeta prepago recargable en todos los canales, a excepción de corresponsal no bancario

25	Servicios de consumos nacionales con tarjetas	Consumos nacionales efectuados por clientes con tarjetas de crédito, débito o prepago
26	Servicios con cuentas corrientes	Procesamiento protesto de cheque

Nota. Adaptado del Codificación de resoluciones monetarias, financieras, de valores y seguros (2017).

1.4.3.2.2 Servicio financiero con cargo máximo.

Estos servicios según la misma codificación, son servicios financieros de uso generalizado y estandarizado por los cuales la entidad financiera puede cobrar un cargo que en ningún caso debe superar el máximo establecido.

Los servicios que tienen cargo máximo se recogen en la tabla 4.

Tabla 4

Servicios financieros con cargos máximos

No.	Servicio genérico	Nombre del servicio
1	Servicios con cuentas corrientes	Emisión de un formulario de cheque
		Cheque devuelto nacional
		Cheque devuelto del exterior
		Cheque certificado
		Cheque de emergencia
		Cheque consideración cámara de compensación
		Suspensión transitoria del pago de cheque(s) (por evento para uno o varios cheques)
		Revocatoria de cheque (por evento para uno o varios cheques)
		Anulación de formularos de cheque(s) (por evento para uno o varios cheques)
		Declaración sin efecto de cheque(s) (por evento para uno o varios cheques)
2	Servicios de retiros	Retiro cajero automático clientes de la propia entidad en cajero de otra entidad

		Retiro cajero automático clientes de otra entidad en cajero de la entidad
		Retro de efecto en corresponsales no bancarios de la propia entidad
3	Servicios de giros	Envío de giros nacionales entregados a beneficiarios por cajeros automáticos de otra entidad
		Envío de giros nacionales entregados a beneficiarios por corresponsales no bancarios de la propia entidad
4	Servicios de consultas	Consulta impresa de saldos por cajero automático
5	Servicios de referencias	Emisión de referencias bancarias
		Confirmaciones bancarias para auditores externos
		Corte impreso de movimientos de cuenta para cualquier tipo de cuenta y entregado en oficinas de la entidad por solicitud expresa del cliente
6	Servicios de copias	Copia de voucher/vale local aplica a tarjeta de crédito
		Copia de voucher/vale del exterior, aplica a tarjeta de crédito
		Copia de estado de cuenta de tarjeta de crédito
7	Servicios de transferencias	Transferencias interbancarias SPI recibidas
		Transferencias interbancarias SPI enviadas, internet
		Transferencias interbancarias SPI enviadas, oficina
		Transferencias interbancarias SCI recibidas
		Transferencias interbancarias SCI enviadas, internet
		Transferencias interbancarias SCI enviadas, oficina
		Transferencias enviadas al exterior por montos menores o iguales a \$1.000,00
		Transferencias enviadas al exterior por montos mayores a \$1.000,00 y menores (o iguales) a \$5.000,00
		Transferencias enviadas al exterior de montos mayores a \$5 000,00 y menores (o iguales) a S10 000 D0

		Transferencias enviadas al exterior por montos mayores a \$10.000,00
		Transferencias recibidas desde el exterior
		Transferencias nacionales otras entidades oficina
8	Servicios de consumos nacionales	Consumo en gasolineras con tarjeta de crédito, débito y prepago nacionales
9	Servicios de reposición	Reposición de breta/carola/estado de cuenta por pérdida, robo o deterioro
		Reposición de tarjeta de crédito/tarjeta de débito con chip por pérdida, robo o deterioro físico con excepción de los casos de fallas en el chip
10	Servicios de emisión	Emisión de plástico de tarjeta de débito con chip
		Emisión de plástico de tarjeta de crédito con chip
11	Servicios de renovación	Renovación de plástico de tarjeta de débito con chip
		Renovación de plástico de tarjeta de crédito con chip
		Renovación del servicio anual de tarjeta de débito con chip
12	Servicios de cuenta básica	Emisión del paquete de apertura de cuenta básica con tarjeta electrónica con chip
		Emisión del paquete de apertura de cuenta básica con tarjeta electrónica con banda lectora
		Reposición de tarjeta electrónica de cuenta básica con chip, por pérdida, robo o deterioro físico con excepción de los casos de fallas en el chip
		Reposición de tarjeta electrónica de cuenta básica con banda lectora, por pérdida, robo o deterioro físico con excepción de los casos de fallas en la banda lectora
13	Servicios para tarjetas prepago	Emisión de plástico de tarjeta prepago recargable con chip (incluye la primera carga)

		Emisión de plástico de tarjeta prepago no recargable con banda lectora (incluye la carga)
		Renovación de plástico de tarjeta prepago recargable con chip
		Recarga de tarjeta prepago en corresponsal no bancario
		Descarga de tarjeta prepago en corresponsal no bancario
		Renovación del servicio anual de tarjeta prepago recargable con chip o banda lectora
		Reposición de tarjeta prepago recargable con chip, por pérdida, robo o deterioro físico con excepción de los casos de fallas en el chip (12)
		Reposición de tarjeta prepago con banda lectora por pérdida, robo o deterioro físico con excepción de los casos de tallas en la banda lectora
14	Planes de recompensa en tarjetas de credito	Segmento AA+
		Segmento A+
		Segmento B+
		Segmento C+
		Segmento D+
		Segmento E+
15	Prestaciones en el exterior de tarjetas de credito	Segmento AA+ y AA
		Segmento A+ y A
		Segmento B+ y B
		Segmento C+ y C
		Segmento D+ y D
16	Servicios a establecimientos por consumos pagados con tarjetas	Cargos a establecimientos comerciales por consumos con tarjetas de crédito, crédito corriente/rotativo (%)
		Cargos a establecimientos comerciales (salud y afines) por consumos con tarjetas de crédito corriente/rotativo (%)

		Cargos a establecimientos comerciales (educación) por consumos con tarjetas de crédito corriente/rotativo (%)
		Cargos a establecimientos comerciales por consumos con tarjetas de débito/prepago (%)
17	Gestión de cobranza extrajudicial	Cargo según el rango de cuota y los días vencidos
18	Servicios de recaudaciones (cobros)	Recaudaciones de pagos a terceros (a excepción de recaudaciones a tributos pagados con tarjetas)
		Recaudaciones de tributos pagados con tarjetas
19	Servicios de medios de seguridad adicional	Emisión de token físico
		Emisión de token virtual
		Renovación del servicio anual de token físico
		Renovación del servicio anual de token virtual
21	Servicios con tarjetas en el exterior	Retiro de efectivo en el exterior en cajeros automáticos
		Consultas en el exterior en cajeros automáticos
		Cargos a clientes por consumos en el exterior efectuados con tarjetas de crédito débito o prepago, por montos mayores a \$100
22	Pagos a tarjetas de crédito	Pagos por obligaciones contraídas con tarjetas de crédito, realizados en canales de otra entidad

Nota. Adaptado de la Codificación de resoluciones monetarias, financieras, de valores y seguros (2017).

Para la presente investigación se toma en cuenta el servicio de recaudaciones de pagos a terceros (a excepción de recaudaciones a tributos pagados con tarjetas) que pertenece a los servicios financieros con cargos máximos.

1.4.3.2.3 Servicio financiero con cargo diferenciado.

Un servicio financiero con cargo diferenciado se refiere a un servicio proporcionado por una institución financiera que tiene un costo específico que varía según el tipo de servicio o las características de la transacción. Estos servicios no se consideran servicios financieros

básicos, como la apertura de una cuenta corriente o de ahorros, y tampoco están sujetos a cargos máximos establecidos por regulaciones o normativas.

Los servicios financieros con cargo diferenciado están diseñados para satisfacer necesidades específicas de los clientes o usuarios y su costo puede basarse en diferentes factores, como el monto de la transacción, la complejidad del servicio, los riesgos asociados o la personalización requerida.

1.5 Organismos de Regulación y Control del Sistema Financiero Ecuatoriano

Como se mencionó, cada sector tiene entidades de control específicas y diferenciadas. Entre estas entidades se encuentran:

1. De la Junta de Política y Regulación Financiera.
2. Del Banco Central del Ecuador.
3. De la Superintendencia de Bancos.
4. De la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
5. De la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.
6. De la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados.

1.5.1 De la Junta de Política y Regulación Financiera

De acuerdo con la sección primera del segundo capítulo del COMYF, la Junta de Política y Regulación Financiera parte de la Función Ejecutiva, como una persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, financiera y operativa, responsable de la formulación de la política y regulación crediticia, financiera, de valores, seguros y servicios de atención integral de salud prepagada. Además, esta junta estará conformada por tres miembros a tiempo completo, los cuales serán designados y posesionados por la Asamblea Nacional.

Entre las funciones de la Junta de la Política y Regulación Financiera se encuentran las siguientes:

- Regular la creación, constitución, organización, actividades, operación y liquidación de las entidades financieras, de valores, seguros y servicios de atención integral de salud prepagada.
- Regular las actividades financieras que realizan las entidades del sistema nacional de seguridad social.
- Evaluar los riesgos a la estabilidad financiera y emitir regulaciones macroprudenciales dentro del ámbito de su competencia, en consulta con la Junta de Política y Regulación Monetaria, sin perjuicio de su independencia.
- Emitir el marco regulatorio prudencial al que deben sujetarse las entidades financieras, de valores, seguros y servicios de atención integral de salud prepagada.
- Entre otras funciones.

1.5.2 Del Banco Central del Ecuador

De acuerdo con la sección segunda del segundo capítulo del COMYF, el Banco Central del Ecuador (BCE) es una persona jurídica de derecho público que forma parte de la Función Ejecutiva y tiene duración indefinida, con autonomía institucional, administrativa, presupuestaria y técnica.

Además, de conformidad con el artículo 303 de la CRE, el BCE instrumentará la política monetaria, formulada por la Junta de Política y Regulación Monetaria, cuyos fines son fomentar y mantener un sistema monetario estable, coadyuvar a la estabilidad financiera y administrar su balance con el fin de preservar la integridad de la dolarización, incluyendo el funcionamiento seguro, sólido y eficiente de los sistemas y medios de pago.

Entre las principales funciones de esta entidad, se encuentran:

- Instrumentar la política en el ámbito monetario, para promover la sostenibilidad del sistema monetario y financiero de conformidad a las disposiciones de este Código.

- Elaborar y presentar los informes que le requiere la Junta de Política y Regulación Monetaria.
- Elaborar y emitir los informes de liquidez de la economía conforme lo dispone el artículo 119 de este Código.
- Elaborar un informe técnico anual respecto al nivel de la sostenibilidad de las reservas para operaciones de deuda, de acuerdo con lo previsto en el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.
- Elaborar y publicar investigaciones y estadísticas de síntesis macroeconómica; así como investigaciones y estadísticas de los sistemas y medios de pago;
- Administrar el sistema central de pagos;
- Ejercer el control de los medios de pago; y, la vigilancia y supervisión de los sistemas auxiliares de pagos, fomentando la eficiencia, interoperabilidad e innovaciones en este ámbito.
- Actuar como agente fiscal, financiero y depositario de recursos públicos y proveer servicios bancarios a entidades del sector público y al sistema financiero nacional, de acuerdo a la remuneración de mercado que determine la Junta de Política y Regulación Monetaria.
- Entre otras funciones.

1.5.3 De la Superintendencia de Bancos

La sección tercera del segundo capítulo del COMYF establece que la superintendencia de bancos (SB) es el organismo técnico de derecho público y con personalidad jurídica que forma parte de la función de transparencia y control social, con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa. Cuya finalidad es la de vigilar, auditar, intervenir, controlar y supervisar las actividades financieras que realizan las entidades públicas y privadas del SFN, para evitar, prevenir y desincentivar prácticas fraudulentas y prohibidas con el fin de proteger los derechos de los usuarios y/o clientes del sistema financiera nacional.

La superintendencia de bancos estará dirigida y representada por la o el superintendente y entre las principales funciones de la SB, se encuentran las siguientes:

- Ejercer la vigilancia, auditoría, control y supervisión del cumplimiento de las disposiciones de este Código y de las regulaciones dictadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en lo que corresponde a las actividades financieras ejercidas por las entidades que conforman los sectores financieros público y privado.
- Autorizar la organización, terminación y liquidación de las entidades que conforman el Sector Financiero Público.
- Autorizar la constitución, denominación, organización y liquidación de las entidades que conforman el Sector Financiero Privado.
- Autorizar las actividades de las entidades que conforman los sectores financieros público y privado.
- Ejercer la potestad sancionatoria sobre las entidades bajo su control.
- Entre otras funciones.

1.5.4 De la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

La sección cuarta del segundo capítulo del COMYF determina que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) es el organismo técnico de derecho público y con personalidad jurídica, que forma parte de la Función de Transparencia y Control Social, con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa.

A la SEPS le corresponde el control de las entidades del sector financiero popular y solidario y su máxima autoridad es el Superintendente de Economía Popular y Solidaria. Entre sus principales funciones, se encuentran las siguientes:

- Ejercer la vigilancia, auditoría, control y supervisión del cumplimiento de las disposiciones de este Código y de las regulaciones dictadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en lo que corresponde a las

actividades financieras ejercidas por las entidades que conforman los sectores de economía popular y solidaria.

- Autorizar la organización, terminación y liquidación de las entidades que conforman el sector de economía popular y solidaria.
- Autorizar la constitución, denominación, organización y liquidación de las entidades que conforman el sector de economía popular y solidaria.
- Autorizar las actividades de las entidades que conforman los sectores de economía popular y solidaria.
- Entre otras funciones.

1.5.5 De la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

La sección quinta del segundo capítulo del COMYF establece que la superintendencia de compañías, valores y seguros, entre otras atribuciones en materia societaria, ejercerá la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión del mercado de valores, del régimen de seguros y de las personas jurídicas de derecho privado no financieras, para lo cual se regirá por las disposiciones de la ley de compañías, ley de mercado de valores, ley general de seguros, el COMYF y las regulaciones que emita la junta de política y regulación monetaria y financiera. Entre las principales funciones de esta entidad, se encuentran las siguientes:

- Supervisar las actividades de las entidades controladas (aseguradoras, reaseguradoras, asesores productores de seguros, entre otros), mediante auditorías para vigilar que su accionar esté conforme a las leyes y normas, para de esa forma asegurar su solvencia patrimonial y la rectitud de sus procedimientos.
- Sancionar a las entidades controladas infractoras de la ley.
- Disponer la adopción de programas de regularización a las empresas controladas que por su situación lo requieran, así como la intervención, disolución y liquidación forzosa.

- Conocer y aprobar actos societarios de las entidades controladas, como son la constitución, fusión, reformas estatutarias, cambio de denominación.

1.5.6 De la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados

De acuerdo con la sección sexta del segundo capítulo del COMYF, la corporación del seguro de depósitos, fondo de liquidez y fondo de seguros privados es una persona jurídica no financiera de derecho público con autonomía administrativa y operativa.

Entre las principales funciones de esta entidad, se encuentran las siguientes:

- Administrar el Seguro de Depósitos de los sectores financiero privado y del popular y solidario y los recursos que lo constituyen.
- Administrar el Fondo de Liquidez de los sectores financiero privado y del popular y solidario y los aportes que lo constituyen.
- Administrar el Fondo de Seguros Privados y los recursos que lo constituyen.
- Pagar el seguro de depósitos.
- Pagar el seguro de seguros privados.
- Presentar a la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera propuestas de regulación en relación al seguro de depósitos.
- Entre otras funciones.

1.5.7 Otras entidades de control del sistema financiero nacional

El sistema financiero nacional al estar compuesto por entidades tanto públicas como privadas, las cuales tienen obligaciones adicionales ante otros órganos de control, tales como:

- Servicio de Rentas Internas (SRI)
- Contraloría General de Estado
- Unidad de Análisis Financiero y Económico

1.5.7.1 Servicio de Rentas Internas (SRI).

De acuerdo con el artículo 2 de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas (1997), este se encarga de gestionar la política tributaria y efectuar la determinación, recaudación y control de los tributos internos del Estado y de aquellos cuya administración no esté expresamente asignada por Ley a otra autoridad.

1.5.7.2 Contraloría General de Estado.

Según la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (2002), este es el organismo técnico superior de control de derecho público, con autonomía administrativa, presupuestaria y financiera, dirigida y representada legalmente por el Contralor General. Este organismo tiene como funciones practicar auditoría externa, en cualquiera de sus clases o modalidades, por sí o mediante la utilización de compañías privadas de auditoría, a todas las instituciones del Estado, corporaciones, fundaciones, sociedades civiles, compañías mercantiles, cuyo capital social, patrimonio, fondo o participación tributaria esté integrado, con recursos públicos, y otras funciones.

1.5.7.3 Unidad de Análisis Financiero y Económico.

Es la entidad técnica responsable de la recopilación de información, realización de reportes, ejecución de las políticas y estrategias nacionales de prevención y erradicación del lavado de activos y financiamiento de delitos.

Capítulo dos

Contextualización de los sistemas de pago dentro del sistema financiero

2.1 Medios de pago

Según la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (2018) “un medio de pago es un bien o instrumento que puede ser utilizado para adquirir bienes, servicios y/o cancelar todo tipo de obligaciones”. También se recalca que aparte del dinero en efectivo, hay otros productos bancarios que han ido ganando aceptación y cumpliendo la función de medio de pago como las tarjetas de débito, tarjetas de crédito, los cheques, entre otros. Es decir, además del dinero en efectivo existe el dinero electrónico.

En el artículo 99 del Código Orgánico Monetario y Financiero (COMYF) con respecto a otros medios de pago, se menciona que “Son medios de pago los cheques, billeteras electrónicas y los medios de pago electrónicos que comprenden las transferencias para pago o cobro, las tarjetas de crédito, débito, prepago, recargables o no, encaje y seguro de depósito; las billeteras electrónicas con la categoría de banca enteramente digital que cumplan con el fondo y reservas de liquidez, encaje y seguro de depósito , (sic) que cumplan con el fondo y reservas de liquidez, y, otros medios de pago centrados en la tecnología, previa licencia de la Superintendencia de Bancos y en los términos de que determine y regule la Junta de Política y Regulación Monetaria”.

En cuanto al dinero electrónico, el Banco Central del Ecuador (2015) define a este como “todos los medios que permiten realizar o recibir pagos a través de dispositivos electrónicos”. Estos pueden ser:

Figura 4*Dinero electrónico*

Moneda Criptográfica	Sistemas de depósito de dinero
<ul style="list-style-type: none"> • Bitcoin • Ethereum • Entre otros 	<ul style="list-style-type: none"> • Banca por internet y móvil • Tarjeta de débito • Tarjeta de crédito • Sistemas de pago por internet (Paypal) • Sistemas de pago móviles

Nota. Adaptado del Banco Central del Ecuador (2015).

Por lo tanto, el dinero electrónico funge como un medio de pago virtual que puede expresarse y respaldarse en unidades monetarias corrientes (dólar, euro, etc.). Según Salas (2019) “los clientes hacen uso del valor monetario almacenado electrónicamente en un dispositivo tecnológico para hacer sus compras, efectuar pagos, adquirir algún servicio, etc., pueden realizar todas estas operaciones sin la necesidad de involucrar cuentas bancarias en la transacción”.

Así también en el artículo 101 del COMYF se establece que “los medios de pago electrónicos serán implementadas y operados por el Banco Central del Ecuador y operados por las entidades del sistema financiero nacional y los agentes debidamente calificados del sistema auxiliar de pagos de conformidad con la normativa que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria conforme a los estándares internacionales sobre la regulación de medios de pago electrónicos”.

2.2 Sistema nacional de pagos

De acuerdo con el COMYF el sistema nacional de pagos está integrado por el sistema central de pagos y los sistemas auxiliares de pago. De la misma forma, en el mencionado código se determina que el Banco Central del Ecuador (BCE) es el encargado de establecer los requisitos de autorización, operación, registro y divulgación de la información de estos

sistemas. Mientras que el régimen tarifario correspondiente estará regulado por la Junta de Política y Regulación Monetaria.

Por lo tanto, el BCE es el encargado de la supervisión y gestión del Sistema Nacional de Pagos, el cual consiste en un conjunto de fondos e instrumentos capaces de transferir fondos entre sus miembros (entidades públicas, instituciones financieras y ciudadanos), el cual está conformado por los siguientes sistemas:

Tabla 5

Sistema Nacional de Pagos

No.	Sistemas	Abreviatura
1	Sistema de Pagos Interbancario	SPI
2	Sistema de Cobros Interbancario	SCI
3	Sistema de Pagos en Línea	SPL
4	Sistema de Transferencia Segura	OPE
5	Sistema Electrónico de Intercambio de Cheques	CCC
6	Sistema de Compensación y Liquidación	ACH
7	Sistema de Pago del Sector Público	SSP
8	Sistema de Órdenes de Cobro Público	OCP
9	Sistema de Transferencia de Paquetes en Línea	TPL

Nota. Adaptado del portal del Banco Central del Ecuador.

2.2.1 Sistema de Pagos Interbancario (SPI)

El SPI es el mecanismo que permite la transferencia de dinero entre cuentas corrientes, ahorros, básicas, especiales, tarjetas de crédito de clientes de diferentes instituciones financieras (BCE, 2018). Es decir, es el servicio mediante el cual las instituciones del sistema financiero permiten que los clientes de una institución financiera transfieran, en forma electrónica, recursos de su cuenta a un cliente de otra entidad del sistema financiero.

2.2.2 Sistema de Cobros Interbancarios (SCI)

Este mecanismo permite canalizar las órdenes de cobro instruidas por un Cliente Cobrador a una Entidad Cobradora, para que ordene el débito de la cuenta o el cargo a su tarjeta de crédito que un Cliente Pagador mantiene en una Entidad Pagadora (BCE, 2018).

2.2.3 Sistema de Pagos en línea (SPL)

El SPL es el mecanismo mediante el cual las entidades pueden ejecutar órdenes de pago en línea y en tiempo real, mediante la transferencia electrónica de fondos, que se afectan en las cuentas corrientes que mantienen en el BCE (BCE, 2019).

2.2.4 Sistema de Transferencia Segura (OPE)

El Sistema de Transferencia Segura (STS), también conocido como Operaciones de Pago Electrónico (OPE), es un mecanismo que permite realizar transferencias de fondos de manera segura y eficiente desde una cuenta de ahorro o corriente en un país a otra cuenta en otro país. Este sistema es especialmente útil para realizar transferencias internacionales de dinero, como en el caso de migrantes o usuarios que deseen enviar fondos desde España a Ecuador (BCE, 2018).

El STS/OPE utiliza tecnología electrónica y sistemas de comunicación seguros para facilitar las transacciones. Por lo general, implica la participación de entidades financieras o instituciones autorizadas que actúan como intermediarios en el proceso de transferencia.

2.2.5 Sistema de Electrónico de Intercambio de Cheques (CCC)

Sistema de Cámara de Compensación de Cheques, es el conjunto de instrumentos, procedimientos y normas que facilitan la compensación, liquidación y el proceso de devolución de los cheques que se presentan en la Cámara de Compensación de Cheques administrada por el Banco Central del Ecuador, a través del intercambio de imágenes digitales e información de los cheques. Por este sistema se podrán compensar electrónicamente cheques, cualquiera sea su origen y destino, dentro del territorio nacional (BCE, 2015).

2.2.6 Sistema de Compensación y Liquidación (ACH)

El Sistema de Compensación y Liquidación (ACH) es un sistema utilizado para la cancelación de los rendimientos líquidos generados por instituciones financieras especializadas en la devolución de diferentes medios de pago, distintos al cheque. Este sistema facilita la afectación de las cuentas corrientes de los participantes en el Banco Central

del Ecuador para la liquidación de transacciones realizadas a través de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, cajeros automáticos y redes de pagos electrónicos (BCE, 2018).

2.2.7 Sistema de Pago del Sector Público (SPP)

El Sistema de Pago del Sector Público (SPP) es un sistema utilizado por el Banco Central del Ecuador (BCE) que permite a los usuarios realizar pagos relacionados con el sector público. Este sistema está diseñado para gestionar y procesar pagos diversos, como nóminas de empleados, pagos a proveedores, servicios contratados, entre otros (BCE, 2020).

El SPP permite a los usuarios realizar pagos a través de diferentes tipos de cuentas, como cuentas corrientes, cuentas de ahorro o cuentas especiales de pagos proporcionadas por entidades financieras autorizadas. Esto significa que los fondos se pueden transferir desde la cuenta del BCE a estas cuentas específicas en diferentes instituciones financieras.

2.2.8 Sistema de Órdenes de Cobro Público (OCP)

El Sistema de Órdenes de Cobro Público (OCP) es un sistema de pago utilizado en Ecuador que facilita el proceso de pagos de servicios públicos y otros conceptos relacionados. Este sistema está diseñado para ser accesible y conveniente para los usuarios, y es liderado por instituciones públicas (BCE, 2019).

A través del Sistema de Órdenes de Cobro Público, los usuarios pueden realizar pagos de servicios públicos, como electricidad, agua, telefonía, entre otros. Además, también se pueden realizar pagos de aportes patronales de los trabajadores o empleadores, como contribuciones al seguro social, impuestos o tasas gubernamentales.

2.2.9 Sistema de Transferencia de Paquetes en Línea (TPL)

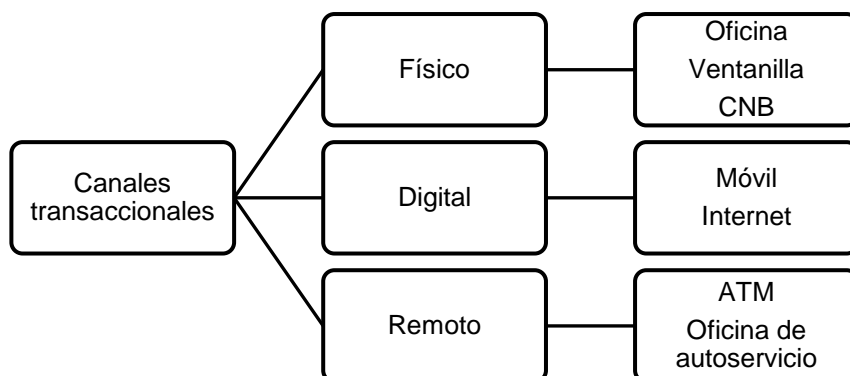
El TPL es el mecanismo que permite a las entidades que mantienen una cuenta corriente en el Banco Central del Ecuador, ejecutar operaciones mediante la transferencia electrónica de fondos. El envío de la instrucción de transferencia a través del Sistema TPL, no implica su ejecución inmediata por parte del BCE, la misma está supeditada al proceso que realice el Administrador del Sistema TPL, en el BCE (BCE, 2019).

2.3 Canales transaccionales

Los canales transaccionales son las herramientas esenciales por medio de las cuales los ciudadanos realizan sus transacciones bancarias. Estos pueden clasificarse en canales físicos, digitales y remotos (Asobanca, 2022).

Figura 5

Canales transaccionales



Nota. Adaptado de la Asobanca (2022).

2.3.1 Canales físicos

Las transacciones a través de estos canales se llevan a cabo de manera presencial en las oficinas o ventanillas de las sucursales y agencias de las instituciones financieras. En estos lugares, los usuarios tienen la oportunidad de interactuar directamente con un funcionario de la entidad para realizar sus operaciones de forma personalizada y obtener asistencia en caso de ser necesario.

2.3.2 Canales digitales

Las transacciones a través de canales digitales se llevan a cabo utilizando dispositivos como teléfonos móviles, tabletas u ordenadores. Estos dispositivos, al estar conectados a Internet, permiten a las personas acceder a los servicios bancarios de manera conveniente y segura desde cualquier lugar y en cualquier momento.

2.3.3 Canales remotos

Las transacciones a través de canales remotos se realizan con la asistencia de colaboradores y máquinas, como cajeros automáticos (ATM) o en oficinas de autoservicio. Es importante mencionar que el uso de cajeros automáticos requiere disponer de una tarjeta de débito o crédito, aunque actualmente bancos como el Banco del Pichincha brinda la opción de retirar dinero sin tarjeta. Estos canales brindan a los usuarios la comodidad de realizar transacciones sin necesidad de interactuar directamente con un funcionario de la entidad, y están diseñados para proporcionar una experiencia rápida y conveniente.

2.4 Recaudaciones de pagos a terceros

El servicio de recaudaciones de pagos a terceros es una función que proporcionan algunas entidades financieras o empresas que tienen como fin recibir y cobrar pagos en nombre de terceros. Es decir, actúan como intermediarios entre el pagador (cliente) y el beneficiario (tercero).

El objetivo principal de este servicio es facilitar y agilizar los pagos de los clientes hacia diferentes destinatarios. Puesto que en lugar de que los clientes tengan que interactuar directamente con cada uno de los beneficiarios para realizar los pagos, pueden utilizar este servicio centralizado para realizarlo de una manera más eficiente.

El servicio de recaudaciones de pagos a terceros es comúnmente utilizado por empresas que reciben una gran cantidad de pagos de diferentes clientes, como pueden ser los que brindan servicios públicos, colegios, universidades, empresas de telecomunicaciones, entre otros. Estas entidades pueden contratar a un banco u otra institución financiera para que se encargue de recibir los pagos en su nombre para luego transferir los fondos a la cuenta del beneficiario correspondiente.

La utilización de este servicio puede brindar algunos beneficios a los clientes y también a los beneficiarios. A los clientes, les proporciona una forma más ágil de realizar sus pagos, puesto que lo hacen desde un único punto de contacto, traduciéndose esto en un

ahorro de tiempo. Así también, los clientes evitan tener que dar su información de pago a múltiples destinatarios, lo que implica una reducción del riesgo de fraude o robo de datos

A los beneficiarios, por otro lado, les simplifica el proceso de cobro, puesto que no tienen que gestionar directamente los pagos de los clientes, y al contar con un intermediario encargado de la recaudación de pagos, los beneficiarios pueden recibir los fondos de manera más rápida y eficiente, ya que el proceso de cobranza está centralizado.

Este tipo de servicio por lo general está sujeto a una tarifa o cargo por cada transacción realizada. En el Ecuador este servicio se encuentra dentro de los servicios con cargo o tarifa máxima.

Tabla 6

Recaudaciones de pagos a terceros

Nombre del servicio	Canal	Cargo sin IVA
Recaudaciones de pagos a terceros (a excepción de recaudaciones a tributos pagados con tarjetas)	Banca telefónica	0.27
	Banca celular	
	Internet	
	Terminal de autoservicios kiosko	
	Tarjeta de débito POS	
	Tarjeta de crédito POS	
	Tarjeta prepago POS	
	Oficina (ventanillas de la entidad)	0.51
	Corresponsal no bancario	
	Ventanillas compartidas	
	Entidades de Servicios Auxiliares del Sistema	
	Financiero	
	Cajero automático	

Nota. Adaptado de la Codificación de resoluciones monetarias, financieras, de valores y seguros (2017).

En resumen, el servicio de recaudaciones de pagos a terceros tiene como finalidad facilitar y agilizar los pagos de los clientes hacia diferentes beneficiarios a través de los diferentes canales proporcionados por el banco o la institución financiera, actuando como el intermediario entre el pagador y el beneficiario. Si bien este servicio implica una tarifa o cargo, puede resultar conveniente tanto para los clientes como para los beneficiarios.

Capítulo tres

Metodología y análisis de resultados

En el presente capítulo se trabajará con la metodología de la investigación, análisis y discusión de resultados con la finalidad de tener una comprensión de los resultados obtenidos dentro del proceso de investigación.

3.1 Metodología de la investigación

La metodología de investigación permitirá comprender el camino recorrido para obtener los resultados dentro del proceso de investigación. Como lo menciona Hernández et al. (2014) es la parte principal que permite comprender los pasos que se deben desarrollar para obtener los resultados del proceso de investigación.

3.1.1 *Enfoque de la investigación*

El enfoque cuantitativo según Hernández et al. (2014) “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. Entonces, el enfoque cuantitativo es una forma de abordar problemas y temas usando datos numéricos para proporcionar información sobre los resultados, mediante la recopilación, el análisis y la interpretación de los datos. El objetivo del enfoque cuantitativo es proporcionar resultados que puedan ser verificables o estadísticamente significativas, a diferencia del enfoque cualitativo que busca entender mejor el fenómeno subyacente sin necesidad de números exactos. Puesto que la presente investigación tiene como base la recopilación y el análisis de datos para identificar patrones de comportamiento en la población, el enfoque utilizado es el cuantitativo.

3.1.2 *Alcance de investigación*

La investigación descriptiva “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández et al, 2014). Por tanto, el alcance de la presente investigación tiene un alcance descriptivo porque se busca describir una realidad o tendencia de la población en

lo que se refiere a la evolución del uso de canales de recaudación de pagos a terceros proporcionados por los bancos del sector financiero privado del Ecuador.

Además, se utiliza el método analítico que consiste en descomponer un todo complejo en sus partes y cualidades (García, 2016). Es decir, consiste en descomponer un objeto de estudio para analizarlo por partes. En la presente investigación el objeto a descomponer es “las recaudaciones de pagos a terceros” en sus diferentes canales como corresponsales no bancarios, internet, oficina, entre otros, para posteriormente evaluarlos y conocer su evolución durante el periodo preestablecido.

3.1.3 Método de investigación

Para Abreu (2014), “el método deductivo permite determinar las características de una realidad particular que se estudia por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad. Mediante la deducción se derivan las consecuencias particulares o individuales de las inferencias o conclusiones generales aceptadas”.

En síntesis, el método deductivo es una estrategia de razonamiento empleado para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas. Por lo tanto, en la presente investigación se implementará el método deductivo, puesto que se empieza de un razonamiento más general y lógico, hasta llegar a conclusiones más próximas y particulares.

3.1.4 Diseño de investigación

Según Hernández et al. (2014) el diseño no experimental se caracteriza por estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. Además, menciona que los diseños no experimentales pueden ser longitudinales o evolutivos, cuyos estudios se caracterizan por recabar datos en diferentes puntos del tiempo, para realizar inferencias acerca de la evolución del problema de investigación o fenómeno, sus causas y sus efectos.

Por tanto, el diseño que se implementa en esta investigación es de tipo no experimental evolutivo porque el propósito de la investigación es analizar los cambios de las variables a través del tiempo.

3.1.5 Unidad de análisis

La unidad de análisis del presente trabajo de investigación es el sistema financiero privado del Ecuador.

3.1.6 Población

La población objetivo de esta investigación lo conforman los 24 bancos del sector financiero privado del Ecuador durante el periodo 2018 - 2021.

3.1.7 Fuentes de información

Las fuentes de información que serán la base para la presente investigación son de tipo secundarias, y corresponden a los boletines estadísticos de la Superintendencia de Bancos en los que se obtuvo las estadísticas de la recaudación de pagos a terceros dentro de la banca privada del Ecuador, adicional a ello la investigación se alimentó de artículos, investigaciones y recursos relacionados con el proceso de pagos a terceros.

3.1.8 Instrumentos de recolección de datos

La investigación tiene como base fuentes secundarias de información, según González et al. (2015) las fuentes secundarias son las que ya han procesado información de una fuente primaria, es decir, ya existió un proceso de interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria.

Por lo tanto, la presente investigación se nutre de libros, informes oficiales y bases de datos, que de esta última, provienen del portal estadístico de la Superintendencia de Bancos sobre las “Estadísticas de Recaudación de Pagos a Terceros” del periodo 2018 - 2021.

3.1.9 Técnicas de procesamiento de información

Para el procesamiento de los datos se recurre a la estadística descriptiva, dado que esta permite presentar y evaluar las características principales de los datos a través de tablas, gráficos y medidas resúmenes (Orellana, 2001).

Para la presente investigación se hará uso del programa Excel con el que se obtendrán tablas y figuras estadísticas que nos permitirán analizar los resultados obtenidos dentro del proceso de investigación.

3.2 Análisis de resultados

Según los datos recopilados del portal estadístico de la Superintendencia de Bancos durante el período 2018 - 2021 sobre las recaudaciones de pagos a terceros por entidad financiera, se observa que los bancos grandes encabezados por el Banco del Pichincha, seguido por el Banco del Pacífico, Produbanco y el Banco de Guayaquil, son los que registran un mayor número de recaudaciones. Por otro lado, los bancos medianos como el Banco Bolivariano, Banco General Rumiñahui, Banco Internacional, Banco de Loja, entre otros, registran un número menor pero significativo de recaudaciones. En contraste, los bancos pequeños como el Banco Comercial de Manabí, Procredit, Citibank y el Banco del Litoral reportan cifras bajas en comparación con los bancos de mayor tamaño. Es importante destacar que algunos bancos pequeños como el Banco Amazonas, Banco Delbank, entre otros, no reportan cifras.

Tabla 7

Número de recaudaciones de pagos a terceros por entidades financieras

Entidad financiera	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Total de recaudaciones
Banco Pichincha	20.286.605	30.675.067	35.688.881	54.146.322	140.796.875
Banco Pacífico	33.180.784	35.317.418	31.085.542	25.835.115	125.418.859
Produbanco	20.584.560	21.828.301	18.900.210	18.540.530	79.853.601
Banco Guayaquil	17.118.688	17.672.587	15.013.062	16.787.899	66.592.236
Banco Bolivariano	7.334.693	6.056.598	5.209.060	5.818.801	24.419.152
Banco General Rumiñahui	2.111.082	1.724.284	1.511.960	1.483.466	6.830.792
Banco Internacional	1.646.932	1.485.235	1.112.431	1.334.154	5.578.752
Banco de Loja	992.837	909.159	811.491	1.261.458	3.974.945

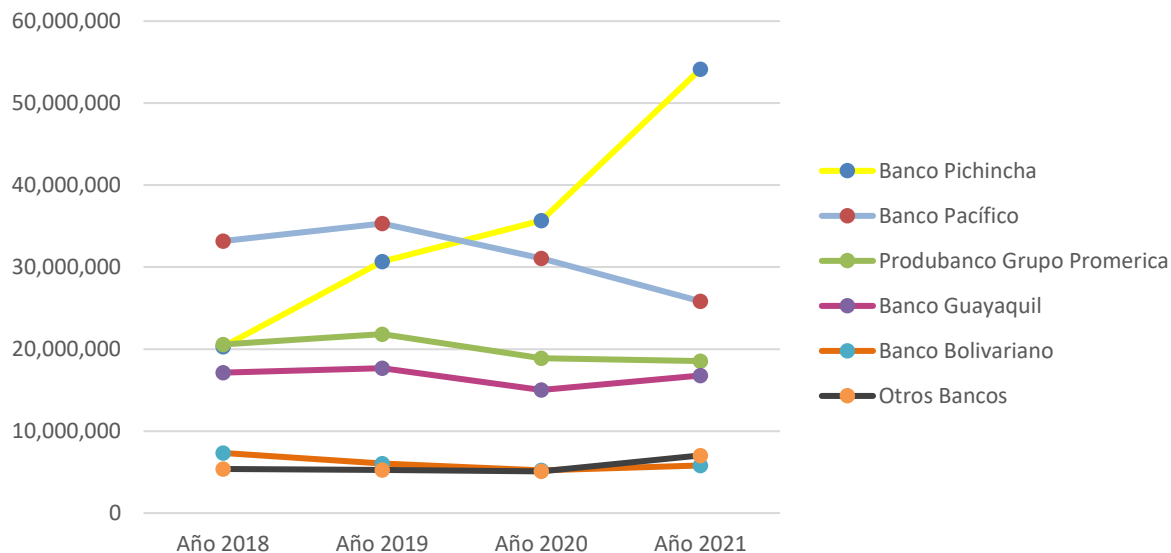
Banco del Austro	201.157	712.621	843.099	1.392.393	3.149.270
Banco Solidario	367.040	382.010	251.381	1.006.633	2.007.064
Banco de Machala	--	--	509.167	512.984	1.022.151
Banco Comercial de Manabí	40.427	31.951	29.631	29.611	131.620
Banco Procredit	15.013	11.072	8.329	6.836	41.250
Citibank	11.084	9.954	8.679	2.760	32.477
Banco del Litoral	158	--	--	--	158
Total	103.891.060	116.816.257	110.982.923	128.158.962	459.849.202

Nota. Datos obtenidos del portal estadístico de la Superintendencia de Bancos (2021).

Durante el período analizado, se destaca que el Banco del Pichincha ha experimentado el mayor aumento en las recaudaciones, en contraste con el Banco del Pacífico, que ha experimentado una disminución en el número de recaudaciones a partir del año 2019. En cuanto a los otros dos grandes bancos, se observan variaciones más leves en comparación con los mencionados anteriormente.

Figura 6

Evolución del número de recaudaciones de pagos a terceros por entidades financieras



Nota. Datos obtenidos del portal estadístico de la Superintendencia de Bancos (2021).

En relación a los canales utilizados para la recaudación de pagos a terceros durante el periodo analizado, se presentan las siguientes cifras:

Tabla 8*Análisis horizontal del número de recaudaciones por canal de las instituciones financieras privadas*

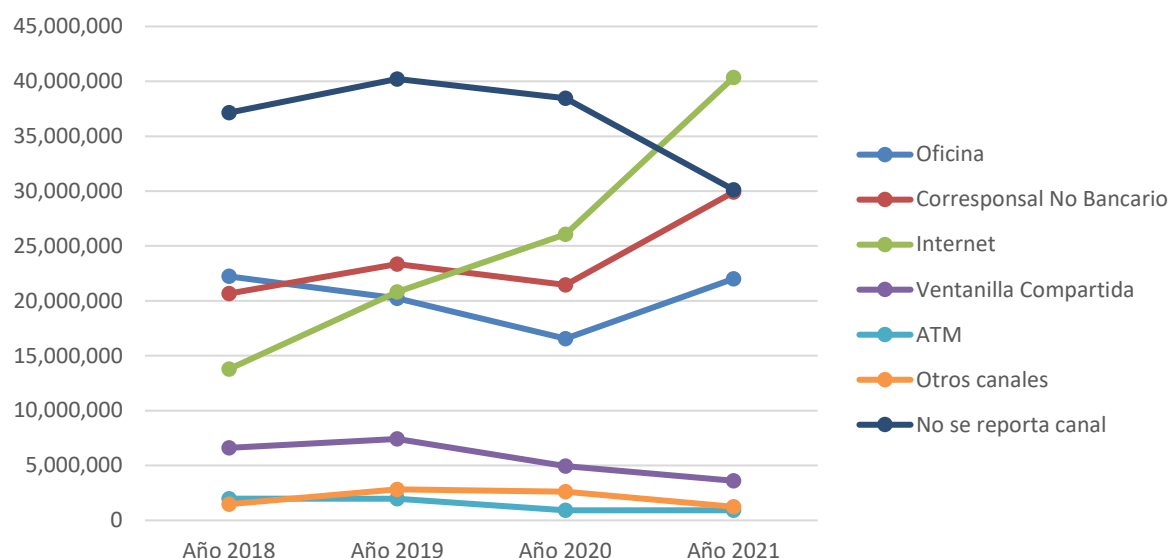
Canal	Año 2018	Año 2019	Variación año 2018 - 2019	Año 2020	Variación año 2019 - 2020	Año 2021	Variación año 2020 - 2021
Oficina	22.227.314	20.233.462	-9%	16.559.206	-18%	21.994.619	33%
Corresponsal No Bancario	20.667.134	23.348.218	13%	21.447.441	-8%	29.905.947	39%
Internet	13.786.567	20.815.479	51%	26.055.699	25%	40.350.514	55%
Ventanilla Compartida	6.620.724	7.417.807	12%	4.956.595	-33%	3.609.579	-27%
ATM	1.981.614	1.960.137	-1%	916.472	-53%	934.491	2%
Otros canales	1.471.396	2.826.657	92%	2.599.527	-8%	1.237.823	-52%
No se reporta canal	37.136.311	40.214.497	8%	38.447.983	-4%	30.125.989	-22%
Total	103.891.060	116.816.257		110.982.923		128.158.962	

Nota. Datos obtenidos del portal estadístico de la Superintendencia de Bancos (2021).

El canal de Internet (incluye Banca celular) ha experimentado un notable crecimiento durante el último año, con un aumento del 55% en comparación con el año 2020. Por otro lado, el canal de corresponsal no bancario ha mostrado un crecimiento del 39% en el último año, aunque es importante mencionar que en el año 2020 experimentó una disminución del 8% en comparación con el año 2019. En contraste, otros canales como ventanilla compartida, cajeros automáticos (ATM), otros canales y aquellos que no reportan canal han experimentado una disminución en los últimos años del período analizado. El canal de oficina ha experimentado un crecimiento del 33% en el último año en comparación con el 2020, pero el número de recaudaciones se encuentra por debajo del nivel registrado en el año 2018.

Figura 7

Evolución del número de recaudaciones de pagos a terceros por canal



Nota. Datos obtenidos del portal estadístico de la Superintendencia de Bancos (2021).

Luego de realizarse el análisis vertical, se observa que el 32% del total de las recaudaciones no reportan canal, lo que significa que los datos no permiten identificar el canal utilizado para dichas operaciones. Por otro lado, el canal de Internet representa el 22% del total de las recaudaciones, lo que indica que es el canal más utilizado para realizar pagos a terceros. Le sigue el corresponsal no bancario con un 21%, y el canal de Oficina con un 18%. Es importante destacar que, en el año 2018, el canal de Oficina era el que registraba el mayor número de recaudaciones, pero en los años posteriores el canal de Internet ha adquirido mayor relevancia en este aspecto.

Tabla 9

Análisis vertical del número de recaudaciones por canal de las instituciones financieras privadas

Canal	Año 2018	Peso %	Año 2019	Peso %	Año 2020	Peso %	Año 2021	Peso %	Total	Peso %
Oficina	22.227.314	21%	20.233.462	17%	16.559.206	15%	21.994.619	17%	81.014.601	18%
Corresponsal No Bancario	20.667.134	20%	23.348.218	20%	21.447.441	19%	29.905.947	23%	95.368.740	21%
Internet	13.786.567	13%	20.815.479	18%	26.055.699	23%	40.350.514	31%	101.008.259	22%
Ventanilla Compartida	6.620.724	6%	7.417.807	6%	4.956.595	4%	3.609.579	3%	22.604.705	5%

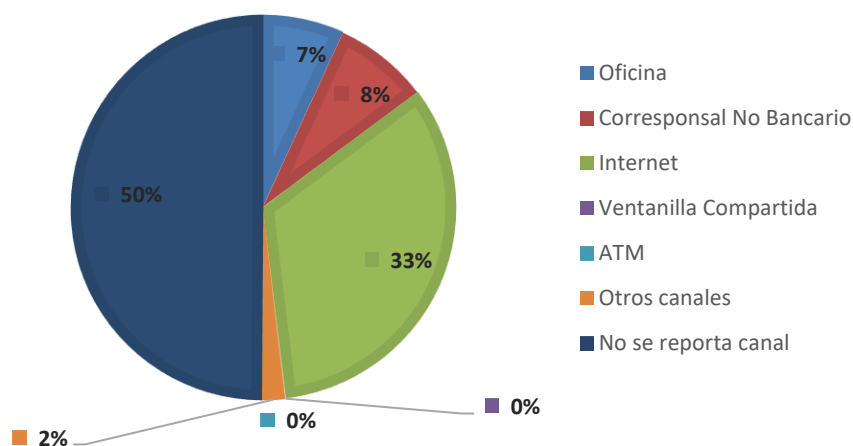
ATM	1.981.614	2%	1.960.137	2%	916.472	1%	934.491	1%	5.792.714	1%
Otros canales	1.471.396	1%	2.826.657	2%	2.599.527	2%	1.237.823	1%	8.135.403	2%
No se reporta canal	37.136.311	36%	40.214.497	34%	38.447.983	35%	30.125.989	24%	145.924.780	32%
Total	103.891.060		116.816.257		110.982.923		128.158.962		459.849.202	

Nota. Datos obtenidos del portal estadístico de la Superintendencia de Bancos (2021).

El canal de Internet (33%) representa la principal vía utilizada por el Banco del Pichincha para las recaudaciones, seguido por el canal de corresponsal no bancario (8%) y el canal de oficina (7%). Sin embargo, es importante mencionar que un 50% de las recaudaciones no cuentan con información sobre el canal específico utilizado, es decir, no se reporta el canal.

Figura 8

Recaudaciones de pagos a terceros por canal del Banco del Pichincha periodo 2018-2021

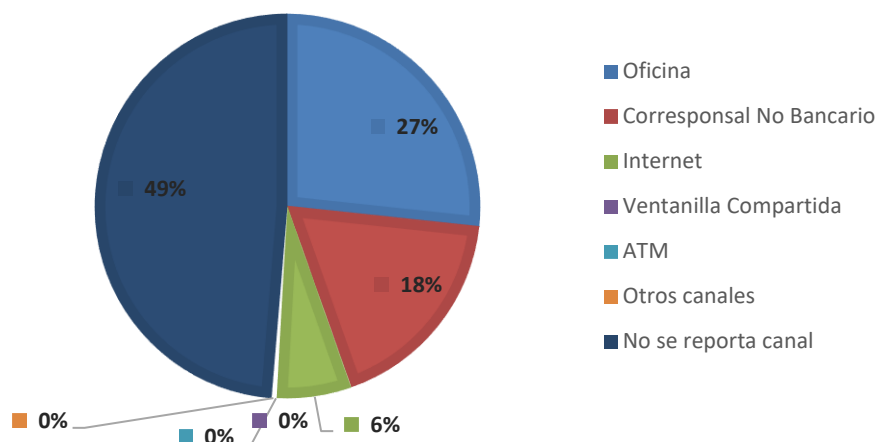


Nota. Datos obtenidos del portal estadístico de la Superintendencia de Bancos (2021).

También se observa que el 49% de las recaudaciones del Banco del Pacífico no cuenta con información sobre el canal utilizado. Entre los canales identificados, el canal de Oficina (27%) destaca como el que ha generado la mayor cantidad de recaudaciones, seguido por el canal de corresponsal no bancario (18%) y el canal de Internet (6%).

Figura 9

Recaudaciones de pagos a terceros por canal del Banco del Pacífico periodo 2018-2021

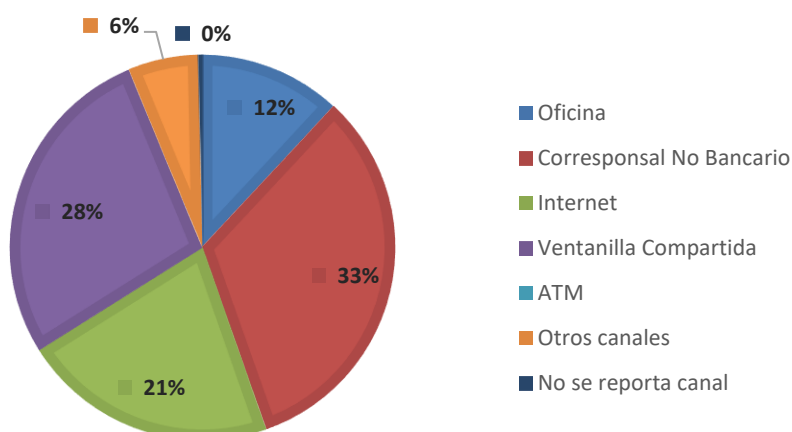


Nota. Datos obtenidos del portal estadístico de la Superintendencia de Bancos (2021).

En el Produbanco se destaca el canal de corresponsal no bancario como el más utilizado para las recaudaciones de pagos a terceros, representando el 33% del total. Le sigue el canal de ventanilla compartida con un 28% de las recaudaciones, seguido por el canal de Internet con un 21% y el canal de oficina con un 12%. Estos datos reflejan las preferencias de los clientes de Produbanco en cuanto a los canales utilizados para realizar sus pagos a terceros.

Figura 10

Recaudaciones de pagos a terceros por canal del Produbanco periodo 2018-2021

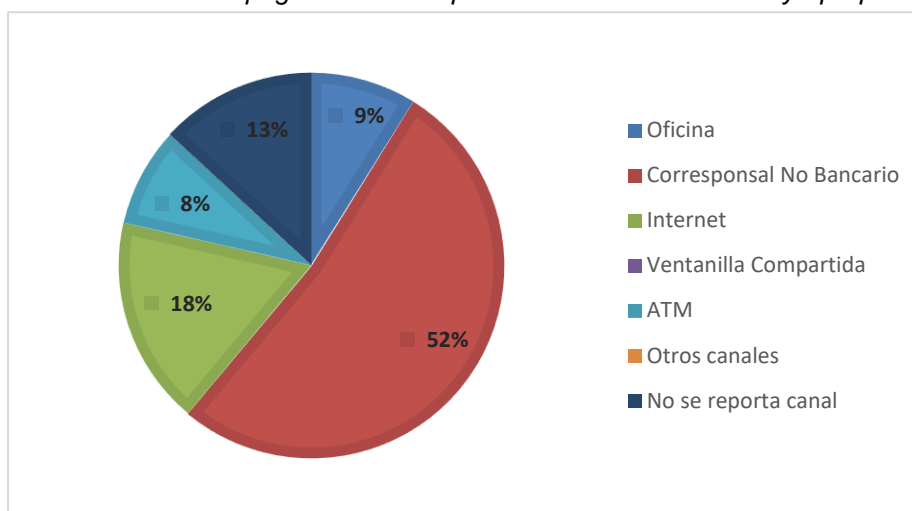


Nota. Datos obtenidos del portal estadístico de la Superintendencia de Bancos (2021).

En el Banco de Guayaquil, se destaca que el canal de corresponsal no bancario representa el 52% del total de las recaudaciones durante el periodo analizado. Le sigue el canal de Internet con un 18% y el canal de Oficina con un 9%. Es importante mencionar que un 13% de las recaudaciones no han reportado el canal utilizado, lo que impide conocer con precisión cómo se realizaron esas transacciones.

Figura 11

Recaudaciones de pagos a terceros por canal del Banco de Guayaquil periodo 2018-2021

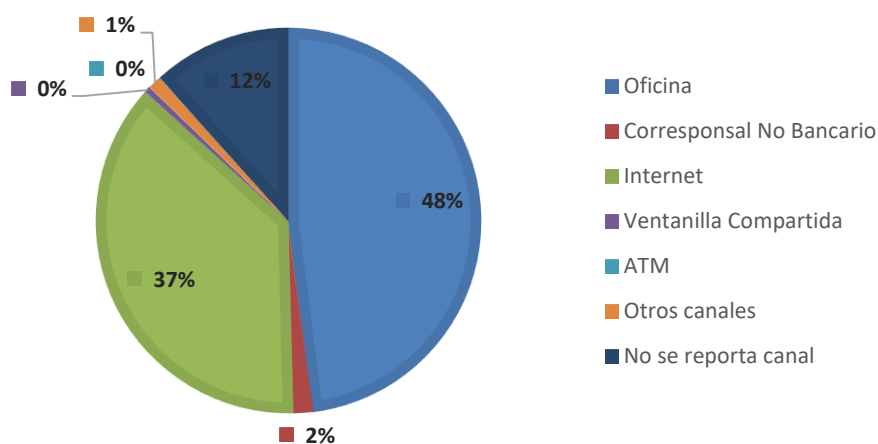


Nota. Datos obtenidos del portal estadístico de la Superintendencia de Bancos (2021).

El canal de Oficina destaca como el principal medio de recaudación para los "Otros bancos", representando un 48% del total. Por otro lado, el canal de Internet representa el 37% de las recaudaciones. Es importante destacar que de estos "otros bancos", solo cuatro han reportado registros, incluyendo el Banco Bolivariano, BGR, Banco Internacional y el Banco de Loja. Estos datos resaltan la relevancia del canal de Oficina en la recaudación para estos bancos, mientras que el canal de Internet también juega un papel significativo en la captación de pagos.

Figura 12

Recaudaciones de pagos a terceros por canal de Otros Bancos periodo 2018-2021



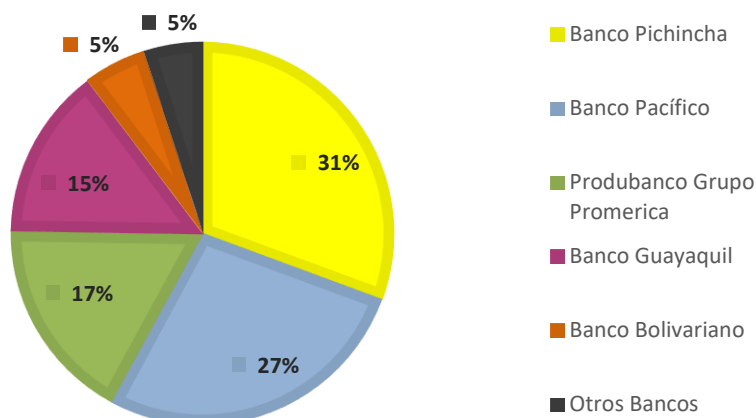
Nota. Datos obtenidos del portal estadístico de la Superintendencia de Bancos (2021).

3.3 Discusión de resultados

Los cuatro grandes bancos privados del Ecuador, conformados por el Banco Pichincha, Banco del Pacífico, Produbanco y Banco de Guayaquil, son quienes acaparan el mayor número de recaudaciones de pagos a terceros durante el periodo 2018 - 2021, teniendo una participación del 90% del total del número de recaudaciones que se han realizado mediante los distintos canales como “oficina”, “corresponsal no bancario”, “internet”, “ventanilla compartida”, “ATM”, “otros canales” y el apartado donde se computa las recaudaciones que no se han identificado el medio utilizado para dicha recaudación, denominado “no se reporta canal”.

Figura 13

Número de recaudaciones de pagos a terceros por entidades financieras periodo 2018-2021

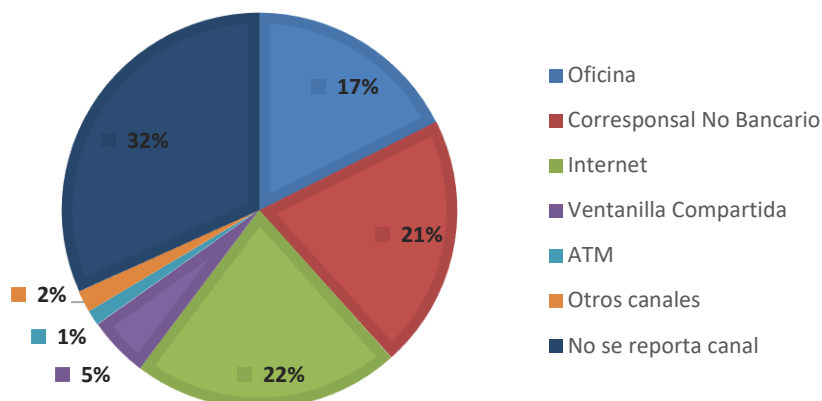


Nota. Datos obtenidos del portal estadístico de la Superintendencia de Bancos (2021).

Además, es importante destacar que el canal de internet ha ganado cada vez más relevancia en términos de la cantidad de recaudaciones de pagos a terceros, creciendo un 51% durante el 2018 - 2019, un 25% durante el 2019 - 2020 y un 55% durante el último año analizado (2020 - 2021), tal es así que, durante los 4 años se han realizado 101.008.259 recaudaciones por el mencionado canal lo cual representa un 22% del total recaudado durante el periodo, solo superado por el canal denominado “no se reporta canal”, que representa un 32% del total de las recaudaciones. Mientras que por el canal de corresponsales no bancarios se han realizado 95.368.740 (21%) recaudaciones y por el canal de oficina, 81.014.601 (17%) recaudaciones.

Figura 14

Número de recaudaciones de pagos a terceros por canal durante periodo 2018-2021

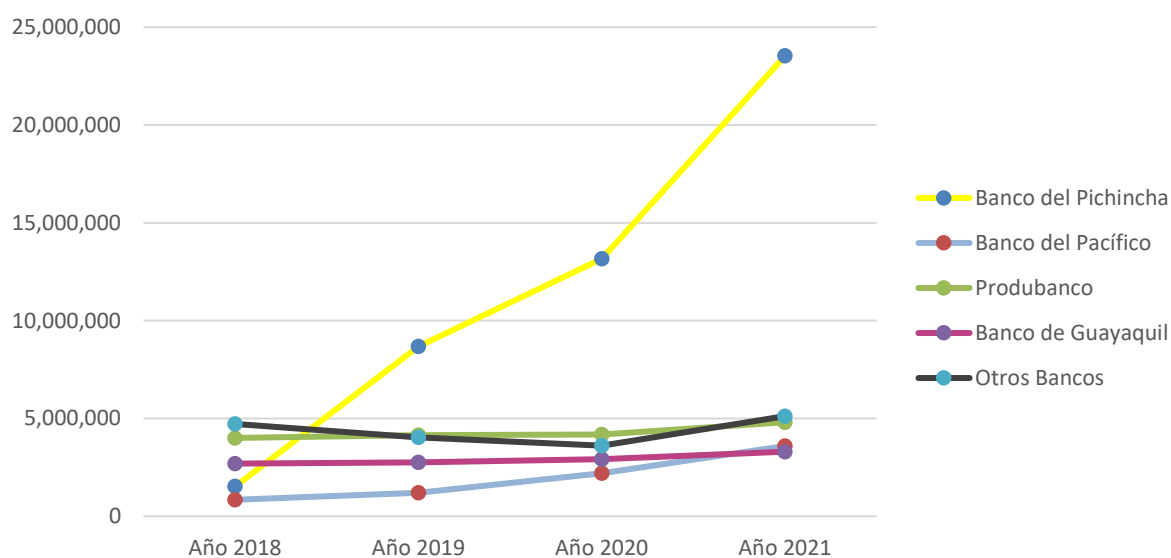


Nota. Datos obtenidos del portal estadístico de la Superintendencia de Bancos (2021).

Así también, el Banco del Pichincha ha experimentado un notable crecimiento en las recaudaciones a través del canal de Internet (incluye Banca Celular) en comparación con las otras entidades de la banca privada. Esto refleja la capacidad del banco para adaptarse a las tendencias digitales y aprovechar las oportunidades que estas ofrecen.

Figura 15

Evolución del número de recaudaciones de pagos a terceros por el canal de Internet



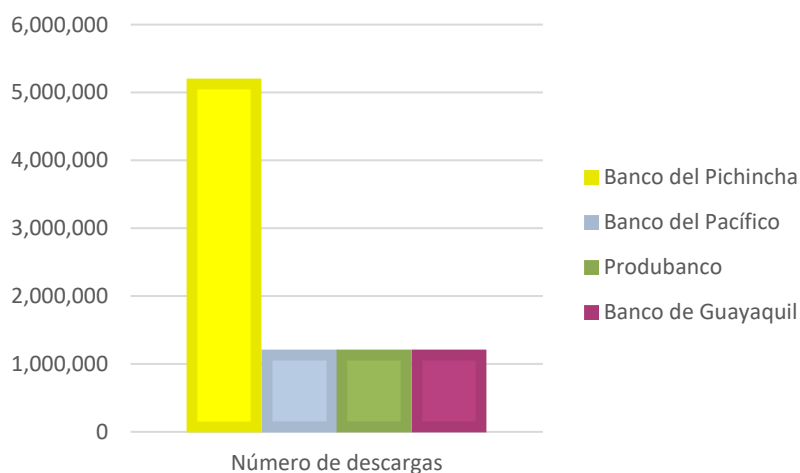
Nota. Datos obtenidos del portal estadístico de la Superintendencia de Bancos (2021).

Este resultado también se refleja en parte en las cifras obtenidas en la tienda de aplicaciones del sistema operativo para dispositivos móviles llamado Android. Hasta finales de 2023, la aplicación móvil del Banco del Pichincha registró un número de descargas de más de cinco millones. En contraste, las aplicaciones móviles del Banco del Pacífico, Produbanco y Banco de Guayaquil contabilizaron más de un millón de descargas cada una. Estas cifras reflejan una mayor base de clientes y también una mayor preferencia de los usuarios por la aplicación móvil del Banco del Pichincha, lo cual puede haber contribuido a su crecimiento en las recaudaciones a través del canal de Internet.

Cabe destacar que el éxito en descargas de las aplicaciones móviles no solo refleja la popularidad de los bancos, sino también su capacidad para brindar una experiencia de usuario satisfactoria y confiable.

Figura 16

Número de descargas de las aplicaciones móviles de los bancos grandes



Nota. Datos obtenidos de la tienda de aplicaciones Play Store (2023).

En cuanto al canal de oficina, el Banco del Pacífico ha registrado la mayor cantidad de recaudaciones de pagos a terceros a través de este canal, representando un peso porcentual del 41%. Además, los "Otros bancos" también realizan la mayoría de sus recaudaciones por este canal.

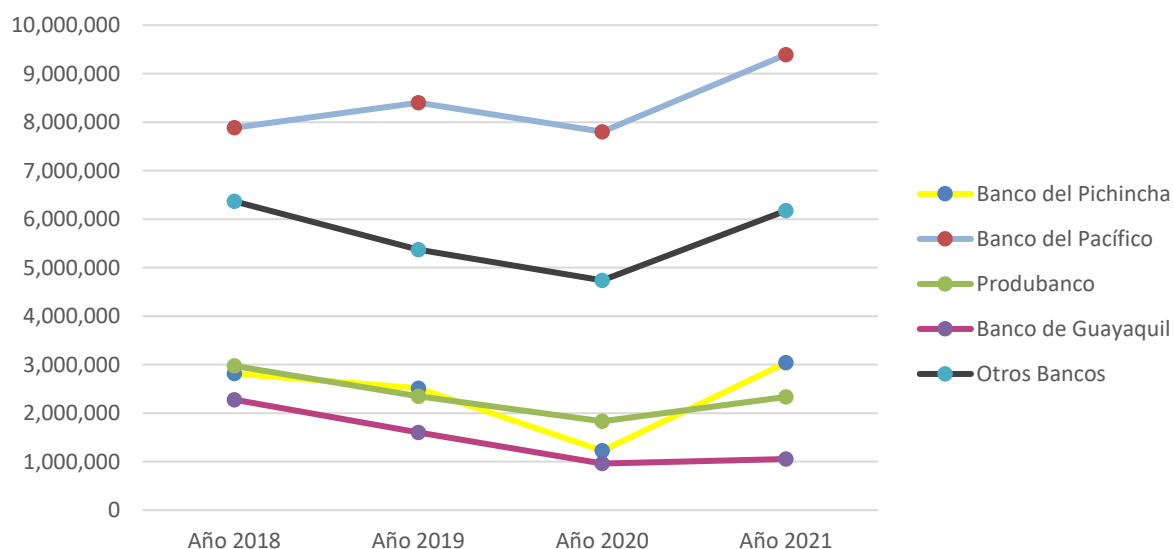
Por otro lado, a pesar de que el Banco del Pichincha ha tenido el mayor número de oficinas hasta el 2021, con un promedio de 237 oficinas, su participación en las recaudaciones

realizadas a través del canal de oficina es del 12% del total. Esto puede ser debido a varios factores, como la preferencia de los clientes por utilizar canales alternativos, como la banca en línea y los corresponsales no bancarios, para realizar sus pagos a terceros.

Estos datos reflejan la importancia del canal de oficina en las recaudaciones de pagos a terceros, siendo el Banco del Pacífico el líder en este aspecto. Sin embargo, es importante destacar que el panorama bancario está en constante evolución, y la preferencia de los clientes puede cambiar con el tiempo a medida que se adopten nuevas tecnologías y canales de pago más convenientes.

Figura 17

Evolución del número de recaudaciones de pagos a terceros por el canal de Oficina



Nota. Datos obtenidos del portal estadístico de la Superintendencia de Bancos (2021).

Mediante el canal de corresponsales no bancarios, quien más peso porcentual tiene, es decir, quien más ha recaudado por este canal es el Banco de Guayaquil (36%), seguido por el Banco Produbanco que obtiene un 27% del total de lo recaudado. Mientras que el Banco del Pacífico registra un 24% del total de lo recaudado. El Banco del Pichincha recauda durante el periodo investigado un 12% del total de lo recaudado por este canal. Cabe recalcar que hasta el 2021 según el portal estadístico de la Superintendencia de Bancos, quien más corresponsales no bancarios tiene, es el Banco del Pacífico con un promedio de 17.788 corresponsales no bancarios, el Banco de Guayaquil cuenta con un promedio de 9.717

corresponsales no bancarios y el Banco del Pichincha tiene un promedio de 7.430 corresponsales no bancarios.

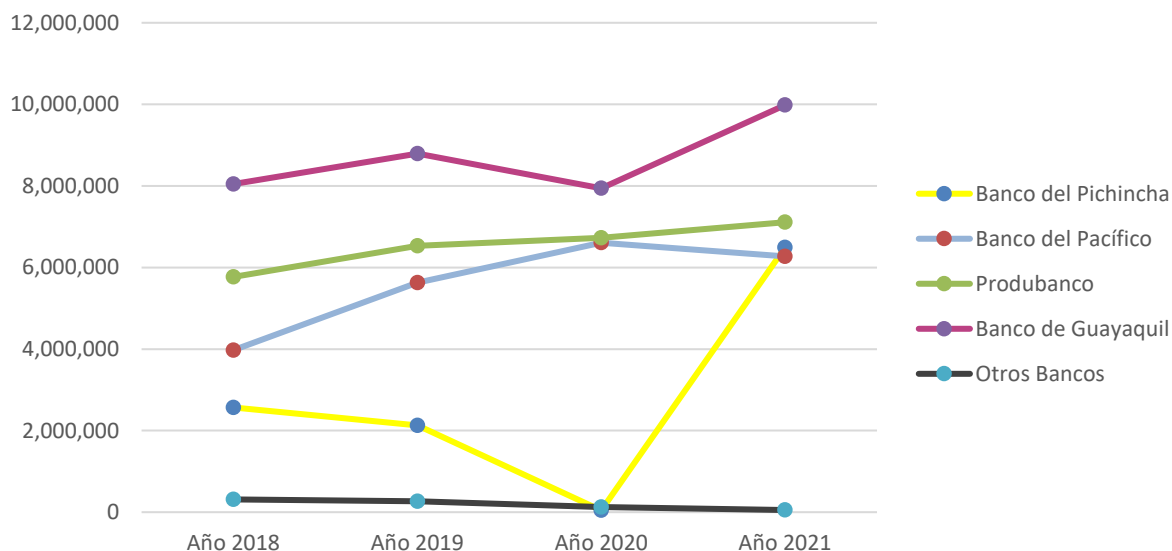
En relación al canal de corresponsales no bancarios, es relevante señalar que el Banco de Guayaquil ha obtenido el mayor peso porcentual en recaudaciones a través de este canal, representando un 36% del total. Le sigue el Banco Produbanco, que ha recaudado un 27% del total. Por su parte, el Banco del Pacífico registra un 24% de lo recaudado, mientras que el Banco del Pichincha ha obtenido un 12% durante el periodo analizado.

Es importante destacar que, hasta el 2021 según datos del portal estadístico de la Superintendencia de Bancos, el Banco del Pacífico cuenta con el mayor número de corresponsales no bancarios, con un promedio de 17.788. El Banco de Guayaquil, por su parte, cuenta con un promedio de 9.717 corresponsales no bancarios, mientras que el Banco del Pichincha tiene un promedio de 7.430 corresponsales no bancarios.

Estos datos resaltan la relevancia del canal de corresponsales no bancarios como una estrategia para ampliar la red de recaudación de los bancos. El Banco de Guayaquil ha logrado un mayor peso porcentual en recaudaciones gracias a su extensa red de corresponsales, en contraste con el Banco del Pacífico que ha recaudado menos por este canal pese a tener un mayor número de corresponsales no bancarios. Esto sugiere que el éxito en la recaudación mediante corresponsales no bancarios no se limita únicamente a la cantidad de corresponsales, sino que también depende de otros factores, como la eficiencia operativa, la ubicación estratégica de los corresponsales y la capacidad de generar transacciones y captar usuarios. En base a los resultados, el Banco de Guayaquil cuenta con una eficaz gestión de su red de corresponsales, lo que se traduce en un mayor rendimiento en términos de recaudación.

Figura 18

Evolución del número de recaudaciones de pagos a terceros por el canal de Corresponsales NB



Nota. Datos obtenidos del portal estadístico de la Superintendencia de Bancos (2021).

En definitiva, se observa un crecimiento sostenido en las recaudaciones a través del canal de "Internet", lo que refleja un mayor interés de los clientes de las instituciones financieras privadas del Ecuador por realizar sus transacciones a través de la banca digital, es decir, existe una clara tendencia de los clientes de la banca privada a recurrir a este canal.

Es relevante destacar que se experimentó un notable crecimiento en las recaudaciones a través de este canal durante la pandemia del Covid-19, período en el cual la movilidad y el contacto físico se vieron restringidos. En este contexto, la banca digital se convirtió en un valioso aliado para llevar a cabo transacciones monetarias de manera segura y conveniente.

Estos hallazgos están en línea con un artículo publicado por BIS (2021), que señala que la pandemia ha tenido un impacto significativo en los pagos no monetarios a nivel mundial. Las transferencias digitales de dinero, tanto en economías avanzadas como en economías emergentes y en desarrollo, experimentaron un crecimiento considerable durante la crisis sanitaria. Esto se debió a una combinación de tendencias actuales y situaciones relacionadas con la pandemia, como el aumento del teletrabajo, los cierres temporales de

establecimientos comerciales, el auge del comercio electrónico y el crecimiento de los pagos digitales de persona a persona.

Sin embargo, a pesar de los cambios en los hábitos de pago, todavía existe una percepción generalizada en la población de que el efectivo es un refugio seguro. Es importante considerar que la transición hacia un mayor uso de los pagos digitales es un proceso gradual y que las preferencias de los consumidores pueden variar.

Conclusiones

Los cuatro grandes bancos privados del Ecuador, conformados por el Banco Pichincha, Banco del Pacífico, Produbanco y Banco de Guayaquil, son quienes tienen una posición dominante en términos de recaudaciones de pagos a terceros. Estos bancos representan el 90% del total de recaudaciones realizadas a través de los diferentes canales puestos a disposición durante el periodo 2018 - 2021, lo que indica que estos cuatro bancos tienen una amplia base de clientes y una infraestructura sólida para facilitar los pagos y recaudaciones. Se puede concluir también que los clientes tienen confianza en estos bancos para realizar sus transacciones financieras, lo que puede estar relacionado con su reputación, cobertura geográfica y la variedad de canales de pago que ofrecen.

El canal de internet ha experimentado un crecimiento significativo en términos de recaudaciones de pagos a terceros. Durante el período investigado, el canal de internet representó el 22% del total de las recaudaciones, superando a otros canales tradicionales como corresponsales no bancarios y el canal de oficina. Este incremento en la relevancia del canal de internet sugiere que más personas y organizaciones están optando por realizar pagos a través de plataformas en línea, debido en parte a la conveniencia, accesibilidad y relativa seguridad que ofrece el canal de internet. Lo cual también reflejaría esa tendencia actual hacia la digitalización y el uso de plataformas en línea para realizar transacciones financieras.

El período de tiempo en el que se registró un mayor crecimiento de las recaudaciones por este canal ocurre en el 2020 - 2021, coincide con la época en la que el Ecuador y el mundo enfrentaron la pandemia del Covid-19. Durante ese periodo, las medidas de distanciamiento social y las restricciones de movilidad hicieron que muchas personas buscaran alternativas para realizar sus transacciones bancarias sin tener que acudir a las sucursales físicas. La banca digital se convirtió en un aliado importante para los clientes, ya que les permitía realizar operaciones desde la comodidad y seguridad de sus hogares, evitando así el contacto físico y reduciendo el riesgo de contagio. Como resultado, se puede inferir que este acontecimiento aceleró, en parte, la adopción de la banca digital en el

Ecuador, y es probable que su acogida siga en aumento en el futuro, puesto que la banca digital ofrece beneficios tanto en situaciones excepcionales como en la vida cotidiana.

Recomendaciones

Puesto que los cuatro grandes bancos privados tienen una posición dominante en el mercado de recaudaciones de pagos a terceros, es importante promover la competencia en el sector financiero, fomentando la entrada de nuevos actores, como bancos más pequeños o empresas de tecnología financiera (fintech), que puedan ofrecer servicios innovadores y opciones de pago alternativas. Esto estimularía la competencia y beneficiaría a los consumidores al brindarles más opciones y posibles mejoras en términos de costos y servicios. Así también, las autoridades regulatorias deben asegurarse de que exista una regulación y supervisión efectivas en el sector financiero, para evitar abusos o prácticas anticompetitivas. Una regulación sólida y supervisión adecuada promovería un entorno bancario equitativo y confiable.

Dado que el canal de internet ha mostrado un crecimiento significativo y representa una parte importante de las recaudaciones de pagos a terceros, es recomendable que las empresas y organizaciones continúen adaptándose y aprovechando las oportunidades que ofrece el entorno digital. Así también, es importante que los bancos privados sigan invirtiendo en la mejora de sus plataformas digitales, que fortalezcan las medidas de seguridad (protocolos de autenticación) y protección de datos para garantizar la confidencialidad y la integridad de la información de los clientes, y de esa forma proporcionar una experiencia de usuario fluida y segura.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que, aunque la banca digital ha experimentado un crecimiento significativo, no significa que los canales tradicionales, como las oficinas o los cajeros automáticos, desaparecerán por completo. Todavía existen personas que prefieren realizar transacciones en persona o que no tienen acceso a Internet, por lo que es necesario que los bancos privados sigan fortaleciendo su presencia física a través de sucursales, cajeros automáticos y otros canales de atención al cliente, para garantizar una atención integral a todos los clientes.

Referencias

- Asamblea Nacional de la República del Ecuador (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*.
- Asobanca. (2022). El avance de la banca digital en Ecuador. <http://bit.ly/40lOvrE>
- Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas. (s.f.). *¿Qué son los medios de pago?*
<http://bit.ly/3jlooyR>
- Banco Central del Ecuador. (20 de marzo de 2015). *Dinero electrónico: la era digital al alcance de todos*. <http://bit.ly/3GleRiT>
- Banco Central del Ecuador. (2015). Manual de operación del usuario del sistema de cámara de compensación de cheques. <https://bit.ly/3MdAy7s>
- Banco Central del Ecuador. (2018). Normas para los participantes en el sistema de cobros interbancarios – SCI. <https://bit.ly/3WeUyef>
- Banco Central del Ecuador. (2018). Normas para los participantes en el sistema de pagos interbancarios – SPI. <https://bit.ly/3WhtaA>
- Banco Central del Ecuador. (2019). Manual de Operación del Usuario del Sistema de Pagos en Línea - SPL. <https://bit.ly/3o8ZF34>
- Banco Central del Ecuador. (2019). Manual de Operación del Usuario del Sistema de Órdenes de Cobro Público - OCP. <https://bit.ly/3Smek7B>
- Banco Central del Ecuador. (2019). Manual de Operación del Usuario del Sistema de Transferencias en Paquete en Línea – TPL. <https://bit.ly/3lmd4ai>
- Banco Central del Ecuador. (2020). Manual de Operación del Usuario del Sistema de Pagos Sector Público – SSP para Otras Entidades. <https://bit.ly/3O5rIQ8>
- BanEcuador. (2022). *El Sistema Financiero Nacional y el rol de la Superintendencia de Bancos*. <http://bit.ly/3woZyRL>
- BIS. (2021). *Covid-19 accelerated the digitalisation of payments*. <https://bit.ly/3O0rpAz>
- Calvo, A., Parejo, J. A., Rodríguez, L., y Cuervo, Á. (Eds.). (2014). *Manual del sistema financiero español (25. ed. actual)*. Ariel.

- Castillo, D., Gabaldón, P., Ruiz, E., y Sainz, J. (2010). *Hacia la banca multicanal: La transformación del sector financiero en la economía del conocimiento*. Esic.
- Constitución de la República del Ecuador (2008).
- Cuartas, F. (2013). *Banca comercial y de inversión*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
<https://elibro.net/es/ereader/bibliotecautpl/70217?page=66>.
- Escoto, R. (2001). *Banca comercial (1. ed)*. EUNED, Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores (Primera edición)*. Ediciones de la U.
- Gitman, L. J. (2016). *Principios de administración financiera*. México: Pearson Educación.
- González, M., y Maranto, M. (2015). *Fuentes de información*. <http://bit.ly/3ZWPKeX>
- Hernández, R., y Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación (Sexta edición)*. McGraw-Hill Education.
- Izaguirre, J. (2020). *Seguros y banca: el mercado de Ecuador*. Universidad Internacional del Ecuador. <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecautpl/131259?page=31>
- Junta de política y regulación monetaria y financiera (2017). *Codificación de resoluciones monetarias, financieras, de valores y seguros*.
- Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas (1997).
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (2002).
- Mankiw, N. G. (2015). *Principios de economía (7a. Ed.)*. CENGAGE Learning.
- Orellana, L. (2001). *Estadística descriptiva*. <http://bit.ly/3igmDCs>
- Pampillón, F., Cuesta, M., y Ruza, C. (2021). *Sistema financiero en perspectiva*. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
<https://elibro.net/es/ereader/bibliotecautpl/213208?page=341>
- Piragua, E. (2013). *Unidades superavitarias y unidades deficitarias*. <https://bit.ly/3GknNF9>
- Salas, E. (2019). *Dinero y Operaciones Bancarias*. Loja-Ecuador: Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.
- Superintendencia de Bancos. (2021). *Calificación de Riesgo Instituciones Financieras 2021*.
<http://bit.ly/3WSHmve>

Superintendencia de Bancos. (2016). *Superintendencia de Bancos explica aplicación de normativa para canje de certificados de autorización de instituciones financieras.*

<http://bit.ly/3ZCoimC>

Apéndice