



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ECONOMÍA

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

PREVIO LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE ECONOMISTA

TEMA:

**OPERATIVIDAD DE LOS SERVICIOS BANCARIOS Y EL RIESGO EN LA  
ECONOMÍA DE LOS USUARIOS DEL ECUADOR**

**PERIODO 2009-2013**

AUTORES:

**Katherine Andrea Zambrano Orozco**

**Rember Andrés Reyes Méndez**

TUTOR

Carlos Andrés Henríquez Henríquez

GUAYAQUIL, AGOSTO DE 2014



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ECONOMÍA

### **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por Katherine Andrea Zambrano Orozco y Rember Andrés Reyes Méndez como requerimiento parcial para la obtención del título de economista.

TUTOR

Carlos Andrés Henríquez Henríquez

OPONENTE

.....

COORDINADOR DE ÁREA

.....

DIRECTOR DE CARRERA

Segundo Lautaro Guerra Gallegos

Guayaquil, a los 30 días del mes de agosto del año 2014



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ECONOMÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Katherine Andrea Zambrano Orozco y Rember Andrés Reyes Méndez

DECLARAMOS QUE:

El proyecto de investigación que corresponde a nuestro trabajo de titulación de grado denominado “Operatividad de los servicios bancarios y el riesgo en la economía de los usuarios del Ecuador. Periodo 2009-2013” ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación de grado en mención.

Guayaquil, agosto de 2014

LOS AUTORES

Katherine Andrea Zambrano Orozco

Rember Andrés Reyes Méndez



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ECONOMÍA

AUTORIZACIÓN

Nosotros, Katherine Andrea Zambrano Orozco y Rember Andrés Reyes Méndez

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la Publicación en la biblioteca de la institución del proyecto titulado: “Operatividad de los servicios bancarios y el riesgo en la economía de los usuarios del Ecuador. Periodo 2009-2013”, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, agosto de 2014

LOS AUTORES

Katherine Andrea Zambrano Orozco

Rember Andrés Reyes Méndez

# Resultado del Urkund

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Nirvana Live Guide LiveNIRVANA.com Silverchair Forum FooFightersLive.com rogefederer.com ATP World Tour YouTube

**URKUND**

**Document** [Tesis servicios Bancario KR Final.docx](#) (D11390749)

**Submitted** 2014-08-28 19:10 (-05:00)

**Submitted by** cahh\_99@hotmail.com

**Receiver** carlos.henriquez.ucsg@analysis.orkund.com

**Message** [003] [Show full message](#)

2% of this approx. 25 pages long document consists of text present in 4 sources.

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Nirvana Live Guide LiveNIRVANA.com Silverchair Forum FooFightersLive.com rogefederer.com ATP World Tour YouTube

**URKUND**

**Document** [Tesis servicios Bancario KR Final.docx](#) (D11390749)

**Submitted** 2014-08-28 19:10 (-05:00)

**Submitted by** cahh\_99@hotmail.com

**Receiver** carlos.henriquez.ucsg@analysis.orkund.com

**Message** [003] [Show full message](#)

2% of this approx. 25 pages long document consists of text present in 4 sources.

**List of sources**

- [ZINCH #15017 # 25 de Agosto 10.docx](#)
- [Tesis\\_ARCHIVO\\_FINAL.docx](#)
- [http://www.condesaf.gub.mv/PDF-servicios/bancario\\_2009.pdf](#)
- [http://www.condesaf.gub.mv/PDF-servicios/bancario\\_2011.pdf](#)
- [TESIS CPA.docx](#)
- [Tesis CARRERA CUVA - SERVICIO CONTABLE.pdf](#)

**Alternative sources**

- [http://www.sra.gub.ec/mecios/CRIC/AJUDA/Documentos/normativa/consultas/CONSULTA-CRVA-2012-034.B00](#)
- [http://www.sistemas.net/ued/medicadoc/hayria/44-origen-del-sistema-caf-mexico](#)
- [http://le-accion-humana.blogspot.com/2009/05/le-sistema-caf-de-bio-mexico.html](#)

de economista TUTOR Carlos Andrés Henríquez CROMENTE COORDINADOR DE ÁREA  
DIRECTOR DE CARRERA Segundo Luatano Guerra Gallegos Guayaquil, a los 25 días del mes de agosto del año 2014

CERTIFICACION

AUTORIZACION Nosotras, Katherine Andrea Zambrano Orozco y Rember Andrés Reyes Méndez

Autógrafos:

a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la Publicación en la biblioteca de la institución

del

proyecto titulado: "Operatividad de los servicios bancarios y el riesgo en la economía de los usuarios del Ecuador.

Periodo 2009-2011".

cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y

total autoría. Guayaquil,

agosto de 2014 L.O.S

AUTORES Katherine Andrea Zambrano Orozco Rember Andrés Reyes Méndez Agradecimiento Agradecimiento a Dios, por

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, por ser quien siempre me ilumina.

A mis padres, que con sus cuidados, enseñanzas, esfuerzos, sacrificios y amor, han forjado la persona que soy. Durante cada uno de mis pasos me acompañaron y me guiaron, gracias por cada una de las veces que se sentaron conmigo a escucharme y a darme consejos, siempre serán lo mejor de mi vida.

A mis hermanos y cuñadas, quienes han sido mis ejemplos a seguir, ser profesional a pesar de cualquier obstáculo que se presente en el camino.

A mi novio, quien me acompañó, cuidó, me apoyó y fue mi soporte en toda mi carrera universitaria.

A mis amigos, que siempre me ayudaron en todo lo que necesité. A mis mejores amigas que desde que éramos niñas, me han acompañado en los sucesos más importantes, tenerlas es algo muy valioso para mí.

Katherine Andrea Zambrano Orozco

## **Dedicatoria**

A Dios

A mi familia, mi pilar fundamental.

Katherine Andrea Zambrano Orozco

## **Agradecimiento**

Sin duda, esto no podría haberlo logrado solo, por eso lleno de felicidad y orgullo, producto de este logro, agradezco infinitamente:

A Dios, por darme las fuerzas, ánimos, comprensión y raciocinio, para culminar fructíferamente mi carrera.

Mis padres, por brindarme la confianza y el apoyo para tomar el rumbo de mi vida, por darme todo lo necesario para llegar a donde me lo propuse y por las enseñanzas impartidas, indispensables para mi desarrollo profesional.

A mi Hermana, por ser siempre quien señala el camino que debo seguir, por mostrarme siempre que todo lo que queremos, con esfuerzo, dedicación y amor se lo logra, por la inspiración y competitividad que en mí crea.

A mi novia, por acompañarme durante toda mi carrera, por celebrar conmigo mis hazañas y animarme en mis decepciones.

A mis amigos, por exigir siempre más de mí, por estar pendientes de que no decaiga en el arduo camino hacia mi meta, y en especial a Adriana, Federico, Miguel y Vicente por brindarme sus conocimientos, ayuda y apertura para la consecución del presente trabajo.

Rember Andrés Reyes Méndez



## **Dedicatoria**

El presente trabajo, fruto de la constancia, empeño y dedicación puesta durante cada año de mi carrera, símbolo de la consecución de más que un objetivo, un sueño, es dedicado:

A Dios.

A mi familia.

A mis amigos.

Y a todos quienes creyeron en mí.

*“No soy nada de lo que llegaré a ser”*

Anónimo

Remember Andrés Reyes Méndez

# Contenido

Introducción .....	14
Capítulo I .....	16
1. Planteamiento del problema.....	16
1.1 Enunciado del problema.....	16
1.2 Formulación de las preguntas de investigación .....	17
1.3 Objetivo Principal .....	18
1.4 Objetivos Específicos.....	18
1.5 Justificación .....	19
Capítulo II .....	20
2. Historia de la Banca .....	20
2.1 Historia de la banca mundial.....	20
2.2 Historia de la banca ecuatoriana .....	31
Capítulo III.....	39
3. Ente regulador de la banca en el Ecuador .....	39
3.1 Entidades reguladas por la SBS .....	41
3.2 Objetivos institucionales .....	44
3.3 Valores institucionales .....	45
Capítulo IV.....	47
4. Teoría Económica .....	47
4.1 Escuela austriaca: Teoría del origen del dinero .....	47
4.2 Teoría cuantitativa del dinero .....	48
4.3 El enfoque de transacciones o versión de Irving Fisher.....	51
4.4 La ecuación de Cambridge.....	53
Capítulo V .....	58
5. Servicios de la banca en Ecuador.....	58
5.1 Legislación de servicios .....	58
5.2 Banca Virtual .....	62
5.3 Problemas de la banca virtual .....	64
5.4 Fraudes en la banca internacional .....	74

Capítulo VI.....81  
    6. Leyes de protección a los usuarios.....81  
Conclusiones .....85  
Recomendaciones .....86  
Bibliografía .....87  
Anexo 1 .....90  
Anexo 2 .....91  
Anexo 3 .....93

## **Resumen**

La banca a lo largo de la historia ha sido el principal motor de la economía, tanto en Ecuador como en el resto del mundo, ya que ésta, ha impulsado la producción desde tiempos más remotos hasta la actualidad, buscando siempre brindar servicios de calidad que faciliten las transacciones realizadas por los usuarios del sistema financiero.

Esta búsqueda de la excelencia, llevó a incluir la tecnología en los servicios ofrecidos por la banca, lo que dio paso a la banca virtual, mecanismo que brinda facilidad a los usuarios de los servicios bancarios minimizando el tiempo invertido en realizar operaciones bancarios.

En el mundo han surgido inconvenientes con estos sistemas ya que al no existir los mecanismos tanto de seguridad informática como legales, permitieron la proliferación de actividades ilícitas ejecutadas por hackers, lo cual ha resultado en pérdidas millonarias tanto a los bancos como a los usuarios.

## **Abstract**

*Banks throughout history have been the main engine of the economy in Ecuador and the rest of the world, this has boosted output from earliest time to the present, always looking to provide quality services to facilitate transactions made by users of the financial system.*

*The pursuit of excellence led to include technology in the services offered by banks, which led to the virtual banking mechanism that provides easily users of banking services by minimizing the time spent performing banking operations.*

*There have been problems worldwide with these systems and that the absence of information security mechanisms, allowed the proliferation of illegal activities carried out by hackers, which has resulted in huge losses to both banks and users.*

## **Introducción**

Actualmente los bancos representan entidades que prestan beneficios en los distintos servicios que ofrecen, teniendo como objetivo principal, brindar seguridad en sus operaciones y salvaguardar el dinero de todos sus clientes.

Para hacer circular el dinero, los bancos lo invierten y ganan intereses para conveniencia propia y la de los clientes, convirtiéndose así en un partícipe principal del sistema económico.

Es indiscutible la importancia significativa del dinero porque como es de apreciación universal, es considerado como el medio de cambio aceptado mundialmente y por este se dan las relaciones comerciales y el juego en el mercado de intercambiar bienes y servicios por dinero. Por ende es de gran relevancia para el desarrollo de la sociedad.

El dinero es el sustento del sistema financiero, aunque no hay pruebas que certifiquen la fecha exacta en que empezó a serlo. Históricamente existieron muchos medios de pagos, los cuales fueron evolucionando a través del tiempo. Después de pasar por los metales preciosos, el oro, el trueque, llegar a la moneda, documentos

financieros y la creación de las primeras entidades que funcionaban como bancos, se llega a establecer todo un sistema financiero con grandes instituciones bancarias que prestan diversos servicios a toda la sociedad.

Con la aparición de internet y la revolución informática que mundialmente provocó, las entidades financieras se vieron en la obligación de incluir servicios a través de la red pues debían estar acorde a la tendencia mundial. Desde entonces los servicios virtuales tienen un papel importante en la banca, las asistencias y los beneficios presentados han sido de gran impacto. Pero así mismo las formas de delitos informáticos también aparecieron. Los llamados fraudes electrónicos, han afectado a muchos de los clientes bancarios, las consecuencias de estos sucesos repercuten en la sociedad. Especialmente a su economía individual, pues para muchos ha significado grandes pérdidas.

En el presente trabajo se mostrará la cantidad de fraudes cometidos durante los últimos cinco años, los tipos de fraudes que existen actualmente y cuáles de éstos son los más comunes en Ecuador.

A través de los reclamos presentados en las cuatro Intendencias de la Superintendencia de Bancos y Seguros podremos mostrar los montos a los que ascendieron los robos cometidos en las diferentes instituciones financieras del país.

## Capítulo I

### 1. Planteamiento del problema

#### 1.1 Enunciado del problema

Los avances tecnológicos de los últimos años han hecho indispensable el uso de servicios bancarios en forma electrónica. En Ecuador, es evidente el aumento de estos canales virtuales. La utilización de cajeros automáticos, las transferencias en línea, el uso de las tarjetas de crédito, son algunos de los servicios que ofrece actualmente la banca.

Es notable la cantidad de beneficios que presenta la banca virtual pero así mismo se muestran a la par los llamados fraudes de tipo informático. Esta forma de delito, cada vez se hace más fuerte y común puesto que en la actualidad la mayor parte de la población posee cuentas bancarias y por ende utilizan los medios virtuales para realizar sus transacciones, lo que hace que sea una vía llamativa para delinquir.

Los fraudes electrónicos desenlazan problemas de liquidez, afectaciones en el patrimonio de los usuarios, perjuicio en las actividades desarrolladas por los



mismos por la falta de dinero a consecuencia del robo ocurrido, tendiendo así un problema económico-social que cada vez va en aumento.

## **1.2 Formulación de las preguntas de investigación**

Para nuestro trabajo hemos definido ciertas preguntas de investigación, las mismas que se detallan a continuación:

¿Afecta significativamente a los usuarios del sistema financiero ecuatoriano, los fraudes informáticos y errores operativos en la banca?

¿Cuáles son los efectos en los usuarios de estos fraudes informáticos y errores operativos en la banca?

Los fraudes y errores operativos en los servicios prestados por las instituciones bancarias que han afectado en los últimos 5 años a los usuarios de estos servicios, producen un efecto negativo tanto económico como social en los usuarios.

### **1.3 Objetivo Principal**

Evaluar los riesgos a los que se exponen los usuarios de los servicios bancarios, así poder determinar sus efectos económicos y sociales.

### **1.4 Objetivos Específicos**

- Evaluar los reclamos presentados por usuarios del sistema financiero en las cuatro Intendencias Regionales del país.
- Determinar los principales objetos de reclamo y quejas de los clientes de bancos del país.
- Determinar los efectos económicos de los distintos tipos de fraudes y errores operativos en los servicios bancarios.
- Determinar los efectos sociales de los distintos tipos de fraudes y errores operativos en los servicios bancarios.
- Evaluar la evolución de los reclamos presentados en la Intendencia Regional de Guayaquil en relación al tiempo estudiado en el presente trabajo.

## **1.5 Justificación**

Las instituciones financieras ofrecen una gama de servicios bancarios, los cuales han tenido gran crecimiento al transcurrir los años. Actualmente con el avance de la tecnología, se han adaptados procesos informáticos y sistemas electrónicos que facilitan y han hecho más eficiente dichos servicios. Pero así como tienen un beneficio claro, también se han presentado problemas de robos y fraudes electrónicos, perjudicando a la institución y a los usuarios. Es por ello que es preciso revelar los efectos económicos y sociales que se desencadenan a partir del hecho fraudulento, enfocándonos directa y específicamente a las pérdidas patrimoniales e impactos sociales que sufren los propietarios de las cuentas afectadas.

## **Capítulo II**

### **2. Historia de la Banca**

#### **2.1 Historia de la banca mundial**

La historia de la banca en el mundo no tiene un origen definido, puesto que existen muchas teorías que hablan sobre cómo iniciaron las actividades bancarias, obviamente éstas no eran tan desarrolladas como en la actualidad, sin embargo, dieron paso al desarrollo de los pueblos y posteriormente de las naciones.

El desarrollo productivo de las naciones hace muchos años, así como en la actualidad, ha requerido de dinero, el cual no ha estado en las manos de los productores, creando la necesidad de financiamientos externos, lo cual se conseguiría con créditos.

Muchas de las teorías que definen el origen de la banca, mencionan como inicio de ésta, al trueque. Esta forma de comercio consistía básicamente en el intercambio de bienes que uno no requería o tenía en abundancia por bienes escasos o que necesitaba. Poco a poco esta práctica evolucionaría, pues los individuos desarrollarían con el tiempo la capacidad de reconocer los bienes que eran más fáciles de intercambiar en los mercados.

El trueque se relaciona con el origen de la banca, debido a que, la necesidad de intercambiar productos con facilidad, ocasionó la creación de documentos que

respalden un intercambio cuando uno de los productos no se encontraba en el lugar en el que se llevaba a cabo la transacción.

Es así que según Breve Reseña Histórica Del Surgimiento De La Banca (n.d.), capítulo 1, se establece que de los datos más antiguos que se tienen sobre los inicios de estas instituciones financieras se puede determinar que en distintos pueblos o ciudades se llevaban a cabo transacciones semejantes, siendo estas ciudades lejanas unas de otras. No se tiene la certeza de si estas transacciones, llámense aportaciones de tributos, solicitudes de créditos u otras actividades, eran realizadas por individuos que se encargaban de recaudarlos viajando de un pueblo a otro ya que eran realizados por personas que buscaban facilitar las transacciones que realizaban los comerciantes de distintos pueblos.

En este capítulo también se establece que la aparición de la moneda, no es el punto con el cual debemos referenciar el inicio de la banca, dado que, antes de ésta ya se realizaban actividades que si bien no eran específicamente bancarias, dieron pie al desarrollo de las mismas.

En la época antigua, eran los monarcas así como los sacerdotes, quienes tenían el dominio general en los pueblos, ya que eran estos grupos los que mantenían protegidos y a salvo sus bienes dentro de sus instituciones. En consecuencia, los pobladores consideraban estos lugares como de máxima protección o sagrados hablando propiamente de las iglesias y les confiaban sus riquezas, ya sean en bienes

valiosos o sus cosechas a estos lugares para su resguardo. Ellos debían hacer contribuciones o depósitos, con el fin de mantener sus bienes bien protegidos y a salvo de las inseguridades que se podrían presentar al estar únicamente bajo su cuidado.

Nada tan cercano a la actualidad, puesto que hoy en día uno de los servicios que presta la banca, es la custodia de bienes valiosos, como joyas, papeles, para lo cual los bancos establecen tarifas por el servicio por los costos a los que incurren los bancos para mantener la seguridad en sus instalaciones y por ende en la custodia de estos bienes.

Por otra parte, se tiene conocimiento que en el año 3.400 A.C. en Mesopotamia y 2.250 A.C. en Babilonia, se llevaban a cabo actividades que se podrían enmarcar como actividades bancarias. Por ejemplo, el dejar como un pago anticipado, un depósito. En conjunto con Babilonia, Asiria también despuntó en la implementación de documentos que fomentaron las actividades bancarias, tales como:

- órdenes de pago;
- certificados bancarios;
- letras de cambio; e,
- iniciaron con la administración de bienes

Al igual que la custodia de bienes, los documentos mencionados anteriormente se han desarrollado con el tiempo, sin permitir su extinción. Hoy en día, estos documentos se siguen utilizando, acompañados de otros que se han implementado con el desarrollo de la banca; los cuales respaldan una transacción, o simplemente certifican el perfil de un cliente para con el banco, mientras que otros documentos reemplazan al dinero como medio de pago.

Con la aparición de la moneda, se desarrollaron aún más las actividades bancarias, ya que hubo personas que se especializaron en la administración de dinero, cumpliendo funciones en un principio de cambistas, captadores de dinero y prestamistas entre otras actividades.

Ya con todas estas herramientas era indudable el desarrollo de las actividades bancarias, pues era una necesidad para seguir con el comercio entre pueblos, siendo así, en el siglo VI A.C. se originan instituciones las cuales recibieron el nombre de casas comerciales. Estas realizaban actividades como: administración de bienes, arrendamientos, y dación de préstamos, siendo estos últimos regulados por ciertas leyes, que se podría decir ralentizaron la evolución de estas instituciones, ya que ponían ciertos límites en el cobro de intereses por los préstamos, tales como, el cobro de intereses solo a extranjeros, lo que disminuía la rentabilidad de esta actividad, impidiendo un desarrollo vertiginoso de la banca y de los servicios que esta prestaba.

En la actualidad existen leyes y entidades que regulan el cobro de intereses en los préstamos, los cuales deben sujetarse a procedimientos técnicos que permitan cubrir el costo financiero en los que incurre las instituciones, lo que asegura el cumplimiento de las normas básicas para el funcionamiento de la banca, tales como la solvencia, liquidez y rentabilidad.

Cabe señalar, como otro punto importante en la historia de la banca, la relación de Egipto con las actividades bancarias, la cual se originó también con el trueque hasta llegar a realizar actividades como el acuñamiento de monedas, recaudaciones de tributos, pagos a terceras personas por órdenes de los clientes, así también usaban papeles como letras de cambios y órdenes de pagos.

En el caso de Roma, la historia muestra que tuvo una época exitosa en cuanto a la economía, sin embargo, este imperio empezó su caída, por los abusos que se realizaban al recaudar tributos, puesto que, eran exorbitantes los valores recaudados como impuestos para los ciudadanos. Se le atribuye a Roma las primeras regulaciones mediante leyes, a los intereses que se cobraban por préstamos, tales como, la Ley de las Doce Tablas, la Ley Genucia, y la Ley Onciarum Foenus; todas estas leyes establecían las condiciones para el cobro de intereses por préstamos, aunque en casos como la Ley Genucia, prohibía el cobro de interés en el otorgamiento de préstamos.



Para la consecución de estas actividades bancarias, el Estado daba las facilidades a las personas que se dedicaban a llevarlas a cabo, sin embargo, al insistir en las altas tasas de interés, hubo la intervención de un nuevo integrante, valiéndose de este aspecto un tanto negativo, la aristocracia de la época comenzó a otorgar préstamos con menores tasas, lo que les abrió las puertas para conseguir como clientes, al mismo Estado y a la nobleza, dando como resultado el desarrollo de este tipo de actividades para esta clase de personas.

Es importante señalar dentro de las actividades bancarias, la aparición de los fideicomisos atribuidos principalmente al Colegio de los Flamens o Flámines quienes eran una clase de sacerdotes, cuya función en un principio era asegurar la consecución de lo establecido en testamentos por parte de los herederos.

Hoy en día los fideicomisos se dedican a la administración de bienes ajenos de tal manera que genere una rentabilidad, la cual se destina para la consecución de un fin predeterminado.

De esta forma Roma incursionó y desarrolló las actividades bancarias, aunque un poco arcaicas, dio el inicio para la implementación de nuevas herramientas que facilitarían el comercio, la protección de bienes, y sobre todo el desarrollo de actividades productivas por parte de sus ciudadanos.

Para la Edad Media, tuvo que pasar un largo lapso, puesto que existieron muchas eventualidades que retardaron la evolución y desarrollo de las actividades bancarias, como la caída del Imperio Romano, y otros eventos que aun en la Época Antigua ya existían, como el impedimento de cobrar interés por el otorgamiento de préstamos, y eventos nuevos y de gran magnitud como la invasión Islamita, lo que ocasionó la desaparición de todos los individuos que llevaban a cabo las actividades de cambios y pagos, así como las casas comerciales que se habían creado, razones por las cuales el desarrollo de las actividades bancarias cayeron por un largo periodo. Sin embargo paradójicamente las mismas circunstancias que dieron pie a la desaparición de las primeras actividades bancarias, dieron nuevamente origen a éstas, puesto que, se necesitaba una fuente para financiar todas estas nuevas actividades.

Ahora bien, como punto central de la Edad Media, se establece que fueron los judíos los que se convertirían en los primeros banqueros, gracias a que a ellos no los regían las leyes o reglas que establecía la Iglesia en esa época, lo que les permitió establecerse por grandes territorios.

Luego de esto, aparecen personajes como Luis IX, el cual desterró a los prestamistas italianos y a los banqueros judíos de este territorio, como medida de protección a los pobladores los cuales eran presionados a aceptar las condiciones impuestas para acceder a créditos, por lo que el Rey de Francia terminaría ordenando

el despojo de los bienes y riquezas producto de sus actividades a los banqueros judíos de la época, y tomando por prisioneros a una parte de ellos. Sin embargo, hubo algunos banqueros que pudieron recuperarse y emigraron para establecerse en Inglaterra, en donde establecerían como una actividad habitual el otorgamiento de préstamos con tasas de interés, creando un centro bancario el cual se denominaría Lombard, en alusión al apelativo que se les daba en Francia a los individuos que se dedicaban a otorgar préstamos o a los mismos banqueros judíos, a los cuales se les daba el nombre de lombardos.

Pero no eran éstos los únicos que realizaban actividades bancarias, pues, bajo las reglas de la Iglesia, existían operaciones llevadas a cabo por cristianos los cuales pudieron asociarse en instituciones comerciales, otorgando créditos bajo las reglas impuestas por la iglesia, la cual como ganancia de estas actividades, recibían utilidades, ya que no era permitido el cobro de intereses porque era considerado una práctica injusta, que desobedecían a conceptos éticos que habían sido tomados de la historia, los cuales hacían ver esta práctica como una vil explotación a los pobladores.

Para esta época, los cambistas cumplieron una importante función, tanto así que se ganaron el respeto de todos, incluidos príncipes de la época, pues estos eran los encargados de la revisión de que se cumplan todos los aspectos que convirtieran a las monedas en reales, no solo monedas locales sino monedas acuñadas en distintos

lugares, actividad esencial para el buen desempeño de las actividades comerciales y bancarias del tiempo.

Las actividades bancarias empezaron a ser el apoyo para llevar a cabo actividades que en esa época incurrían en altos costos como las guerras, a medida que las actividades bancarias iban evolucionando se crearon disposiciones, que en cierta forma limitaban mientras regulaban la banca de la época.

Es así, que para el año 1270 las personas que se dedicaban a la banca debían entregar una garantía a los cónsules como principales autoridades que se encargaban de los mercaderes, así también, se creó una prohibición acerca de comercializar metales, tales como, hierro, estaño, cobre, azafrán, plata ya que el comercializar con estos metales, para la época era una actividad que incurría en un riesgo muy alto, debido a que para la época era complicado verificar la autenticidad de estos metales, ni su peso.

Para el año 1523, se creó una oficina que para nosotros significa un punto trascendental en la historia de los bancos ya que 'Proveedores sobre bancos' fue la oficina reguladora de los bancos de esa época. Para este siglo, incursionan los bancos privados, con actividades como la captación de dinero a manera de depósitos los cuales no generaban intereses, el cambio de monedas extranjeras, tanto por

denominación o por peso en el caso de los metales. Sin embargo, hasta el siglo XIV se desarrollaron muchas más operaciones bancarias, y aún más importante tomando en cuenta el manejo de las operaciones en los bancos, se dividió y clasificó las actividades que se relacionaban con la banca de las comerciales, lo que le dio un nuevo concepto a los bancos por el desarrollo que tendría a partir de esta época.

Los más importantes eventos en la historia, como guerras, inventos, descubrimientos, y sobre todo el comercio, han necesitado y siguen necesitando ser financiados. Esto genera la necesidad de dinero lo que impulsaba el desarrollo de la banca, pero en esta época al no haber tanto dinero como el que era requerido, incursionaron documentos de la banca que sustituían la moneda.

En un principio existieron los Montes de Piedad los cuales recibían prendas para conceder préstamos. Esto surgió para brindar una nueva oportunidad a personas que habían perdido todo al contraer obligaciones a tasas de interés que los convirtieron en indigentes, esto por iniciativa de la Iglesia Católica, puesto que, desde un principio estuvieron en desacuerdo con aprovecharse de la necesidad de los pobladores, al cobrarle interés por los préstamos que solicitaban, toda vez que consideraban que estos actos contravenían los conceptos éticos que se habían establecido hasta la época; estas entidades con el tiempo se fusionaron con otras, como solución a los problemas que surgían, y serían estas fusiones las que tiempo después se convertirían en bancos.

Con la integración de nuevas entidades que se dedicaban a brindar operaciones bancarias, se fue desarrollando la banca, sin embargo para esta época no eran negocios estables, puesto que, luego de llegar a su auge, caían por las malas administraciones que provocaban el endeudamiento de las instituciones.

Sin duda, la necesidad de financiamiento a lo largo de la historia no permitiría la extinción total de estas instituciones. Con el pasar del tiempo, la expansión de las colonias, los nuevos inventos, la globalización y el desarrollo tecnológico, la banca tendría todo lo necesario para desarrollarse.

En la actualidad la banca ha pasado de resguardar dinero, conceder créditos y cambiar monedas: a brindar una serie de servicios tales como, recibir depósitos, pagos, créditos, transferencias bancarias, entre otros servicios, los cuales además son accesibles. Es difícil no encontrar en algún lugar sucursales bancarias, además que muchos de los servicios brindados por los bancos se los puede realizar desde la comodidad del hogar a través de una computadora, puesto que, el internet le ha dado a la banca la posibilidad de ampliar su gama de servicios a través de la red, lo que le da a los usuarios del sistema financiera ecuatoriano facilidad y comodidad en el acceso a canales informativos u operativos en las páginas de las instituciones del sistema financiero.

Para nosotros el desarrollo de la banca va de la mano con el desarrollo de un país, al menos en países como el nuestro, en el que sus habitantes al no tener los medios para desarrollar sus proyectos productivos, que empujaron la economía nacional al crecimiento, necesitan recurrir a entidades bancarias, los cuales financien sus ideas, y den los medios necesarios para desarrollarlo.

## **2.2 Historia de la banca ecuatoriana**

Es así, que en Ecuador según Guillermo Arosemena Arosemena en Desde mi Trinchera 2009, la banca tuvo un origen muy ligado con el Estado, lo cual no permitió desarrollarse de una manera correcta, pues según su artículo, ambos lados buscaban obtener su beneficio, proceso mediante el cual el menos beneficiado fue el Estado ecuatoriano, esta relación tan afín entre banca y Estado, sirvió para politizar aún más la relación, pues era el blanco para atacar entre opositores políticos.

Según Revista Gestión, Quito, Agosto de 2001, No. 86, en el Ecuador el banco pionero en ser creado fue el Banco Particular de Manuel Antonio de Luzurraga, en el año 1859, el cual tuvo su origen en la ciudad de Guayaquil. Esta institución tenía la potestad de crear el PESO, el cual era la unidad monetaria de la época, o como Juan J. Paz y Mino Cepeda se refiere en su artículo, eran los "billetes de banco" de esa época, manejándose un sistema bimetálico en cuanto al respaldo de esos billetes. Subsiguientemente se crearían nuevos bancos incentivados por el

Presidente Gabriel García Márquez y su política un tanto moderna en la época; tales como, el Banco Particular de Descuento y Circulación creado en el año 1862, el Banco del Ecuador, el cual tuvo su origen en el año 1868, el Banco de Crédito e Hipotecaria, creado en 1871, entre otros Paz y Miño, J. (2001). Bancos banqueros y leyes bancarias. *Revista Gestión*.

Como entidades símbolos en el origen de la banca en Ecuador, surgen el Banco de Quito y el Banco Unión, ambos de Quito y el Banco Comercial y Agrícola de la ciudad de Guayaquil, este último según Fernando Falconí Calles, sería el principal motor del desarrollo económico de la ciudad, y también del país puesto que se convirtió en un proveedor de dinero para el Estado, con la concesión de créditos para el año 1894. Sin embargo, el creciente endeudamiento de los Gobiernos para con este Banco haría que la moneda de circulación en el país se devaluara, de tal manera que el dinero circulante sin un respaldo legal tenía una correspondencia directa con la deuda del Gobierno, es decir, que mientras lo adeudado por parte del Estado con el Banco Agrícola y Comercial crecía, este tipo de dinero sin respaldo aumentaba en cuanto a su circulación, lo que posteriormente derivaría en la devaluación de la moneda.

A pesar de la estrecha relación con el Estado, la disposición por cubrir los déficits del Gobierno, provocaría la mala imagen de la banca y con ello la quiebra de estos bancos.



Cabe señalar que, mediante la Ley de Moratoria, dictada en 1914, se modificó un régimen de 16 años, lapso en el cual se había mantenido el “*Régimen de Patrón Oro*”, con lo cual se dio por finalizado la disposición por la cual los Bancos Comerciales eran autorizados a emitir moneda, y recaudar peculios del gobierno.

A partir del año 1830, época en la que el país se independizó, la economía ecuatoriana era regida por leyes de moneda, debido a que circulaban, aunque en pocas cantidades, monedas acuñadas de oro y plata, y en la que la economía se sustentaba en las actividades de comercio y agricultura, dirigidas en su mayoría al mercado extranjero; se generó un déficit de recursos de capital, y con esto se concibió actividades ilícitas como la exportación, falsificación, y hasta la emisión no autorizada de recursos monetarios, razón por la cual, en el año 1832, se buscó regular las actividades de acuñación de monedas.

Treinta años después se difundiría una nueva ley denominada “*Ley de Bancos Hipotecarios*”, la cual tenía como fin el financiamiento de obras públicas, tal como sucedió en Guayaquil donde se financió su provisión de agua, estando vigente por aproximadamente medio siglo. Recién en el año 1899, se promulgaría una ley dirigida hacia los bancos comerciales y de emisión, siendo éstos últimos

condicionados a mantener una reserva legal<sup>1</sup> con un mínimo del 33%, para ser autorizados a la emisión de dinero, cabe señalar que los Bancos Comerciales tuvieron la autorización de emitir moneda, hasta antes de la creación del Banco Central, quien heredaría esta actividad, a continuación se enumeran los bancos que emitieron dinero, antes de la aparición del Banco Central del Ecuador:

Tabla 1. Bancos antes de la aparición del Banco Central

<b>Designación</b>	<b>Ciudad Sede</b>	<b>Año</b>
Banco de la Casa Luzárraga	Guayaquil	1860
Banco Particular de Descuento y Circulación	Guayaquil	1862
Banco de Pérez, Planas y Obarrio	Guayaquil	1867
Banco del Ecuador	Guayaquil	1868
Banco de Quito	Quito	1869
Banco Nacional	Guayaquil	1871
Banco de la Unión	Guayaquil	1880
Banco Internacional	Guayaquil	1885
Banco Comercial y Agrícola	Guayaquil	1894
Banco Anglo Ecuatoriano	Guayaquil	1895
Banco del Pichincha	Quito	1906
Banco de Crédito Agrícola e Industrial	Quito	1908
Banco del Azuay	Cuenca	1913
Banco Suramericano	Quito	1919
Banco de Descuento	Guayaquil	1920
Banco Italiano	Guayaquil	1924
Banco de Londres y Ecuador	Quito	No hay datos

El proceso de creación de instituciones públicas que regularicen la economía y finanzas en el país, y que así también, estabilicen y centralicen los recursos monetarios, fue arduo y lleno de justas, al respecto, cabe indicar lo señalado por el

---

<sup>1</sup> Porcentaje de los activos totales de un banco, los cuales al ser depositados en el Banco Central, respaldan las operaciones realizadas por estas instituciones así como los pasivos generados por su actividad

abogado Mario Canessa Oneto, en su publicación *La Banca del Ecuador: Una Explicación Histórica*, en donde menciona lo siguiente:

*“La propuesta para que los países deban tener Bancos Centrales, nació en la Conferencia Internacional de Bruselas, celebrada en el año de 1920 y fue recién a fines de 1925 cuando se conoció que el señor Luis Dillon, Ministro de Hacienda de la Junta de Gobierno, conformada por la famosa Revolución Juliana (9 de julio de 1925), preparaba la creación del Banco Central; con ese anuncio se produjo la primera gran confrontación, entre el poder del Estado y el de la Banca de la ciudad de Guayaquil. (Canessa, 1999, p. 3)*

*“Aunque la Junta Civil fue destituida en el primer mes de 1926 se continuó con la gestión de crear una nueva estructura institucional económica financiera del Ecuador, este movimiento intelectual estuvo liderado por el Dr. Isidro Ayora, quien se convirtió en el gran precursor para que se funden el Banco Central, la Superintendencia de Bancos, el banco Hipotecario, la caja de Pensiones, la Dirección Fiscal, Aduanera, Presupuestal; además, la expedición de varias leyes como Ley de Bancos, de Hacienda y la Ley de Monedas” (Canessa, 1999, p. 3)*

Como punto trascendental en la historia de la banca ecuatoriana, es necesario mencionar la influencia que tuvo la misión Kemmerer en el país en el cambio de las directrices que regulaban la economía.

La misión Kemmerer<sup>2</sup>, fue una organización encabezada por el “*doctor money*”, Edwin Kemmerer, la cual buscó la reforma a los sistemas económicos, financieros y monetarios de los países en los que solicitaron su asesoría, entre los que constan: Bolivia, Chile, China, Colombia, Ecuador, Filipinas, Guatemala, México, Perú y Sudáfrica. Su confianza se basó en la experticia de sus colaboradores en ramas como finanzas, banca, tributación, contabilidad, entre otras; además de la ventaja mencionada por Kemmerer, de ser un asesor extranjero, lo cual deslindaba todo interés político o económico en sus acciones.

En Ecuador la misión Kemmerer, actuó entre los años 1925 y 1927, en el gobierno del doctor Isidro Ayora Cueva, y reformó la estructura bancaria del país, como también buscó los correctivos necesarios para enderezar hacia un correcto manejo las finanzas, a la misión Kemmerer se le atribuye también la instauración de un sistema económico, acorde a la época y al desarrollo de los países de la región y del mundo.

Tabla 2. Misión Kemmerer

<b>Resultado de la Misión Kemmerer en Ecuador</b>	<b>Instituciones</b>	<i>"Banco Central del Ecuador"</i>
		<i>"Superintendencia de Bancos y Seguros"</i>
		<i>"Contraloría General de la República del Ecuador"</i>
		<i>"Dirección General del Tesoro"</i>
		<i>"Dirección General del Presupuesto"</i>
	<b>Leyes</b>	<i>"Ley Orgánica del Banco Central del Ecuador"</i>
		<i>"Ley Orgánica de Bancos"</i>
		<i>"Ley Orgánica del Banco Hipotecario"</i>
		<i>"Ley de Impuestos Internos"</i>
		<i>"Ley de Monedas"</i>
		<i>"Ley sobre los Contratos de prenda agrícola"</i>
		<i>"Ley de Aduanas"</i>

<sup>2</sup> Denominación adoptada en relación a su predecesor el doctor Edwin Walter Kemmerer, economista estadounidense, nacido el 29 de junio de 1875, el cual se desempeñó como asesor en varios países principalmente de Latinoamérica y profesor de la Universidad de Princeton, promoviendo y fijando reformas de orden económico y monetario, fallecido el 16 de diciembre de 1945, a sus 70 años

Entre los años 1992 y 1994, en los que las leyes que regían el sistema financiero ecuatoriano, fueron restauradas, la banca en Ecuador tendría un potencial crecimiento ya que, lo que se buscó fue dinamizar las entidades que conformaban el sistema bancario del país, con esto el número de entidades financieras creció, y con esto se generó más competencia entre estas entidades, lo que sirvió para mejorar y aumentar los servicios prestados por la banca.

Desde el inicio de la banca ecuatoriana, sin importar las crisis que ha atravesado, ha apuntado siempre hacia la expansión y crecimiento tanto geográfico como institucional y de servicios, pues el Ecuador ha pasado de seis bancos en el año 1926 a 32 bancos en el año 2013, incluyendo tanto los bancos privados como los públicos.

El sistema financiero<sup>3</sup> ecuatoriano, está conformado por: Bancos, los cuales son instituciones principalmente facultadas para la captación de dinero del público, y por otra parte, para la colocación de préstamos a una tasa de interés predeterminada, así como la prestación de servicios financieros; Sociedades Financieras, que son entidades que fungen como intermediarios financieros y que primordialmente tienen

---

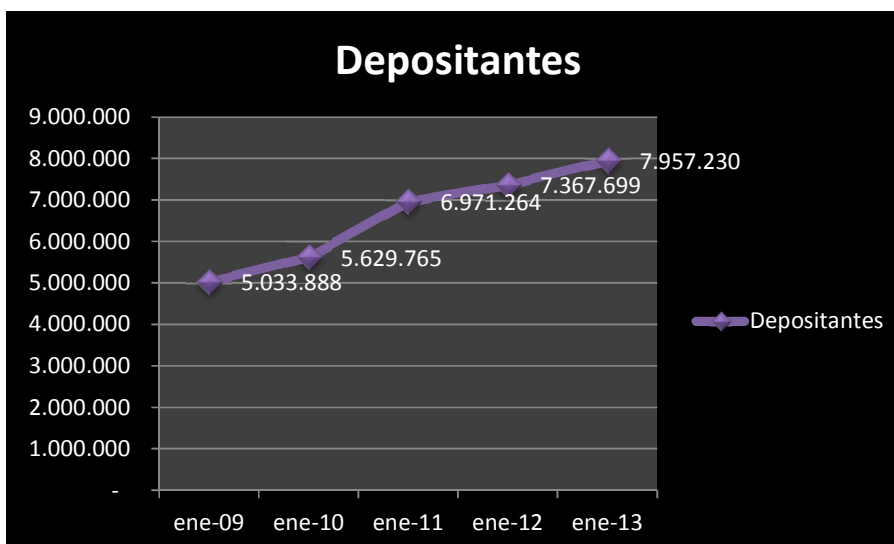
<sup>3</sup>Un sistema financiero es el conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos. Los intermediarios financieros crediticios se encargan de captar depósitos del público y, por otro, prestarlo a los demandantes de recursos.

como objetivo el otorgamiento de créditos financiando la instauración de nuevas compañías productivas, de construcción, y el comercio de bienes que no sea de corto plazo; Cooperativas de Ahorro y Crédito, que son instituciones producto del conjunto de individuos que mediante la cooperación buscan cubrir sus necesidades financieras, las cuales están conformada por socios y no por clientes; Mutualistas, que son entidades también producto de la unión de personas, sin embargo, estas instituciones se orientan a al mercado inmobiliario.

Sin embargo, cabe señalar la importancia de la banca dentro del sistema financiero ecuatoriano, puesto que los bancos son el mayor partícipe de este sistema, representando el 90% de las operaciones totales llevadas a cabo por el sector financiero. Es así que, para finales del 2012, el movimiento de recursos del sistema financiero ecuatoriano se concentró mayoritariamente en bancos privados, ya que el 71,8%, 72,6% y 65,4% de los activos, pasivos y patrimonio respectivamente, se concentraron en los bancos privados, representado casi dos terceras partes del sistema. Otro punto, en el que se puede comprobar la importancia de la banca en el país, es desde una perspectiva de cobertura nacional, ya que, la banca posee el 88% del total de puntos, agencias u oficinas de atención, en lo que al sistema financiero respecta en el país.

Además, es importante señalar el incremento que ha tenido la banca ecuatoriana en cuanto a sus depositantes, lo cual se muestra en el gráfico siguiente:

Gráfico 1. Incremento de depositantes en Ecuador



## Capítulo III

### 3. Ente regulador de la banca en el Ecuador

La primera autoridad encaminada a la vigilancia de los bancos, se crearía en el año 1914, mediante decreto ejecutivo publicado en el Registro Oficial 671 del 1 de diciembre de 1914, y se denominaría “*Comisario Fiscal de Bancos*”, motivada por la gestión de la misión Kemmerer en el país.

Posteriormente, y como resultado de la gestión realizada por la misión Kemmerer, se instauró, entre otras, instituciones que afianzaron y transformaron el sistema financiero ecuatoriano la Superintendencia de Bancos y Seguros, ente

regulador del sistema financiero, sistema de seguros privados y seguridad social en el país.

Esta entidad fue instituida el 6 de septiembre de 1927, como resultado a una dilatada reforma del sistema económico, bancario y financiero del Ecuador, manteniéndose durante sus 86 años de vida institucional. Ha ejercido un rol preponderante para el país, expidiendo y supervisando el cumplimiento de las normas dictadas para el buen funcionamiento de los sistemas regulados, además de la supervisión de las entidades que ejecutan actividades comprendidas en los sistemas antes mencionados.

Este organismo de control siempre ha buscado cumplir con el mandato constitucional y legal de preservar la seguridad, estabilidad, transparencia y solidez de las instituciones sujetas a su control, asumiendo su responsabilidad y autoridad para expedir normas y regular el correcto funcionamiento de las entidades reguladas, así como, llevar a cabo funciones de liquidación e intervención, además, aporta a la sociedad facilitando al acceso a los usuarios de los sistemas regulados, proporcionando información y educando a los ecuatorianos.

Debido a que el presente trabajo, tiene como objeto de estudio general a la banca, nos enfocaremos solamente al sistema financiero ecuatoriano. Cabe señalar



que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 78 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero, anunciado en el Registro Oficial de fecha 10 de mayo de 2011 y de número 444, otras instituciones del sistema financiero, tales como cooperativas, bancos o cajas comunales y entidades solidarias, son ahora reguladas por otra entidad de control, la cual lleva el nombre de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Lo que concuerda con el artículo 311 de la Constitución del Ecuador que preceptúa que estas instituciones, citadas en el párrafo precedente, conforman en el Ecuador el segmento popular y solidario del sistema financiero, los cuales mantendrán un proceso un tanto diferente, ya que son instituciones que buscan desarrollar este sector económico del Ecuador

De lo señalado en los párrafos precedentes, se colige que la Superintendencia de Bancos y Seguros es competente en cuánto se trate de los sistemas financieros, seguros privados y seguridad social exceptuando los de competencia de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

### **3.1 Entidades reguladas por la SBS**

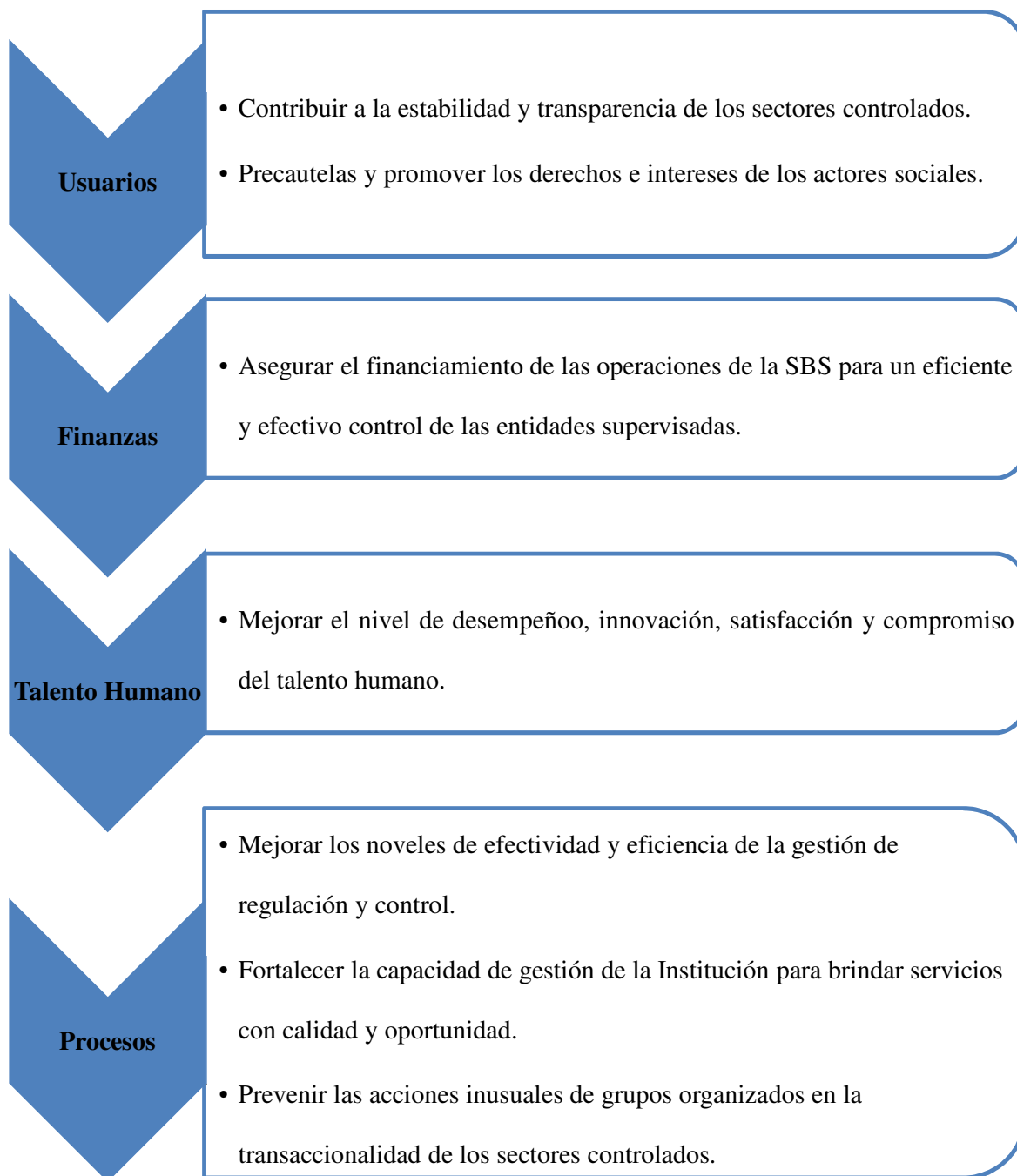
A continuación se enumeran las entidades financieras, reguladas por la Superintendencia de bancos y Seguros:

Clasificación	Entidad
<b>Entidades privadas</b>	Banco Amazonas S.A.
	Banco Bolivariano C.A.
	Banco Cofiec S.A.
	Banco Comercial de Manabí S.A.
	Banco Guayaquil S.A.
	Banco de Loja S.A.
	Banco de Machala S.A.
	Banco del Austro S.A.
	Banco del Litoral S.A.
	Banco del Pacifico S.A.
	Banco Pichincha C.A.
	Banco Delbank
	Banco General Rumiñahui
	Banco Internacional S.A.
Banco Finca S.A.	
	Banco Procredit S.A.
	Banco de la Producción S.A. Produbanco
	Banco Solidario S.A.
	Banco Sudamericano S.A.
	Banco Territorial S.A. (actualmente en liquidación)
	Banco Citibank S.A.
	Lloyds Bank
<b>Otras Entidades</b>	Pacifcard S.A.
	Titularización Hipotecaria
	Interdin S.A.

	Banco del Estado
	Banco Ecuatoriano de la Vivienda
	Banco Nacional de Fomento
<b>Entidades</b>	Corporación Financiera Nacional.
<b>financieras</b>	Banco del IESS
<b>públicas</b>	Banco Central del Ecuador
	Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas
<hr/>	
	Consulcrédito S.A.
	Diners Club del Ecuador S.A.
	Financiera de la Republica S.A.
	Financiera del Austro S.A.
<b>Sociedades</b>	Global S.A.
<b>financieras</b>	Proinco S.A.
	Interamericana S.A.
	Leasingcorp S.A.
	Unifinsa S.A.
	Vazcorp S.A.

En pos, encontrará los objetivos, valores, misión y visión, de la Superintendencia de Bancos y Seguros, bajo los cuales esta institución se desarrolla:

### 3.2 Objetivos institucionales



### 3.3 Valores institucionales

**Integridad** Actuar bajo principios en toda ocasión.

<b>Justicia</b>	Dar a cada uno lo que corresponde.
-----------------	------------------------------------

**Responsabilidad social** Cumplir con la misión de manera oportuna y efectiva.

<b>Mejoramiento continuo</b>	Innovación permanente de productos y servicios.
------------------------------	---

**Trabajo en equipo** Impulsar y trabajar en función de intereses y objetivos comunes.

<b>Comunicación efectiva</b>	Generar y transmitir la información con oportunidad, efectividad y de manera pertinente.
------------------------------	--

---

---

<b>Orientación de servicio</b>	Identificar y cumplir con los requerimientos, desarrollar las habilidades y mejorar las actitudes del ser humano.
--------------------------------	---

<b>Desarrollo humano</b>	Fortalecer los conocimientos, desarrollar las habilidades y mejorar las actitudes del talento humano.
--------------------------	---

<b>Respeto</b>	Consideración a las personas y a la autoridad.
----------------	--

---

Misión: “(...) *Velar por la seguridad, estabilidad, transparencia y solidez de los sistemas financiero, de seguros privados y de seguridad social, mediante un eficiente y eficaz proceso de regulación y supervisión para proteger los intereses del público y contribuir al fortalecimiento del sistema económico social, solidario y sostenible (...)*”

Visión: “(...) *Ser una Institución técnica de regulación y supervisión de alta productividad, prestigio y credibilidad para satisfacer con calidad los servicios que presta a los actores externos e internos, con recursos humanos competentes y tecnología de punta (...)*”.

## **Capítulo IV**

### **4. Teoría Económica**

#### **4.1 Escuela austriaca: Teoría del origen del dinero**

Tomando en consideración el papel primordial que tienen los bancos en la economía de manejar y amparar el dinero de sus clientes, es necesario mencionar a las teorías con mayor relevancia en relación al dinero, la primera es proveniente de la escuela austríaca y de quien se convirtiera en su fundador el Econ. Carl Menger, quien propuso la teoría del origen del dinero, donde se expone que al inicio de los tiempos, las personas realizaban intercambios de bienes según lo requerido por sus necesidades.

Así como lo indican demás historiadores sobre el origen del dinero y los primeros sucesos de comercio a través del intercambio de bienes llamado trueque. Los historiadores austríacos enlazan los comportamientos de las unidades de intercambio con la creación de teorías y explicaciones, ya que a través de su evolución y los cambios que tuvieron a través del tiempo, fueron marcando sucesos de gran importancia en toda la sociedad, pues se originaron los primeros pasos que guiarían a la apertura del sistema financiero y a la creación de entidades bancarias como las hay en la actualidad.

## 4.2 Teoría cuantitativa del dinero

La teoría cuantitativa del dinero, considerada como un axioma bancario, empresarial y capitalista, propone que antiguamente en el afán de conocer las causas del incremento general de los precios en Europa, tiempo después del descubrimiento del continente americano, algunos autores propusieron que la razón principal de esa situación era por la abundancia de los metales preciosos y de los altos gastos de la época.

Dados estos motivos, los autores concluyeron que:

Por medio de la oferta del dinero se puede obtener el valor del mismo, mas no de cómo se lo denomine ni de qué contenga.

Esto muestra que el valor del dinero está en función de la cantidad de mercancías que se utilizaban en ese entonces como formas de pago. Esta época como ya se la ha mencionado era el Metalismo, donde el valor del dinero como de las mercancías eran casi iguales. Si se daba un aumento en las mercancías utilizadas como dinero, bajaba el valor de este como equivalente y un incremento en los precios de otras mercancías.

Después de esto, vinieron otros acontecimientos evolutivos como fue el de utilizar el ganado como medio de intercambio y el reemplazo que tuvo el mismo por



la aparición de los metales preciosos como el oro, la plata, el bronce. Con esto, Menger plantea lo siguiente:

Debido al desarrollo de la sociedad en general y sus consecuencias como la construcción de nuevas ciudades cuyos habitantes se dedican a la industria, obligatoriamente deben de cesar sus actividades con el ganado, utilizado como medio de cambio, ya que se incrementa el valor de otros metales y de otras mercancías.

Es así como las formas de pago fueron evolucionando, puesto que como hemos visto, en la siguiente etapa ya circulaban otros medios monetarios, representando en forma equivalente a las mercancías y a los metales preciosos. De estos últimos se presentaron inconvenientes ya que era muy difícil establecer si eran auténticos o no, por ello fueron reemplazados por monedas acuñadas.

Pronto el gobierno se hizo presente para iniciar con las respectivas regulaciones sobre estas nuevas herramientas de compra-venta. Menger se pronuncia al respecto:

*"A través del reconocimiento del Estado y de la regulación por parte del gobierno esta institución social del dinero se ha perfeccionado y ha sido adaptada a las múltiples y variadas necesidades de la evolución del*

*comercio, así como los derechos que son resultado de la costumbre se vieron perfeccionados y adaptados a través de la ley. Aunque originalmente se comerció con ellos, al igual que con otros productos, según el peso, los metales preciosos fueron más tarde acuñados e intercambiados por su número. Al adoptar la forma de monedas, experimentaron un aumento material. El libre acuñamiento y el mantenimiento de la confianza pública en él, para impedir la falsificación, han sido reconocidos en todas partes como importantes funciones del gobierno". (Sin pág.)*

En la constante evolución de los medios de pagos y el desarrollo en general de toda la sociedad, se crearon los bancos comerciales, como ya se realizaban transacciones mediante las monedas acuñadas, el sistema bancario fue cobrando más importancia, puesto que se fueron dando más servicios a la sociedad como el manejo de títulos de crédito, específicamente las letras de cambio, luego se fueron induciendo a los depósitos y con este dinero se daban los primeros préstamos.

El sistema bancario ha ido avanzando con el pasar de los años e incursionando en nuevas formas de ofrecer sus servicios. Desde el apareamiento de internet y las innovaciones tecnológicas, la banca se ha visto obligada a emplear sistemas electrónicos para que sus servicios puedan ser utilizados a través de la web y que le permitan ir acorde a las nuevas exigencias de la sociedad.

### 4.3 El enfoque de transacciones o versión de Irving Fisher

Adoptando un enfoque macroeconómico, el economista Irving Fisher establece la siguiente ecuación de intercambio:

$$M.V = P.T$$

Siendo:

M= Monto de dinero que se encuentra en movimiento en la sociedad por el periodo de 1 año.

V= Velocidad de movimiento del dinero en el año

P= Precios

T= Número de transacciones en el año.

Según Kurihara, K. (1982, p. 19), esta ecuación algebraica significa que: El dinero que cierta cantidad de compradores ha pagado, es a la par el dinero que la misma cantidad de vendedores ha recibido a cambio.

Fisher, asegura que esta expresión está soportada por la oferta monetaria representada por M, la cual se conforma por los distintos depósitos realizados en las entidades bancarias, señalando la cantidad de dinero existente en el plazo de un año.

La velocidad de circulación  $V$ , hace referencia a la cantidad de veces en que el dinero pasa de una mano a otra en un ciclo determinado. Fisher argumentaba que la circulación del dinero era dependiente de algunos factores como:

- El pago de las remuneraciones, la fecha periódica en que se lo recibía.
- La capacidad de ahorro que tenía cada individuo.
- La costumbre a realizar un crédito comercial.
- La demografía, el desarrollo en general de la sociedad, las vías de transportación y su sistema de vida.

Pero a pesar de existir todas estas variables, los teóricos consideraban que si habrían de afectar en algo, no lo harían en el corto plazo sino en el largo por lo que se debe suponerse que la velocidad de circulación del dinero es una constante.

El volumen de las transacciones  $T$ , es explícitamente como se menciona, la cantidad de transacciones que se llevan a cabo en un tiempo señalado, sujetas a estas tres condiciones según Argandoña A., 1972, pp. 33 y 34):

- Las que afectan a los productores
- Las que afectan a los consumidores
- Las que afectan a productores y consumidores

La primera se refiere a las condiciones en que se encuentren los recursos naturales, su ubicación geográfica, la cantidad existente, la calidad de los factores de producción, el acaparamiento del capital y la distribución del trabajo. En lo referente a las condiciones que afectan a los consumidores se encuentra esencialmente la capacidad de poder satisfacerlos. Las condiciones que afectan a ambas partes tanto productores como consumidores son: facilidad de movilización, manejo del sistema monetario y la confidencialidad empresarial.

Estos condicionantes, representan para Fisher una estabilidad en el corto plazo por lo que se concluye que el volumen de transacciones también es constante. Claro está que  $T$  puede cambiar a consecuencia de avances en la tecnología, crecimiento poblacional, incremento laboral, pero todas estas variantes se darían en el largo plazo.

Con estas especificaciones de cada uno de los factores de la ecuación de intercambio de Fisher es necesario resaltar que el volumen de las transacciones es independiente de la cantidad de dinero en la economía, ya que el primero se ve afectado por variables diferentes de las que afectan a la oferta monetaria.

#### **4.4 La ecuación de Cambridge**

El enfoque de la demanda de saldos monetarios nominales presentado por Marshall y Pigou, en 1871 y 1917 respectivamente, presenta más variables que las

propuestas por Fisher. Se basa principalmente en presentar que el equilibrio de los precios depende de la oferta de saldos nominales, siendo así la siguiente función:

$$Md = kpy$$

La Md, es todo el dinero que se quiera retener en un periodo específico a nivel individual o colectivo. Contando para ello con (k), que es la proporción del ingreso nominal, multiplicado por el nivel general de precios (p) y por el ingreso real (y). Ej.:

$$y = 4000$$

$$p = 3$$

k = el 60% de su ingreso real

$$Md = 0,60 \cdot 3 \cdot 4000$$

$$Md = 7,200$$

Esto significa que siendo el ingreso real de 4000, el nivel general del precios de 3 y se quiere retener el 60% del ingreso real como un saldo nominal, la demanda de dinero sería 7,200.

Con esto, el enfoque de Cambridge expone que no es la oferta de dinero la que tiene un peso relevante en la cantidad de dinero en circulación sino que esta depende de la demanda de dinero.

Además denota los componentes esenciales que busca el individuo o las empresas para preservar el dinero y que el movimiento que tenga éste va a ser consecuente de la preferencia de tener efectivo para ser utilizado en las actividades que realicen los agentes económicos. Es decir que siempre habrá una porción del dinero para guardarlo y disponerlo en el momento requerido.

Este es específicamente el escenario donde se manejan los clientes de cada una de las instituciones bancarias, cada individuo o cada empresa busca la manera de guardar su dinero en forma segura y confiable, para ello se elige un banco de su preferencia, para que, al momento de utilizar el dinero esté disponible en forma inmediata.

Claramente que en el sistema actual de la avanzada tecnología que se maneja la banca, se han facilitado la utilización de tarjetas de crédito y desde hace dos atrás la inclusión de pagar directamente con las tarjetas de débito. Aproximadamente un 75% de la población ecuatoriana realiza sus pagos en las distintas tiendas comerciales a través de las tarjetas.

Esto nos lleva a la idea de Marshall y Pigou sobre la forma de gastar el dinero según las preferencias de cada individuo, se pueden presentar diferentes casos por ejemplo para los gastos de forma familiar, o gastos en un negocio personal o simplemente los gastos cotidianos de un individuo. Cada uno establecerá según su caso un monto que esté a plena disposición. La banca en la actualidad ha implementado servicios virtuales a fin de facilitar estos montos en sus clientes, claro está que cada individuo tiene la confianza que la proporción del dinero que ellos han puesto en el banco está segura. Por ello es de vital importancia que estas instituciones tengan los mecanismos necesarios para brindar seguridad en sus transacciones virtuales para que en ningún momento se vean afectados los clientes y estén satisfechos en el uso de sus servicios.

Los usuarios satisfechos al utilizar estos medios electrónicos se ve así “el agrado del cliente con respecto a sus experiencias pasadas de compras efectuadas en línea” (Anderson & Srinivasan, 2003, Pág. 125). Si un cliente no está satisfecho con los servicios del banco, buscará maneras de dar solución a los mismos ya sea en la misma banca virtual o físicamente, pero si no lo encuentra, iniciará un proceso de desconfianza con el banco y naturalmente se verá en la necesidad de cambiar de banco.

Todos los bancos aparte obviamente del dinero en circulación, se maneja de forma dependiente con otras variables importantes como son la confianza y la lealtad de sus clientes. La lealtad ha sido definida como “una evaluación de la discrepancia



percibida entre las expectativas previas...y el resultado actual del producto” (Tse y Wilson, 1988; Oliver, 1980). Los clientes de los bancos esperan lógicamente que su dinero esté guardado en forma segura y a disposición inmediata.

Creando buenos canales de servicio y cumpliendo con las expectativas de los clientes, los bancos podrán contar con la lealtad de sus usuarios, para esto se deben cruzar las tres fases que son: cognitiva, afectiva y conativa. En la primera, el cliente sabe cómo utilizar los servicios bancarios en forma efectiva, la segunda cuando el cliente al haber utilizados los servicios se ha sentido bien y expresa en forma positiva el buen manejo de las herramientas y finalmente la última fase en la que para el cliente siempre será de primera opción utilizar su banco.

Todo esto depende de que los servicios virtuales ofrecidos por el banco hayan funcionado efectivamente y hayan cumplido con las expectativas del cliente.

## Capítulo V

### 5. Servicios de la banca en Ecuador

#### 5.1 Legislación de servicios

En el Ecuador, el sistema financiero se rige entre otras leyes, bajo la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, para cumplir con el mandato constitucional y legal de preservar la seguridad, estabilidad, transparencia y solidez de estas instituciones. El artículo 51 de la ley antes citada señala las operaciones que los bancos están autorizados a llevar a cabo, entre las cuales constan las siguientes:

1. Captar recursos de los usuarios del sistema financiero, exigibles en un periodo menor a 30 días, los cuales pueden llevarse a cabo a través de distinta formas como cuentas de ahorros, cuentas corrientes, etc.
2. Captar recursos de los usuarios del sistema financiero, cuyo vencimiento sea en un periodo mayor o igual a 30 días.
3. Mantener obligaciones por endosos y otorgar garantías a terceros, en cualquier modalidad, dentro de las normas aceptadas internacionalmente.
4. Emitir papeles de obligaciones respaldados por los recursos de la propia institución.
5. Aceptar y recibir créditos por parte de otras instituciones financieras.
6. Conceder créditos respaldados por hipotecas o prendas, al igual que préstamos quirografarios.

7. Otorgar préstamos en relación a cuentas corrientes, los cuales pueden ser solicitados o no.
8. Comercializar documentos de créditos o anticipos, que respalden operaciones con compromisos de pago.
9. Comercializar documentos provenientes de transacciones del exterior.
10. Operar con papeles que respalden créditos, documentados en el exterior.
11. Depositar valores en otras instituciones financieras.
12. Recibir, comprar o transferir, papeles que respalden valores, contratos u otros documentos que respalden transacciones de orden bursátil.
13. Llevar a cabo operaciones con monedas extranjeras, y operar con cheques de viajeros.
14. Realizar actividades tanto de tesorería como de caja.
15. Ejecutar cobros, transferencias de valores, pagos y también realizar giros contra otras instituciones financieras o contra sí mismo.
16. Efectuar la custodia de bienes y documentos de terceros.
17. Operar y emitir con tarjetas de débito, crédito y de pago.
18. Realizar arrendamiento mercantil.
19. Adquirir, construir y mantener bienes raíces o bienes intangibles, para actividades de la institución, o para enajenarlos.
20. Adquirir materiales preciosos, los cuales pueden ser en barras o acuñados.
21. Entre otras actividades sujetas a las respectivas leyes del país.

La Superintendencia de Bancos y Seguros regula las tarifas de los servicios bancarios básicos prestados por estas instituciones, trimestralmente, para lo cual han

sido clasificados mediante resolución JB-2009-1315 mediante la resolución en “servicios financieros, sujetos a tarifas máximas” y “servicios financieros diferenciados”, y entre los cuales constan los siguientes:

- Apertura de cuentas
  - ✓ Cuenta básica
  - ✓ Cuenta de ahorros
  - ✓ Cuenta corriente
  - ✓ Cuenta básica
  - ✓ Cuenta de integración de capital
  - ✓ Depósitos a plazo
  - ✓ Inversiones
  - ✓ Información crediticia básica
- Administración, mantenimiento y manejo de cuentas
  - ✓ Cuenta de ahorros
  - ✓ Cuenta corriente
  - ✓ Cuenta básica
  - ✓ Depósitos a plazo
  - ✓ Inversiones
- Depósitos a cuentas
  - ✓ Cuenta de ahorros
  - ✓ Cuenta corriente
- Consulta de cuentas
  - ✓ Consulta Oficina

- ✓ Consulta visual cajero automático
- ✓ Consulta Internet
- ✓ Consulta banca telefónica
- ✓ Consulta banca celular
- ✓ Corte de movimientos de cuenta
- Retiros de dinero
  - ✓ Retiros de dinero por ventanilla
  - ✓ Retiro de dinero por cajeros automáticos
- Transferencias
  - ✓ Transferencia dentro de la misma entidad
  - ✓ Transferencias interbancarias
- Cancelación o cierre de cuentas
- Activación de cuentas
  - ✓ Activación de cuenta de ahorros
  - ✓ Activacion de cuenta corrientes
  - ✓ Activacion de cuenta basica
  - ✓ Activacion de tarjeta de credito ancional e internacional
  - ✓ Activacion de tarjeta de debito y/o pago nacional e internacional
- Emisión de tarjeta de crédito
  - ✓ Consumos nacionales
  - ✓ Consumos internacionales
- Otorgamiento de créditos

## 5.2 Banca Virtual

La banca virtual, no es nada más, que el segmento de servicios que ofrecen los bancos, que se realizan a través de la red, estos servicios pueden ser tanto informativos, como operativos.

Como aliado al desarrollo de los servicios prestados por la banca, se presenta el internet, ya que luego de 1968, año en el que se puso en funcionamiento esta herramienta, no pasaría mucho tiempo, en buscar implementarse en todas las actividades llevadas a cabo en el mundo. Pero fue a partir del año 1991, cuando se dio la autorización de usar el internet de forma comercial.

De acuerdo a D. Murthy y K. Venugopal, en su obra “Indian Financial System”, la banca virtual apareció con la inclusión de los “Automatic Transaction Machine”, en el sistema bancario mundial, que se dio en 1970, ya que esto dio el origen a un recambio generacional a los servicios que la banca ofrecía.

En el Ecuador, la incursión en la banca virtual, se dio en los 80's, y se le atribuye al Banco del Pacífico S.A.<sup>4</sup>, puesto que instauró un innovador y conveniente servicio, para esa época, el cual permitía informarse acerca del saldo que poseían en las cuentas las empresas, gracias a un sistema que funcionaba a base de tonos, y al cual se accedía por medio

---

<sup>4</sup> Banco fundado con fecha 10 de abril de 1972, y cuya filosofía radica en incentivar el desarrollo de la nación, y al cual se le atribuye la modernización del sistema financiero ecuatoriano, con la incursión en la banca virtual.

telefónico, este servicio fue llamado “audiomático”, y se considera como el primer servicio virtual en el país.

A finales de esta década, y por gestión de la misma entidad, en el país fueron instalados los primeros cajeros automáticos, equipos que permiten realizar transacciones, tales como, depósitos y retiros de dinero, consulta de saldos o movimientos de cuentas, transferencias, entre otras operaciones, mediante una tarjeta magnética personal, cabe señalar que el Banco del Pacífico S.A. fue el primero en incursionar en los servicios brindados por cajeros automáticos en toda América del Sur; con estos aparatos, el sistema bancario del país y específicamente los servicios relacionados con la banca virtual del país empezaron su evolución, ya que permitirían el acceso a las cuentas a los usuarios financieros, y brindaba cercanía, agilidad y comodidad de realizar transacciones.

La empresa pionera en administración de cajeros automáticos en este país, surgió en el año 1994, empresa que actualmente sigue brindando estos servicios y que lleva el nombre de Banred.

No obstante, de los servicios innovadores que dieron pie a la evolución de la banca en el país, fue la inserción del internet en la década de los 90's, el cual provocó una transformación en los servicios que prestaba la banca a nivel mundial, en razón de esto, el sistema financiero ecuatoriano buscó estar a la vanguardia de la banca mundial, en cuanto a los servicios bancarios ofertados. En relación a lo señalado, Salazar (1993) indicó que para el año 1990, aproximadamente el 41% de los bancos en el país estaban inmersos en la

tecnología informática de la época, y que la expansión geográfica se desarrolló de una forma directamente proporcional con la instauración de tecnología en el procesamiento de datos.

Además acotó que para los años entre 1981 y 1986, gran parte de los bancos implementaron servicios bancarios relacionados a la banca virtual, tales como: cajeros automáticos, banca telefónica; e interrelacionaron todas sus sucursales, además se establecieron relaciones con bancos de otros países, lo que ayudó al desarrollo de la banca ecuatoriana.

### **5.3 Problemas de la banca virtual**

Así como la banca virtual ha solucionado y facilitado la operatividad de los servicios bancarios para los usuarios del sistema financiero, surgen inconvenientes en los procesos, tanto por errores en los métodos llevados a cabo por las instituciones financieras, así como fraudes llevados a cabo por terceros, tales como hackers<sup>5</sup> o simples delincuentes que se dedican al robo de valores por medio del internet.

En Ecuador, de los tipos de fraudes que afectan a los usuarios que operan con servicios bancarios a través de la banca virtual, económicamente el skimming y el phishing son los que más han impactado a la banca ecuatoriana, según los datos recabados de la base de datos de reclamos presentados por los usuarios del sistema financiero ecuatoriano a la Superintendencia de Bancos y Seguros en los últimos cinco años.

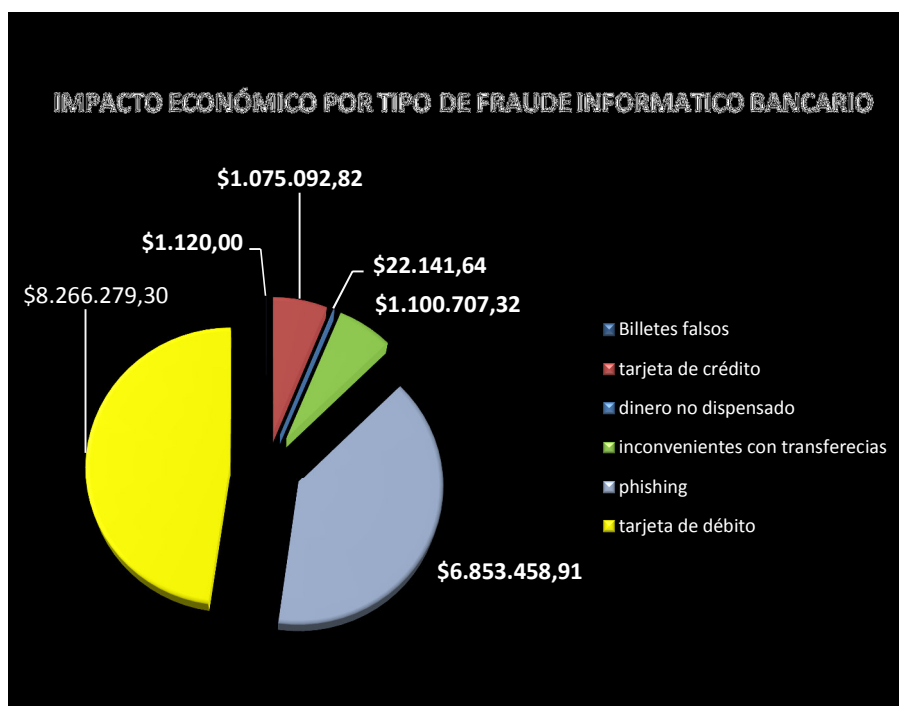
---

<sup>5</sup> Individuo que valiéndose de sus conocimientos informáticos, ingresa sin autorización a páginas de terceros, vulnerando todo tipo de seguridades, para sustraer o alterar información privada.



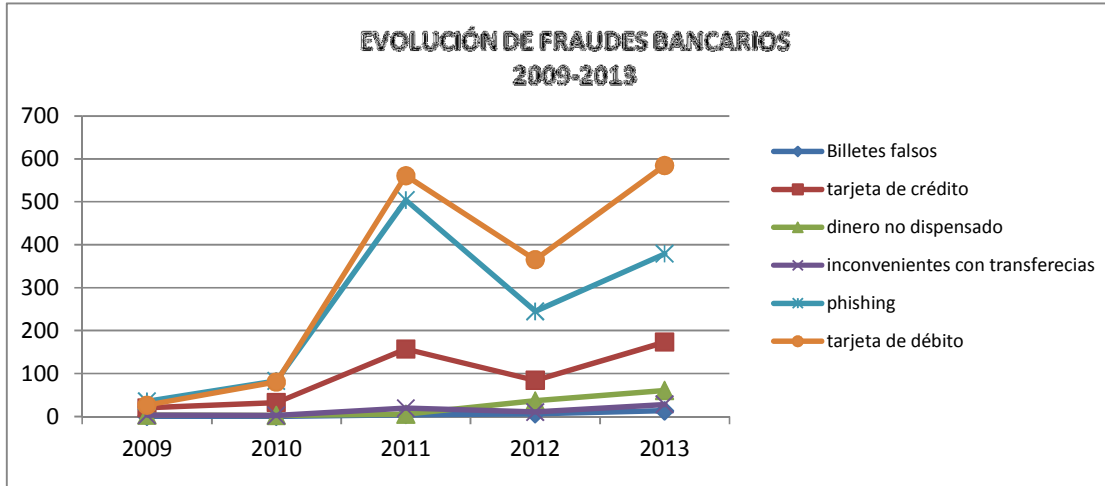
Este hecho lleva a crear un ambiente de desconfianza en la utilización de este tipo de servicios bancarios que se ofrecen en el país, a continuación mostraremos los delitos que se derivan de la utilización de la banca virtual, como se han ido desarrollando a través de los años y como ha afectado monetariamente a los usuarios del sistema financiero ecuatoriano como se muestra en el gráfico basado en el anexo 1.

Gráfico 2. Impacto económico de los fraudes



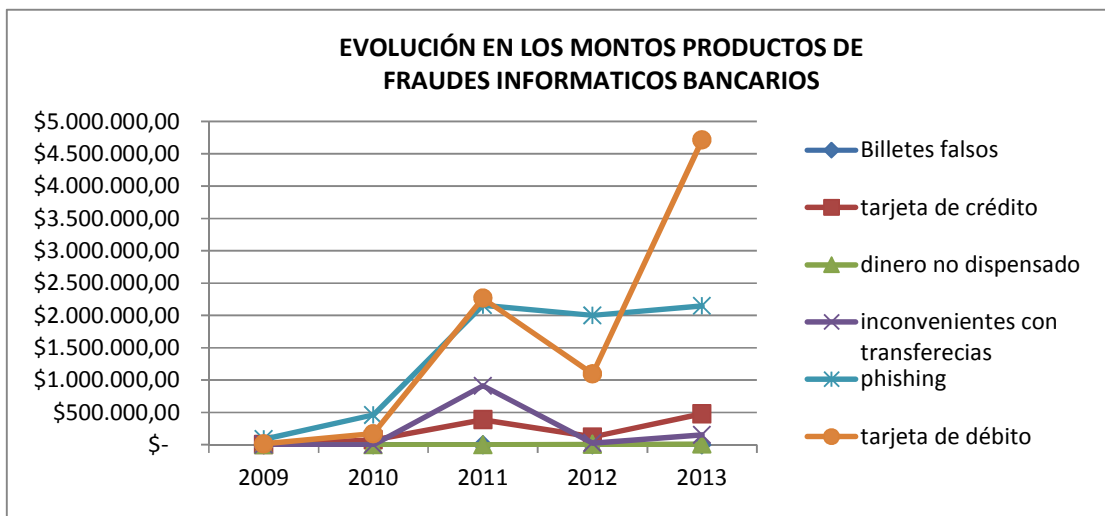
Tal como se señaló en el párrafo precedente, el skimming y el phishing en el país, son los eventos que más han perjudicado a la banca ecuatoriana, tanto económicamente, como en el prestigio y confianza que debe reflejar una institución del sistema financiero.

Gráfico 3. Evolución de los fraudes



Del gráfico antepuesto según el anexo 2, se puede determinar que de los tipos de delitos estudiados, el phishing y el skimming, así como son los que mayor afectación económica causan, son los delitos que con más frecuencia son perpetrados en el país.

Gráfico 4. Evolución de los montos de los fraudes



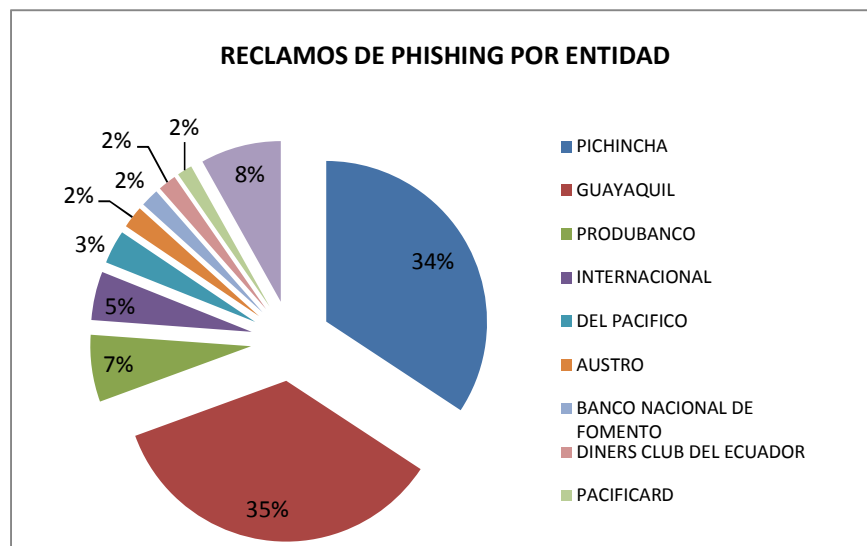
Del cuadro anterior, se concluye que los dos delitos de mayor impacto en el país, durante los últimos cinco años, han venido teniendo un incremento sustancial en los montos de perjuicio.

Al respecto, nos permitimos indicar en qué consiste cada uno de los delitos tratados, con el fin de dar una idea más profunda de estos tipos de delitos que afectan a la confianza del usuario del sistema financiero en los bancos del país.

El “*Phishing*” consiste en el robo de información personal y valiosa, a través de correos electrónicos, en los cuales se solicita actualización de datos o información personal, simulando un requerimiento de una institución financiera, de esta manera, se puede tener acceso a claves, coordenadas, entre otra información confidencial, que permite a los delincuentes realizar transacciones a través de la banca virtual, en el Ecuador se ha usado este tipo de fraude para realizar transferencias de dinero a cuentas de terceros y para acreditar tiempo aire en teléfonos celulares.

Para una mejor ilustración, dividimos la distribución de los montos de cada reclamo planteado en la Superintendencia de Bancos y Seguros, en relación a casos de phishing, obteniendo que, el 25% de reclamos planteados sobre este caso, han sido por montos menores o iguales a US \$437,52, el 50% por reclamos con montos menores o iguales a US \$1.200,00 y el 75% por menores o iguales a US \$3.392,50, lo que indica que el 50% de los reclamos son por más de US \$1.200,00, cifra elevada, para la economía unipersonal del país.

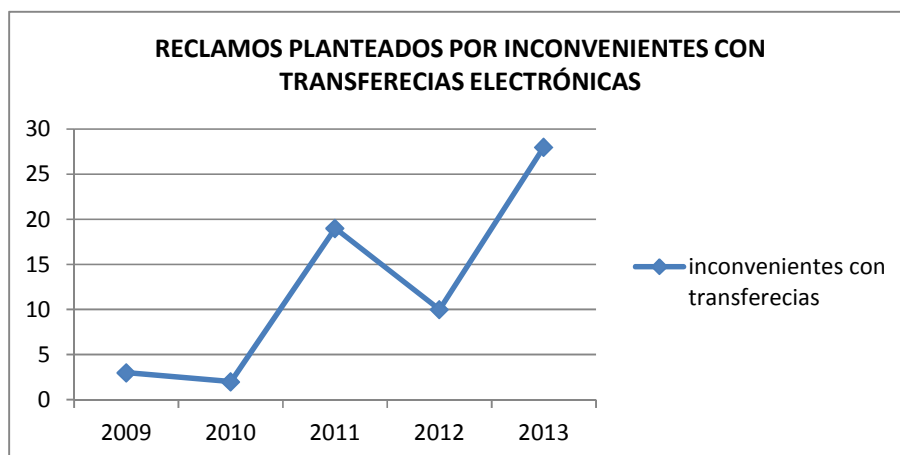
Gráfico 5. Reclamos por entidad



El gráfico anterior señala la proporción en la que este delito ha afectado las entidades del sistema financiero en el país, cabe señalar que, la relación que existe entre el número de reclamos y el número de usuarios de cada entidades directamente proporcional, sin embargo, el gráfico anterior proporciona la razón del número de reclamos por phishing en relación a cada entidad.

Adicionalmente a este tipo de casos, hemos obtenido el número de reclamos presentados en la Superintendencia de Bancos y Seguros, por inconvenientes con transferencia electrónicas, que si bien no es perpetrado por un tercero, se deriva a la utilización de la banca virtual, y ocasiona un perjuicio al usuario.

Gráfico 6. Inconvenientes por transferencias

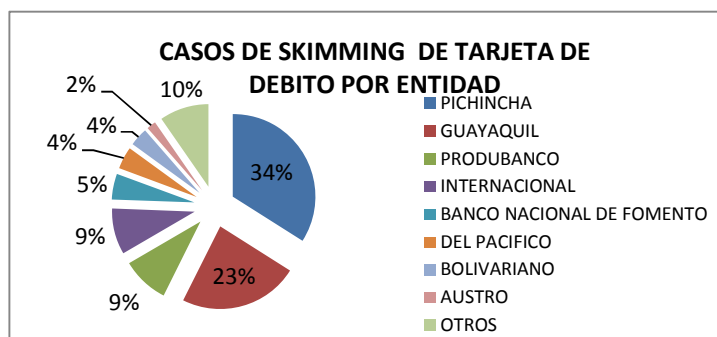


El “*Skimming*” consiste en la clonación de tarjetas de crédito o débito, sin autorización de los titulares de la misma, mediante la copia de la banda magnética de las tarjetas, con la cual se crea una nueva con la misma información, por tal motivo, se puede operar con los valores depositados del titular de la cuenta, o realizar consumos cargados a determinada tarjeta de crédito sin el consentimiento del titular y sin la presencia física de la tarjeta, para un mejor desarrollo, hemos dividido los casos de *skimming*, en los de tarjeta de débito y los de tarjeta de crédito.

En relación a los casos de *skimming* relacionados con tarjetas de débito, se ha determinado que, el 25% de reclamos planteados sobre casos de *skimming*, han sido por montos menores o iguales a US \$300,00, el 50% por reclamos con montos menores o iguales a US \$700,00 y el 75% por menores o iguales a US \$2.000,00, lo que nos muestra que el 50% de los reclamos por *skimming* son por más de US \$700,00.

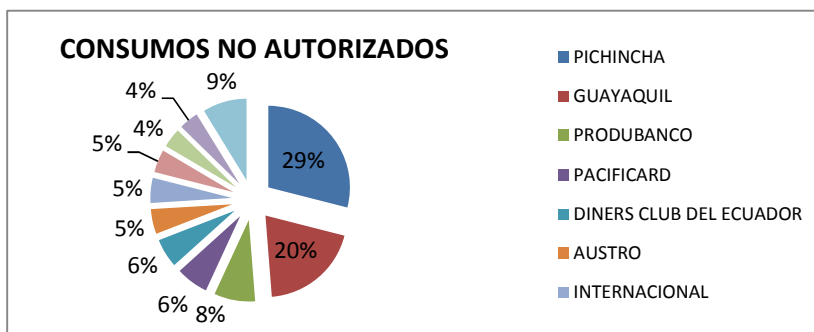
A pesar de que los montos de perjuicio de este caso comparados con los casos de phishing son menores, cabe señalar que, este tipo de caso es más frecuente que los casos de phishing, haciendo el perjuicio económico total, mayor.

Gráfico 7. Skimming



Como se puede apreciar en el anexo 3, con respecto a los casos de skimming relacionados con tarjetas de crédito, es preciso señalar que, el 25% de reclamos planteados sobre estos casos de skimming, han sido por montos menores o iguales a US \$300,00, el 50% por reclamos con montos menores o iguales a US \$650,00 y el 75% por menores o iguales a US \$1.738,06. A continuación, las entidades contra las cuales, más reclamos se han presentado acerca de este delito:

Gráfico 8. Consumos no autorizados

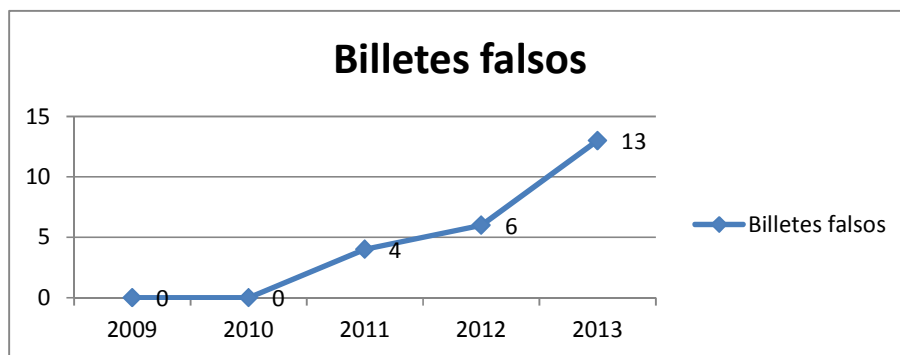


Como parte de este estudio a los eventos que causan afectaciones económicas en los usuarios del sistema financiero, concretamente de la banca virtual, hemos incluido, dos

eventos que al igual que los inconvenientes con las transferencias, no son realizadas por uno tercero, sino que por fallas operativas en los procesos, tales como, dinero no dispensado por los cajeros automáticos, lo cual sucede cuando un usuario realiza un retiro por medio de un cajero automático, y este último no desembolsa el valor solicitado, sin embargo de esto, debita la cantidad completa digitada por el usuario.

Por otra parte otro evento que puede suceder en la utilización de los cajeros automáticos, es la entrega de billetes falsos incluidos en los montos de retiro, con respecto a estos casos, hemos recabado la siguiente información:

Gráfico 9. Billetes falsos



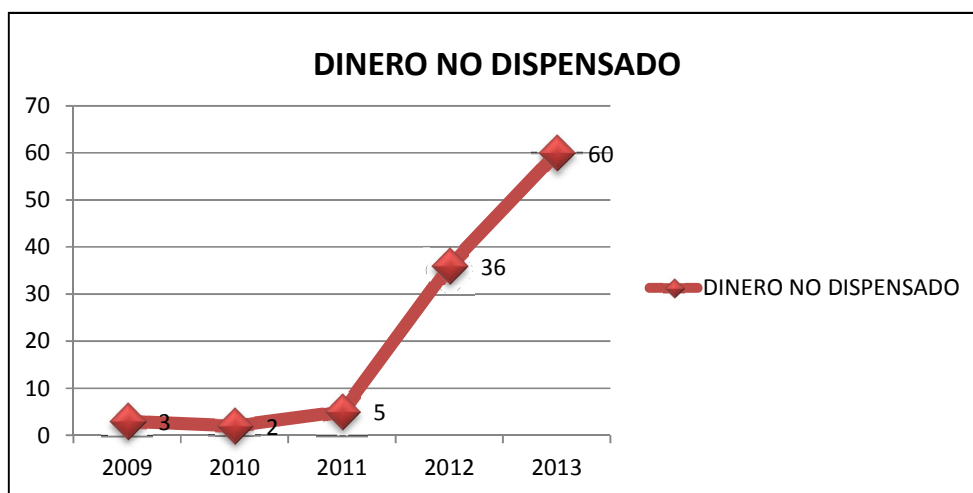
Cabe señalar que, el trámite a seguir cuando un usuario reciba billetes falsificados por parte de una institución financiera, después de llenar el formulario “Especies Monetarias Falsificadas”, es según la circular N° SBS-DNJ-2002-2040, de fecha 24 de octubre de 2002, el siguiente:

*“(…) Las instituciones financieras, en un plazo máximo de treinta días, remitirán a la Dirección de Especies Monetarias de las oficinas del Banco Central del Ecuador en las*

*ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, las especies monetarias presumiblemente falsificadas para su verificación y custodia, así como el original del formulario suscrito; una vez realizada la verificación y ratificadas la condición de falsa de la especie, el Banco Central ingresará la información contenida en el formulario en una base de datos que la institución creará específicamente para este propósito, la misma que será utilizada como fuente de información a la que tendrá acceso directo las entidades financieras del país y los entes gubernamentales de control, investigación y sanción (...).*

Dado esto, los casos sobre billetes falsos entregados por entidades financieras en el país, reportados a la Superintendencia de Bancos y Seguros, son menores a los perpetrados en realidad, sin embargo, vale destacar esto como un evento derivado de la utilización de la banca virtual en país.

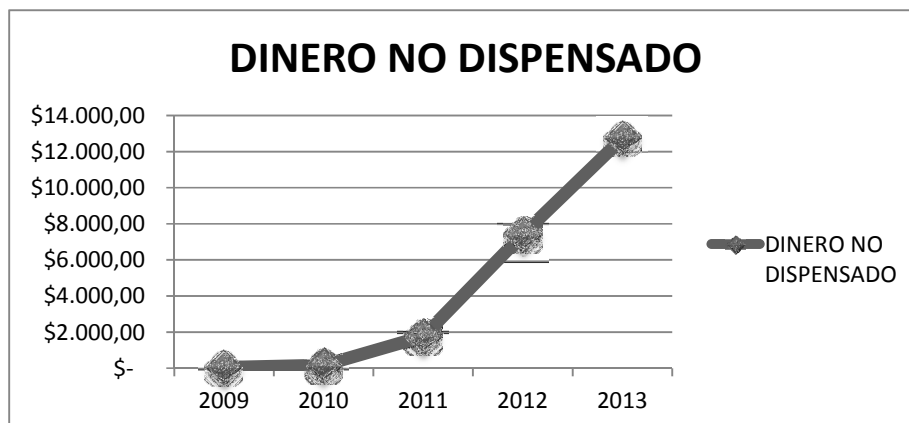
Gráfico 10. Dinero no dispensado



Por otra parte, los casos por valores inferiores al solicitado en cajeros automáticos, ha tenido un significativo aumento, tanto en número de casos como en monto de perjuicio, como se aprecia en el gráfico siguiente:



Gráfico 11. Dinero no dispensado



Sobre este tipo de suceso, nos permitimos manifestar que el 25% de reclamos planteados sobre estos casos, han sido por montos menores o iguales a US \$100,00, el 50% por reclamos con montos menores o iguales a US \$165,50 y el 75% por menores o iguales a US \$300,00, siendo este suceso habitual según el número de casos reportados al organismo de control.

En relación a estos eventos, que ponen en riesgo los fondos confiados por los depositarios a los bancos, la Junta Bancaria, ha emitido, entre otras, la resolución JB-2012-2148, la cual menciona mecanismos de protección al usuario como la defensa que deben tomar las instituciones contra la clonación de las tarjetas de los usuarios, protección contra malware que intervengan en el software e información presente en los cajeros automáticos, los estándares de seguridad y servicio que deben mantener los cajeros automáticos, entre otras medidas.

## **5.4 Fraudes en la banca internacional**

La banca mundial también se ha visto inmersa en distintos tipos de fraudes electrónicos, siendo en unos países de mayor relevancia que en otros. América de manera general, es el continente con mayor sensibilidad de robos virtuales bancarios.

Según un informe emitido por noticias mundo Fox, publicado en el primer trimestre del 2014, asegura que los fraudes electrónicos en América Latina para el 2013 alcanzaron los 430 millones de dólares. El país que ocupa el primer lugar es Brasil, seguido de Argentina, Colombia, México y Chile.

La cadena televisiva CNN, publicó que en México existen cinco tipos de fraudes bancarios que amenazan de forma habitual, de los cuales tres se realizan por medios virtuales, como: skimming, robo de información de la tarjeta, toma de posesión de la cuenta.

Estos casos fueron reportados a la Comisión financiera de Colombia, teniendo al final del 2011 un total de 476 millones de pesos reportados como robo.

En México, los casos de fraudes financieros hasta el 2009, no eran tratados de manera inmediata es más muchas veces ni siquiera eran tratados a pesar de que en el país exista una Comisión dedicada a velar por los intereses de los usuarios bancarios.

Los robos iban en aumento pero como era a personas naturales y se consideraban montos menores o inferiores (sugiriendo a esto que eran de importancia mínima para la Comisión) se levantaban las sesiones de los casos y quedaban sin resolverse. Un grupo de usuarios iniciaron un reclamo viral por internet, crearon una página en la cual exponían sus experiencias de robos atendidos sin resultado alguno, fueron amparados por AusBan, quienes se dedicaban a proteger precisamente a los afectados por operaciones bancarias fraudulentas.

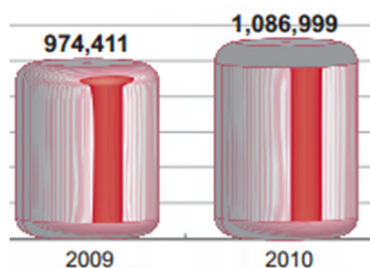
Tras meses de investigación y de lucha por pedir solución a sus problemas, se detectó que el fraude se había generado desde el propio banco mexicano, el BBVA Bancomer. Después de esto se fueron identificando los bancos en los que ocurrían irregularidades, no sólo que hayan participado en los fraudes sino que eran los blancos para propiciarse los fraudes electrónicos de manera externa.

Tabla 2. Ranking Bancos de México

<b>Banco</b>
BBVA Bancomer
Banamex
HSBC
Santander

En el 2009, la Comisión dedicada a la protección de los intereses de los clientes bancarios de Colombia CONDUSEF, finalizó el año con más de 1,000,000 de casos

fraudulentos, teniendo como respuesta de la comisión en 974,411. Para el año 2010, se llevaron a cabo 1,087,000 acciones de atención, pues la CONDUSEF, aumentó la participación de atención a los usuarios afectados por los fraudes electrónicos.



Fuente: Anuario estadístico 2010 CONDUSEF México

En el 2011, se produjo un total de 4,230,372 de reclamos cuyo monto fue de 10,942,882,085.

En el 2013, la CONDUSEF, cierra con 1'303,331 de acciones de defensa, viéndose un 5% incrementada con respecto al año anterior 2012, que cerró con 1'239,368.

Variación (%)	Proceso de Atención	2012	2013
<b>5.7</b>	<b>Asesorías</b>	<b>1,024,340</b>	<b>1,082,835</b>
5.7	Asesorías Técnico-Jurídicas	1,022,336	1,080,668
74.5	Consultas Jurídicas	55	96
19.6	SIAB VIDA	1,673	2,001
-74.6	Asesorías Jurídicas Penales	276	70
<b>2.5</b>	<b>Controversias</b>	<b>208,097</b>	<b>213,260</b>
-7.8	Gestión Ordinaria	11,661	10,756
1.5	Gestión Electrónica	168,741	171,241
12.9	Conciliación	27,695	31,263
<b>3.8</b>	<b>Dictamen</b>	<b>4,739</b>	<b>4,919</b>
<b>100.0</b>	<b>Arbitraje</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>5.5</b>	<b>Defensoría</b>	<b>2,191</b>	<b>2,312</b>
-21.7	Solicitudes para Defensa Legal Gratuita*	1,766	1,382
118.8	Defensa Legal Gratuita	425	930
<b>200.0</b>	<b>Concursos Mercantiles</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>5.2</b>	<b>Total General**</b>	<b>1,239,368</b>	<b>1,303,331</b>

Fuente: Memorias 2013 CONDUSEF México

Los principales reclamos que se presentaron en el 2013, fueron los siguientes:

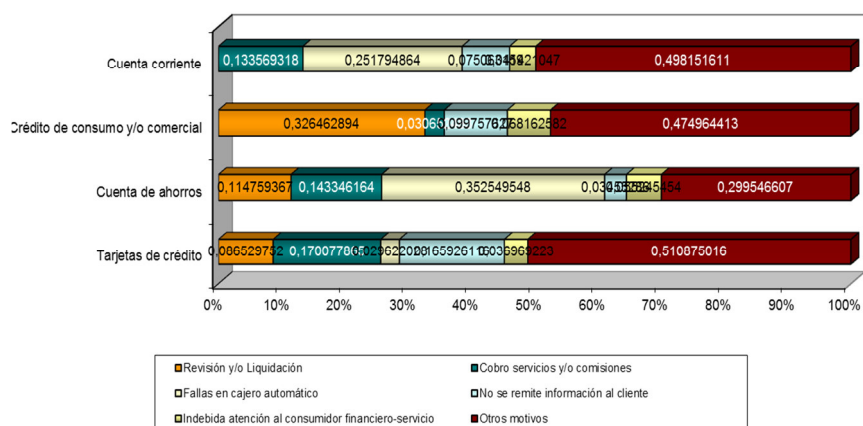
Posición	Productos	Asuntos	Part. %
1	Tarjeta de crédito	71,548	56
2	Tarjeta de débito	13,504	11
3	Crédito personal	9,964	8
4	Cuenta de ahorro	7,990	6
5	Cheques	6,514	5
6	Cuenta de nómina	4,737	4
7	Crédito al auto	2,274	2
8	Crédito hipotecario	2,107	2
9	Crédito de nómina	1,965	2
10	Cajero automático	1,665	1

Fuente: Memorias 2013 CODUSEF México

Colombia, es uno de los países con mayor índice de fraudes electrónicos. La Superintendencia financiera de Colombia presentó al final del 2009 la cantidad de reclamos por los distintos delitos bancarios, entre ellos están: clonación de tarjetas, consumos no autorizados, dinero no dispensado.

### Quejas consolidadas por productos y motivos más representativos.

Año 2009



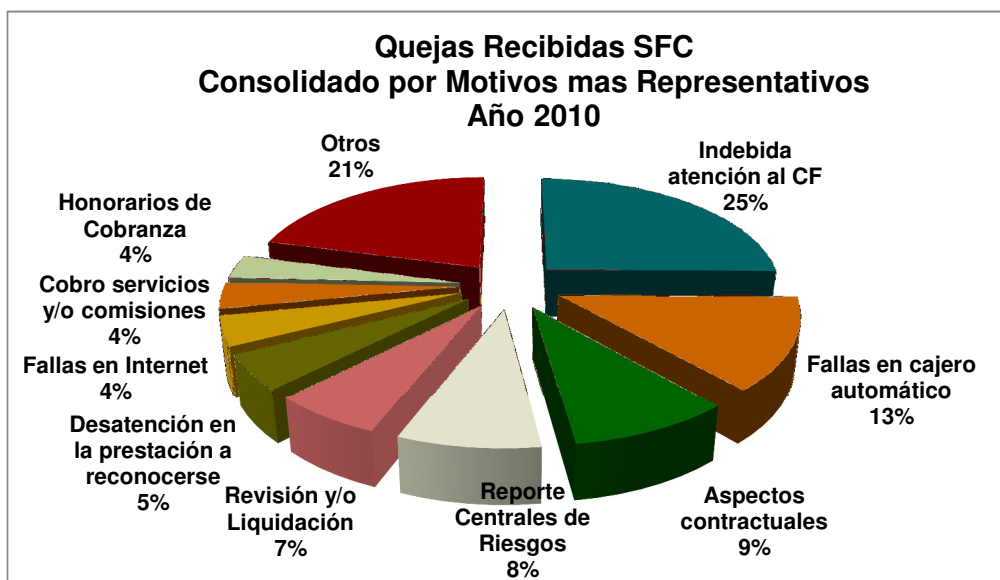
Fuente: Superintendencia financiera de Colombia, 2009

El ranking de los diez bancos colombianos con mayor número de reclamos por fraudes electrónicos:

Tabla 3. Ranking Bancos de Colombia

1	Bogotá
2	Popular S.A.
5	Banco Cafetero S.A. En Liquidación
6	Santander
7	Bancolombia
9	Citibank
10	HSBC

Al 2010, incrementan los reclamos por los delitos financieros, los bancos con mayores reclamos se mantienen del ranking 2009.



Fuente: Superintendencia financiera de Colombia, 2010

Terminando el 2011, la SFC indicó que en América Latina el comercio electrónico había aumentado de manera extraordinaria, por lo que la utilización de canales virtuales bancarios para llevar a cabo la compra-venta había crecido en iguales proporciones.



Fuente: Superintendencia financiera de Colombia, 2011

En Colombia, diariamente se realizan aproximadamente más de 25.000 transacciones, teniendo un movimiento anual de comercio electrónico de 1,000 millones de pesos.

Según un reporte presentado por la Unidad de Investigaciones Tecnológicas de la Policía Nacional, en América Latina los tres países con mayor número de fraudes financieros son: Brasil, México y Colombia. Los fraudes que más se llevan a cabo en estos tres países son: phishing, pharming, mail spoofing, web spoofing, keylogger.

En Brasil, en el año 2011 se produjeron muchas pérdidas debido a los fraudes electrónicos, según la FEBRABAN (Federación Brasileña de Bancos), se perdieron 406 millones de dólares, teniendo un incremento porcentual del 36% con respecto al año anterior.

Para el 2013, las pérdidas por fraudes electrónicos fueron muy fuertes, siendo Colombia y Brasil quienes lideran este suceso por lo que la División de Seguridad de EMC realizará una profunda investigación a través de su servicio Anti fraude de RSA.

A partir de los datos revelados en un informe de RSA Antifraude, en el año 2013 se registraron aproximadamente 450.000 delitos informáticos, dejando un equivalente a \$5.900 millones de dólares en pérdidas. Los países vecinos Colombia y Brasil, ocupan los primeros puestos en el ranking mundial de los diez países con mayor vulnerabilidad a ataques informáticos.

El phishing, es el delito más frecuente en todo el mundo, representando en Norteamérica más del 60%, en África y Europa aproximadamente el 30% y poco más del 10% en Asia y Oceanía. En América Latina, el país con mayores ataques de phishing es Colombia, representando alrededor del 50% del total de los sucesos cometidos en toda Latinoamérica. Se calcula que las pérdidas asciendan a 90 millones. En Brasil se registraron el 39% de los casos de phishing, con pérdidas que superaron los 80 millones y finalmente México tuvo el 8% de los casos con pérdidas de 20 millones en el año.



## Capítulo VI

### 6. Leyes de protección a los usuarios

Las leyes ecuatorianas que soportan la seguridad y protección a los ciudadanos por la utilización de los distintos servicios bancarios, presentan ampliamente la cobertura que tienen los mismos para ser atendidos y obtener una solución al problema que se esté mostrando.

Partiendo de la constitución de la república en el artículo 52, se establece que las personas tienen el derecho de poder utilizar los servicios así como los bienes con calidad satisfactoria. Además en el artículo 53 se expone que todas las entidades de servicio público, deben medir la satisfacción de sus clientes, incluyéndolo como una estrategia para posteriores correcciones de errores si los hubiese.

Esto nos muestra que si por algún motivo el ciudadano no está recibiendo el servicio de manera eficiente, el estado intervendrá tomando las medidas necesarias para lograr la satisfacción del cliente.

El Plan Nacional del Buen Vivir, que en su artículo 11 menciona el aseguramiento y funcionamiento de los sectores estratégicos, el cual se logra por la transferencia de nuevas tecnologías para el tratamiento de otros servicios y aplicaciones, avala a los clientes bancarios en sus operaciones a través de la web, pues se está en constante crecimiento y en adopción de

tecnologías que los servicios que una entidad bancaria pueda ofrecer deben de estar acorde a los intereses que tiene el país en conjunto. Por ello la mayor parte de los servicios bancarios son virtuales, así como las transacciones electrónicas actuales.

La resolución de la SBS del Capítulo IV de los programas de educación financiera por parte de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros. (Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 2393, publicada en Registro Oficial 897 de 22 de Febrero del 2013), presenta:

*“Los programas de educación financiera fomentarán la divulgación de la información de productos y servicios financieros, se seguros y seguridad social, a fin de que los usuarios tengan la posibilidad de obtener información comprable y objetiva sobre los riesgos y rendimientos de los diferentes tipos de productos que las instituciones ofrecen”.*

Dichos programas deben de brindar información necesaria, que se específica, clara y que esté en constante actualización para que los clientes conozcan sobre los servicios y los productos que ofrecen las entidades bancarias.

El Capítulo V de la protección al usuario financiero, de los servicios de información y atención de reclamos. (Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 2393, publicada en Registro Oficial 897 de 22 de Febrero del 2013), establece que:

*“Las instituciones del sistema financiero deben velar porque la información que suministran al mercado sobre los productos y servicios financieros sea clara, veraz, completa u oportuna y permita que, los usuarios tengan la posibilidad de adquirir conocimiento cabal sobre la materia y, puedan tomar las decisiones que consideren más adecuadas sobre la utilización de los productos y servicios ofrecidos”.*

Los usuarios tienen el derecho a conocer sobre todo en cuanto a la banca y lo que ofrece para poder elegir de la manera más oportuna lo que deseen.

El artículo 12 hace mención a los plazos que tiene la institución financiera para solucionar los reclamos por parte de los usuarios del banco, por esto se menciona que:

*“La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios financieros en el plazo de hasta quince 78 (15) días tratándose de reclamos originados en el país; y, en el plazo de hasta sesenta (60) días, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, desde su presentación en el servicio de atención al usuario financiero (...)”*

Según la Resolución JB-2010-1782 Código de derechos del usuario del Sistema Financiero en la que se menciona que los clientes serán amparados por *“el defensor del cliente de las instituciones financieras, y por la Superintendencia de Bancos y Seguros”.*

Los clientes, también tienen el derecho a que todos los datos que la entidad bancaria tenga de ellos sean cautelosamente utilizados y guardados. Además de que si por algún motivo se causara daño o existiera alguna irregularidad con los clientes, ellos pueden

*“demandar la adopción de medidas efectivas que garanticen la seguridad de las operaciones financieras, del defensor del cliente, de la Superintendencia de Bancos y Seguros o de otras instancias administrativas o judiciales pertinentes”*

Los usuarios tienen un gran soporte en la Ley de Comercio electrónico, firmas y mensaje de datos ya que en el artículo 202 se establece que quien por medio de herramientas electrónicas, o informáticas, intente tener acceso a información privada como contraseñas para violar los sistemas de seguridad, será castigado con encarcelamiento de seis meses hasta un año además de quinientos y mil dólares de multa, según sea el caso.

## Conclusiones

La inclusión de la banca virtual dentro de los servicios que ofrecen las instituciones financieras a sus clientes, ha sido beneficiosa, en ahorro de tiempo, agilidad, facilidad y comodidad para realizarlo, como muestran las estadísticas y los gráficos realizados, los fraudes electrónicos que se han llevado a cabo en todo el país muestran los montos de robo que han sido sustraídos de las cuentas de los usuarios de los bancos, causando perjuicios y consecuencias económicas drásticas.

En América Latina la cifra de fraudes electrónicos es la más alta a nivel mundial, a pesar de que nuestro país presenta una tendencia constante de delitos virtuales, se encuentra dentro del ranking en un nivel alejado ya que quienes lo lideran son Brasil y Colombia con cifras muy altas de robos electrónicos y la mayoría de los reclamos provienen directamente de delitos cometidos por el banco, ya que no existen medidas rigurosas por parte de las entidades de regulación de cada uno de los países en mención.

La intervención de la Superintendencia de Bancos y Seguros, ha sido sin duda de gran apoyo puesto que a los reclamos recopilados de las cuatro intendencias regionales, se les ha tratado con mucha atención para tratar de brindar un buen servicio y hacer que la sociedad no pierda la confianza en los bancos y siga creyendo en la responsabilidad que tienen.

## Recomendaciones

A nivel institucional, la Superintendencia de Bancos y Seguros debería seguir con su gestión como lo ha hecho a la actualidad, exigiendo a los organismos que están bajo su regulación el cumplimiento de las leyes.

Como muchas de las leyes de protección a los usuarios profesan, los clientes bancarios al realizar la contratación de un servicio, deberán de conocer toda la información de manera detallada sobre la operatividad del mismo, ya que al adquirirlo, tendrán que sobrellevar al mismo tiempo un riesgo y ellos deberán tomar la decisión que consideren en su opinión la más adecuada.

Las instituciones bancarias, deberán establecer mayores medidas de seguridad en los procesos virtuales transaccionales, innovando y estando en constante actualización para evitar que los hackers roben la identidad de sus clientes.

La SBS, además deberá agilizar los procesos de solución y devolución de los clientes bancarios que hayan reclamado las diferentes irregularidades en su cuenta de banco. De esta manera podrá tener usuarios satisfechos tanto con la banca como con la SBS.

## Bibliografía

Argandoña, A. (1972). *La teoría monetaria moderna*. Barcelona: Ariel.

Arosemena, G. (2009). *La banca ecuatoriana*. Obtenido de

[http://works.bepress.com/cgi/viewcontent.cgi?article=1251&context=guillerm\\_rosemena](http://works.bepress.com/cgi/viewcontent.cgi?article=1251&context=guillerm_rosemena)

Canessa, M. (1999). *La banca del Ecuador: Una explicación histórica*. Guayaquil, Ecuador.

Chong, M. (2007). *Guía para la solicitud, aprobación, registro contable y control interno de los créditos concedidos por el sistema financiero*. Quito, Ecuador.

CONDUSEF. (2009). *Comisión nacional para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros*. Obtenido de [http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/estadistica/anuario\\_2009.pdf](http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/estadistica/anuario_2009.pdf)

CONDUSEF. (2010). *Comisión nacional para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros*. Obtenido de [http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/estadistica/anuario\\_2010.pdf](http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/estadistica/anuario_2010.pdf)

CONDUSEF. (2011). *Comisión nacional para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros*. Obtenido de [http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/estadistica/anuario\\_2011.pdf](http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/estadistica/anuario_2011.pdf)

CONDUSEF. (2012). *Comisión Nacional para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros*. Obtenido de [http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/estadistica/anuario\\_2012.pdf](http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/estadistica/anuario_2012.pdf)

- CONDUSEF. (2013). *Comisión Nacional para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros*. Obtenido de [http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/estadistica/anuario\\_2013.pdf](http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/estadistica/anuario_2013.pdf)
- Correa, R. (2009). *De Banana Republic a no República*. Debate.
- Friedman, M. (1975). *La Teoría Cuantitativa del dinero*. Lima.
- Friedman, M. (1979). *El marco monetario de Milton Friedman*. Ciudad de México: Premio.
- Guerra, M. (2005). Breve reseña histórica del surgimiento de la banca. Ciudad de México, México.
- Junta Bancaria del Ecuador. (23 de 01 de 2001). *página de la Superintendencia de Bancos y Seguros*. Obtenido de [http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Ley\\_gral\\_inst\\_sist\\_financiero\\_enero\\_2014.pdf](http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Ley_gral_inst_sist_financiero_enero_2014.pdf)
- Keynes, M. (1977). *Teoría general de la ocupación, el interés y el dinero*. Ciudad de México.
- Kurihara, K. (1982). *Teoría monetaria y política pública*. Ciudad de México.
- Mendoza, V. (21 de Junio de 2012). *Los cinco fraudes más temidos por los bancos*. Obtenido de CNN Expansión: <http://www.cnnexpansion.com/midinero/2012/06/20/los-5-fraudes-mas-temidos-por-los-bancos>
- Menger, C. (1871). *Principios de economía: Los estudios sobre el método de las ciencias sociales*. Viena.
- Muela, S. (Julio de 2009). *Importancia de la Banca de un país*. Obtenido de <http://smuela2009.blogspot.com/>



MundoFox. (25 de Febrero de 2014). Fraudes electrónicos en América Latina.

Paz, J. (2001). Bancos, banqueros y leyes ecuatorianas. *Gestión*.

RSA. (10 de Marzo de 2014). *Diario Ti*. Obtenido de <http://diarioti.com/rsa-ampliara-las-operaciones-de-su-servicio-rsa-fraudaction-en-america-latina/75812>

Sayers, R. (1975). *La banca moderna*. Ciudad de México.

## Anexo 1

### Número de casos

	2009	2010	2011	2012	2013
<b>billetes falsos</b>	0	0	4	6	13
<b>tarjeta de crédito</b>	20	32	157	84	173
<b>dinero no dispensado</b>	3	2	5	36	60
<b>inconvenientes con transferencias</b>	3	2	19	10	28
<b>phishing</b>	35	83	504	245	379
<b>tarjeta de débito</b>	26	80	561	365	585

### EVOLUCIÓN DE FRAUDES BANCARIOS 2009-2013

	2009	2010	2011	2012	2013
billetes falsos	0	0	280	220	620
tarjeta de crédito	4730	76815,2	390445,02	122693,93	480408,665
dinero no dispensado	50	160	1763,4	7418,38	12749,86
inconvenientes con transferencias	2500	3550	913047,77	26072,75	155536,8
phishing	86570	460563,75	2158168,73	2000291,67	2147864,76
tarjeta de débito	14350	173397,14	2269125,32	1095919,46	4713487,38

## Anexo 2

<b>EVOLUCIÓN DE RECLAMOS POR FRAUDES BANCARIOS (2009-2013)</b>						
	<b>2009</b>		<b>2010</b>		<b>2011</b>	
	<b>Cuenta de Número</b>	<b>Suma de Monto</b>	<b>Cuenta de Número</b>	<b>Suma de Monto</b>	<b>Cuenta de Número</b>	<b>Suma de Monto</b>
<b>billetes falsos</b>					4	\$ 280,00
<b>consumos no autorizados</b>	20	\$ 4.730,00	32	\$ 76.815,20	157	\$ 390.445,02
<b>dinero no dispensado</b>	3	\$ 50,00	2	\$ 160,00	5	\$ 1.763,40
<b>inconvenientes con transacciones</b>	3	\$ 2.500,00	2	\$ 3.550,00	19	\$ 913.047,77
<b>phishing</b>	35	\$ 86.570,00	83	\$ 460.563,75	504	\$ 2.158.168,73
<b>skimming</b>	26	\$ 14.350,00	80	\$ 173.397,14	561	\$ 2.269.125,32
<b>total</b>	87	\$ 108.200,00	199	\$ 714.486,09	1250	\$ 5.732.830,24

<b>EVOLUCIÓN DE RECLAMOS POR FRAUDES BANCARIOS (2009-2013)</b>						
	<b>2012</b>		<b>2013</b>		<b>Total Cuenta de Número</b>	<b>Total Suma de Monto</b>
	<b>Cuenta de Número</b>	<b>Suma de Monto</b>	<b>Cuenta de Número</b>	<b>Suma de Monto</b>		
<b>billetes falsos</b>	6	\$ 220,00	13	\$ 620,00	23	\$ 1.120,00
<b>consumos no autorizados</b>	84	\$ 122.693,93	173	\$ 480.408,67	466	\$ 1.075.092,82
<b>dinero no dispensado</b>	36	\$ 7.418,38	60	\$ 12.749,86	106	\$ 22.141,64
<b>inconvenientes con transferecias</b>	10	\$ 26.072,75	28	\$ 155.536,80	62	\$ 1.100.707,32
<b>phishing</b>	245	\$ 2.000.291,67	379	\$ 2.147.864,76	1246	\$ 6.853.458,91
<b>skimming</b>	365	\$ 1.095.919,46	585	\$ 4.713.487,38	1617	\$ 8.266.279,30
<b>total</b>	746	\$ 3.252.616,19	1238	\$ 7.510.667,47	3520	\$ 17.318.799,99

### Anexo 3

	AMAZONAS	AUSTRO	BANCO ECUATORIANO DE LA VIVIENDA	BANCO NACIONAL DE FOMENTO	BIESS	BOLIVARIANO	CAPITAL	CITIBANK	COFIEC	COMERCIAL DE MANABI	CONSULCREDITO
billetes falsos						8					
consumos no autorizados	2	22		5		17					
dinero no dispensado		1		2		15				1	
inconvenientes con transferecias		1	1	2		2					
phishing	3	28		23		17	1		1	4	
skimming	5	29		82	1	58	3	1		2	
Total general	10	81	1	114	1	117	4	1	1	7	0

	COOPNACIONAL	CORPORACION FINANCIERA NACIONAL	DEL PACIFICO	DELBANK	DINERS CLUB DEL ECUADOR	FILANBANCO (e)	FINCA	GENERAL RUMIÁ'AHUI	GUAYAQUIL	IECE	INTERNACIONAL
billetes falsos	1		3						5		1
consumos no autorizados			17		26			2	88		22
dinero no dispensado			4					2	12		21
inconvenientes con transferecias		1	1			1		2	19		4
phishing	1	1	42		23		1	14	403		61
skimming		1	70	2	22			23	353	1	145
Total general	2	3	137	2	71	1	1	43	880	1	254

	LLOYDS BANK	LOJA	MACHALA	PACIFICARD	PACIFICO	PICHINCHA	PREVISORA (e)	PROCREDIT	PRODUBANCO	PROGRESO (e)	PROMERICA
billetes falsos			1						2		1
consumos no autorizados	1	2	8	29		129			36		5
dinero no dispensado		1	1	1	1	29			11		1
inconvenientes con transacciones			2		1	16			5		
phishing		1	3	19	3	427	1	6	84	1	5
skimming		4	5	18	5	549		4	149		12
Total general	1	8	20	67	10	1150	1	10	287	1	24

	SOLIDARIO	SUDAMERICANO	TERRITORIAL	UNIBANCO	VAZCORP
billetes falsos			1		
consumos no autorizados	6		20	9	
dinero no dispensado					
inconvenientes con transferecias	1				
phishing	8	2	16	11	1
skimming	18	1	13	14	1
Total general	33	3	50	34	2