

# PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE BANCOS Y COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA INCLUSIÓN ECONÓMICA EN ECUADOR

## FINANCIAL PRODUCTS AND SERVICES OF BANKS AND SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES FOR ECONOMIC INCLUSION IN ECUADOR

### **Almeida Guzmán Patricio Marcelino**

Docente e investigador de la Universidad Central del Ecuador

Av. América y Av. Universitaria Quito, SN

E-mail: pmalmeida@uce.edu.ec

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7498-7168>

### **Rengel Sandoval Hernán Vicente**

Docente e investigador de la Universidad Central del Ecuador

Av. América y Av. Universitaria Quito, SN

E-mail: hvrengel@uce.edu.ec

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-8470-3585>

### RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo analizar la oferta de servicios financieros de las cooperativas de ahorro y crédito (CAC), utilizando cajeros automáticos, corresponsales no bancarios y solidarios, así como las nuevas opciones con el uso del celular, mismas que contribuyen a la inclusión financiera. La metodología es un análisis de caso (in situ): sobre el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación utilizadas en la inclusión financiera y se recopiló información sobre el uso de cajeros automáticos, apertura de nuevas sucursales o equipamiento de corresponsales no bancarios publicados en las estadísticas del Banco Central del Ecuador. Confirmándose que el sistema financiero popular y solidario es un aliado estratégico para los sectores de menores recursos y del Gobierno, puesto que contribuye a superar la pobreza y marginalidad.

**Palabras clave:** Inclusión Financiera, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Cajeros Automáticos, Corresponsales no Bancarios, Corresponsales Solidarios.

**Código JEL:** G21



Revista electrónica TAMBARA, ISSN 2588-0977

Abril – julio 2025

Edición 26 No. 141, pp. 2238-2261

Manuscrito recibido: Enero 2025

Aceptado: marzo 2025

## **ABSTRACT**

This research aims to analyze the financial services offered by savings and credit cooperatives (CAC), using ATMs, non-banking and solidarity correspondents, as well as new options with the use of cell phones, which contribute to financial inclusion. The methodology is a case analysis (in situ): on the use of new information and communication technologies used in financial inclusion and information was collected on the use of ATMs, opening of new branches or equipment of non-banking correspondents published in the statistics of the Central Bank of Ecuador. Confirming that the popular and solidarity financial system is a strategic ally for the lower-income sectors and the Government, since it contributes to overcoming poverty and marginality.

**Keywords:** Financial Inclusion, Savings and Credit Cooperatives, ATMs, Non-Banking Correspondents, Solidarity Correspondents.

**JEL Codes:** G21

## **1 INTRODUCCIÓN**

En la presente investigación se analiza la oferta de servicios financieros proporcionados por las Cooperativas de Ahorro y Crédito -CAC. Se examinan tanto los servicios destinados a depósitos y prestamistas, como aquellos ofrecidos a través de canales alternativos, como cajeros automáticos, corresponsales no bancarios y solidarios. Estos mecanismos desempeñan un papel fundamental en el fortalecimiento de la inclusión financiera.

La incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) mejora significativamente el análisis de riesgo y facilita la implementación de contratos de préstamo alternativos para suplir la falta de un colateral, o la ausencia de garantías reales que respalden el crédito. Además, estas tecnologías permiten evaluar las necesidades y capacidades de financiación de los prestatarios, basándose en sus recursos y voluntades de pago.

Adicionalmente, vale destacar que las principales barreras de acceso a los servicios financieros en Ecuador ha sido su alto costo, por ende, la mejor eficiencia se traducirá no sólo en un mejor servicio, sino en un menor costo, y la corresponsabilidad del operador financiero con el regulador será la clave para la incorporación de innovaciones que contribuyan a una mejor eficiencia de las CAC y una mayor inclusión financiera.

En este contexto, se hace necesario y fundamental ampliar y consolidar las CAC, puesto que son las entidades más cercanas a los sectores rurales, como campesinos y las comunidades urbano-marginales (artesanos), en los cuales hay un menor porcentaje de la población que cuenta con acceso a los productos y servicios del sistema financiero. La atención a personas ubicadas en estas zonas, antes inalcanzables, se resuelve con innovación, lo que permite extender el alcance de los servicios financieros a personas ubicadas en zonas remotas, generando un fuerte impacto social positivo, es por eso que los gobiernos y el sistema financiero consideran que en este negocio vale la pena invertir.

Más adelante, se describen los productos financieros que pueden desarrollarse de forma eficiente, gracias al uso de las nuevas TIC. Además, su implementación permite reducir los costos asociados a la prestación de servicios financieros, ya que se harían transacciones, supervisiones y control de cuentas en forma virtual, lo que implica minimizar los costos de administración de las cuentas y créditos pequeños, solo de esta manera, estas entidades financieras podrían estar en capacidad de reducir las tasas de interés.

Estos nuevos servicios financieros permitirán realizar transacciones que involucran la creación, liquidación, transferencia o cambio de propiedad de los activos financieros y/o la facilitación de estas transacciones.<sup>1</sup> A continuación, se analizan los servicios financieros de las CAC que utilizan las nuevas tecnologías para su desarrollo e inclusión.

## **2 REVISIÓN DE LITERATURA**

La literatura más relevante sobre productos y servicios financieros para inclusión financiera, especialmente diseñados por las cooperativas de ahorro y crédito (CAC) incluye investigaciones académicas, informes gubernamentales y estudios de organizaciones especializadas en economía popular y solidaria (Red de Instituciones Financieras de Desarrollo - RFD, 2017).

Se han revisado estudios sobre "Inclusión financiera y desarrollo en el sector cooperativo ecuatoriano", como también los impactos de los servicios financieros de las cooperativas en el desarrollo local en Ecuador" (ver bibliografía)

Adicionalmente, se analizaron informes y publicaciones institucionales de las entidades involucradas en la inclusión financiera, como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). A nivel internacional, también existen organismos como el Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Banco Central del Ecuador (BCE) que realizan informes sobre el estado de la inclusión financiera en los distintos países de América Latinas, y por ende también de Ecuador (como se constata en la bibliografía utilizada en esta investigación).

Finalmente, la revisión incluye investigaciones o tesis desarrolladas por estudiantes universitarios o de postgrado que analizan los impactos sociales y económicos de las instituciones financieras, en especial de las CAC en distintas regiones del país (Pilamunga, 2019).

## **3 METODOLOGÍA**

El análisis de la inclusión financiera a través de productos generados por las cooperativas de ahorro y crédito (CAC) requiere una metodología que considera aspectos cualitativos y cuantitativos.

---

<sup>1</sup>Definición que se aplicó en USA por el Census Bureau, n.d, así como la Nota de Política, Regulatory Approaches for Enable Access (AFI, 2010).

El objetivo principal fue identificar los productos que ofrecen las CAC (cajeros automáticos ATMs, corresponsales no bancarios y corresponsales solidarios, además de tarjetas de crédito y de débito.

Los segmentos poblacionales atendidos y analizados en este trabajo son: puntos de atención, por número de adultos y una encuesta de atención a nivel de provincias y por tipo de entidad financiera del segmento de crédito de las CAC.

Para el análisis se identificaron los nuevos productos financieros que ofrecen las IFIs que contribuyen a la inclusión que se ha consolidado a través de las dos últimas décadas. Para ello se han construido series que van desde 2004 hasta 2021. Concluyendo el estudio con un análisis de una encuesta a nivel provincial, lo que da cuenta de la inclusión que han alcanzado estas por tipo de entidad financiera.

Esta metodología proporciona una estructura para analizar cómo las CAC promueven la inclusión financiera y dónde se pueden realizar mejoras. Adaptarla según el contexto local y los objetivos específicos garantizados.

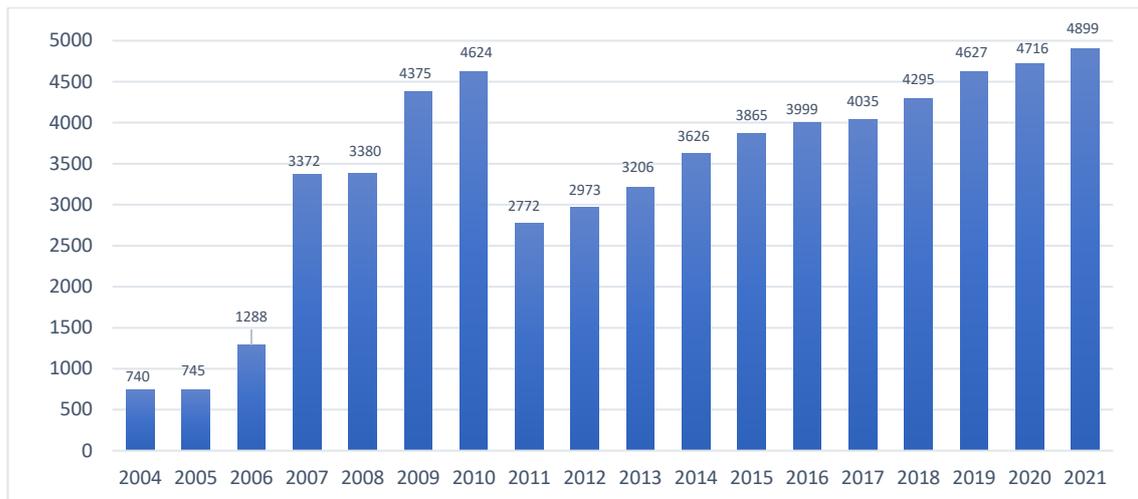
## **4 RESULTADOS**

### **4.1. Red de cajeros automáticos**

Uno de los mecanismos más comunes para retirar dinero de una cuenta personal y realizar pagos es el cajero automático, que es parte del proceso de transferencia electrónica de fondos. Los bancos o cooperativas ofrecen este tipo de instrumentos que facilitan el retiro de dinero en efectivo, de la misma entidad o de otras que pertenezcan a la misma red de cajeros.

Los cajeros automáticos sirven para realizar retiros, consultas, pagos de servicios, transferencias y avances de efectivo. Las únicas restricciones que imponen las instituciones financieras son: la fijación de un monto máximo de pago por transacción, así como un monto máximo de retiro por día. En casos especiales se puede realizar pagos de cuentas por servicios básicos y de tarjetas de crédito. (CoopMego, 2022)

En Ecuador los cajeros automáticos también son instalados por las CAC, aunque los costos de los cajeros automáticos siguen siendo considerablemente altos, por lo que solo se podrían disponer de los mismos en los halls de los edificios en el cual funciona la cooperativa, sea para que el cajero sea utilizado durante las noches, fines de semana y días feriados, o cuando haya una gran aglomeración de personas en las ventanillas de atención directa al cliente. (CeCo - Centro Competencia, 2022)



**Figura 1.** Cajeros Automáticos por cada 100.000 adultos por año

**Fuente:** Banco Central del Ecuador

**Nota:** La figura representa el número de cajeros automáticos implementados en el país desde el año 2004 al 2021.

Como se puede apreciar en la Figura 1, la automatización bancaria toma fuerza en el año 2007 sorprendiendo a miles de usuarios en el país. Las innovaciones tecnológicas en las entidades financieras agilitan y dan mayor seguridad a las transacciones. Servicios como las cajas que brindan una atención telefónica para transacciones, cajeros que permiten el depósito de cheques y la realización de operaciones bancarias por el Internet, son servicios que ofrecen en primera instancia el Banco del Pacífico y Banco Pichincha.

Entre 2005 y 2010, la cantidad de cajeros automáticos creció rápidamente alineado con los esfuerzos de bancarización y la expansión tecnológica. En las zonas rurales y urbanas aumentó la instalación de cajeros, permitiendo el acceso directo a servicios bancarios, lo que facilitó la vida de los usuarios que no necesitaban acudir a sucursales para realizar transacciones básicas.

El uso de cajeros automáticos permitió a los bancos ofrecer servicios más accesibles y eficientes, así como desarrollar esta infraestructura financiera y tecnológica, en concordancia con las políticas públicas que fomentaron la inclusión financiera (Red de Instituciones Financieras de Desarrollo, marzo 2024).

En los años 2011 a 2015 se mantuvo el incremento en el número de cajeros automáticos, impulsado por estas políticas de inclusión. Si bien, la mayoría de los cajeros automáticos se instalaron en áreas urbanas, también hubo algunos esfuerzos por llevarlos a zonas rurales y mejorar su acceso a los servicios financieros. Sin embargo, desde 2015 a 2020, como resultado del avance en la tecnología digital, el uso de cajeros automáticos en áreas urbanas tendió a estabilizarse, puesto que las Instituciones Financieras - IFIs comenzaron a promover las transacciones digitales, mediante aplicaciones móviles y servicios de banca en línea (FELABAN - Federación Latinoamericana de Bancos, 2021).

A partir del 2020, la pandemia de COVID-19 aceleró la adopción de pagos digitales, reduciendo la dependencia de efectivo en zonas urbanas. Esto implicó una leve desaceleración en la instalación de nuevos cajeros automáticos en esas áreas (BID - LAB, Mayo 2022).

En la actualidad, Ecuador mantiene la red de cajeros automáticos estable, y el énfasis se ha puesto en mejorar la accesibilidad en áreas rurales y regiones donde la infraestructura bancaria es limitada.

## **4.2. Corresponsales no bancarios**

Los Corresponsales No Bancarios (CNB) son establecimientos privados, aunque también podrían integrarse a instituciones públicas o formar parte de las cooperativas. Estos lo constituyen: farmacias, supermercados, establecimientos comerciales, tiendas de barrio, ferreterías y bazares, los cuales funcionan como un punto de atención de servicios bancarios.

En otras palabras, el usuario puede acercarse a un CNB para realizar una variedad de transacciones, con la tranquilidad y seguridad de ser atendido en su localidad, sin tener que desplazarse hasta las oficinas o agencias de su institución financiera. (Banco del Pacífico, 2018).

De esta manera, crecen los pagos, retiros y transferencias en 32%, el primer semestre de 2022 frente a igual período de 2021. Según la Superintendencia de Bancos (SB), en Quito se realizaron 71.643 transacciones en estos puntos de atención; este incremento se dio pese a que había menos corresponsales no bancarios que en 2021. Por su parte, la banca privada registró 32.046 de estos puntos de atención en junio de 2022; 7% menos que los 34.386 CNB habilitados en igual mes de 2021.

En todo caso, dos bancos lideran en Ecuador la oferta de servicios financieros a través de - CNB, mismos que comenzaron a implementarse en 2008. A junio de 2022, los bancos Guayaquil, Pichincha, Bolivariano, Pacífico y Delbank son las instituciones que tienen servicios en negocios de barrio. Banco Guayaquil tiene el 47% de la participación y Banco Pichincha el 28%. Si bien, el Banco Pichincha lidera el número de transacciones en CNB durante el primer semestre de 2022, con 40,4 millones realizadas en el primer semestre (56% del total); el Banco Guayaquil, cuyos clientes hicieron 27,1 millones de transacciones, que representan el 38% del total. (PRIMICIAS - El periodismo comprometido, 2023)

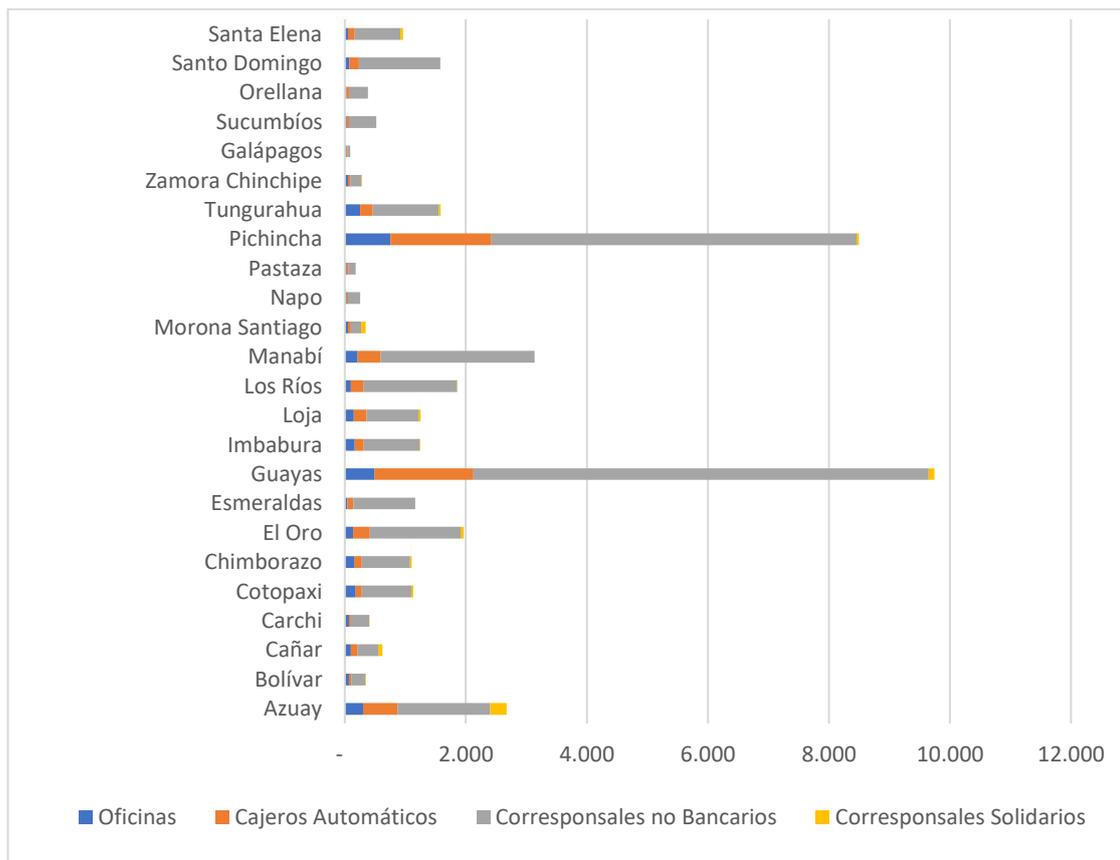
### **4.2.1. Corresponsales solidarios**

Según la definición de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), los Corresponsales Solidarios son personas naturales o jurídicas que, a través de instalaciones ubicadas en el país, distintas a las de la entidad financiera y bajo la responsabilidad de ésta, prestan servicios financieros propios de la entidad, previamente autorizados por esta Superintendencia, y se consideran como puntos de atención. (Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, 2022)

Los corresponsales solidarios en el Ecuador representan una innovación tecnológica que utilizó inicialmente la cooperativa Jardín Azuayo para lograr cercanía con sus socios que viven en los lugares más alejados, puesto que ellos tenían que movilizarse largas distancias -con un costo de movilización elevado-. Este canal permitió a la cooperativa Jardín Azuayo incrementar su liquidez por medio de la recepción de depósitos y retiros. Los corresponsales solidarios entraron en funcionamiento en el año 2016, pero hasta el año 2019 no se han realizado estudios de seguimiento y evaluación para medir el impacto que ha tenido este proceso en la institución. Sin embargo, al aplicar el método de diferencias de Cansino, la misma institución informó que los resultados obtenidos reflejaron un impacto negativo de 6.8%, en los depósitos recibidos en el año 2019, aunque dicho resultado estaba dentro de sus estimaciones (Vega Saquinaula, 2020).

### 4.3. Personas

En este punto, vale hacer el análisis de los puntos de atención del sistema financiero a las personas y por provincias en el año 2021 (Banco Central del Ecuador, 2021).



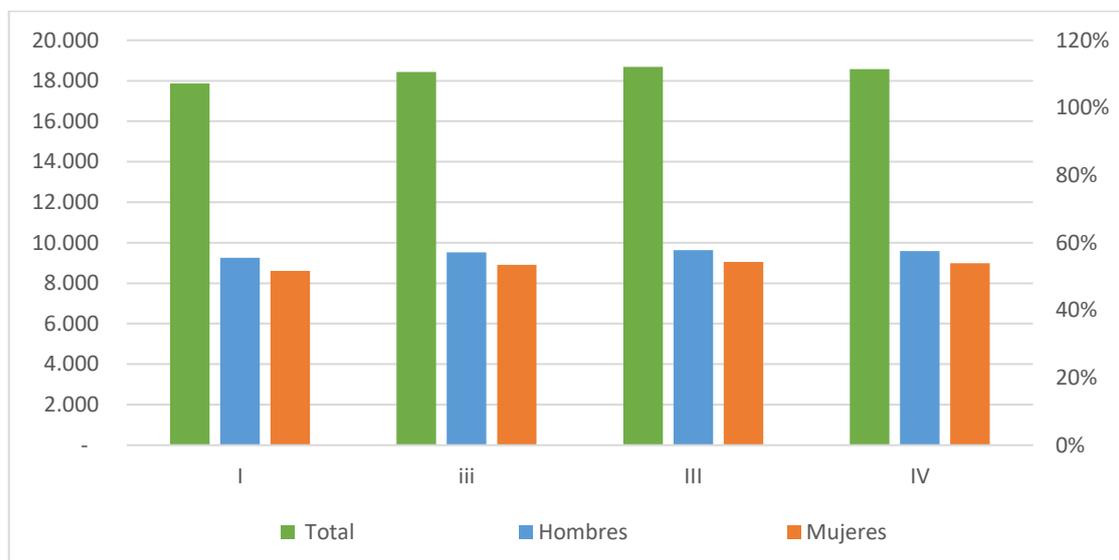
**Figura 2.** Puntos de Atención Sistema Financiero por provincias a nivel nacional

**Fuente:** Banco Central del Ecuador

**Nota:** La figura representa los puntos de atención del sistema financiero correspondientes a las oficinas, cajeros automáticos, CNB, Corresponsables Solidarios por cada una de las provincias a nivel nacional.

Los puntos de atención más comunes del sistema financiero para personas a nivel provincial son los corresponsales no bancarios, seguidos por los cajeros automáticos. En tercer lugar, se encuentran las oficinas, y finalmente los corresponsales solidarios -que son más de 500 en el país- (Superintendencia de Bancos, 2016).

Los cajeros automáticos son uno de los sistemas tecnológicos más utilizados por los clientes de las instituciones financieras, aun cuando en países más desarrollados ya están perdiendo vigencia, y más bien se empieza a utilizar con mayor incidencia los medios de pago móviles, como transferencias, tarjetas de débito, de crédito, e incluso seguros y créditos de emergencia. (CoopMego, 2022)



**Figura 3.** Relación de número de transacciones por sexo por trimestre en el año 2021.

**Fuente:** Banco Central del Ecuador

**Nota:** la figura representa la relación por sexo del número de transacciones de los servicios bancarios en el año 2021.

Como se puede constatar en la Figura 3, la relación del número de productos financieros que tienen los hombres respecto de las mujeres, vale destacar que apenas se diferencian entre el 1 y 2%, lo que da cuenta que el sexo ya no es una variable explicativa de la exclusión financiera, puesto que tanto hombres como mujeres tienen acceso a una cuenta en una entidad financiera o a crédito (Naciones Unidas, Ecuador, 2021).

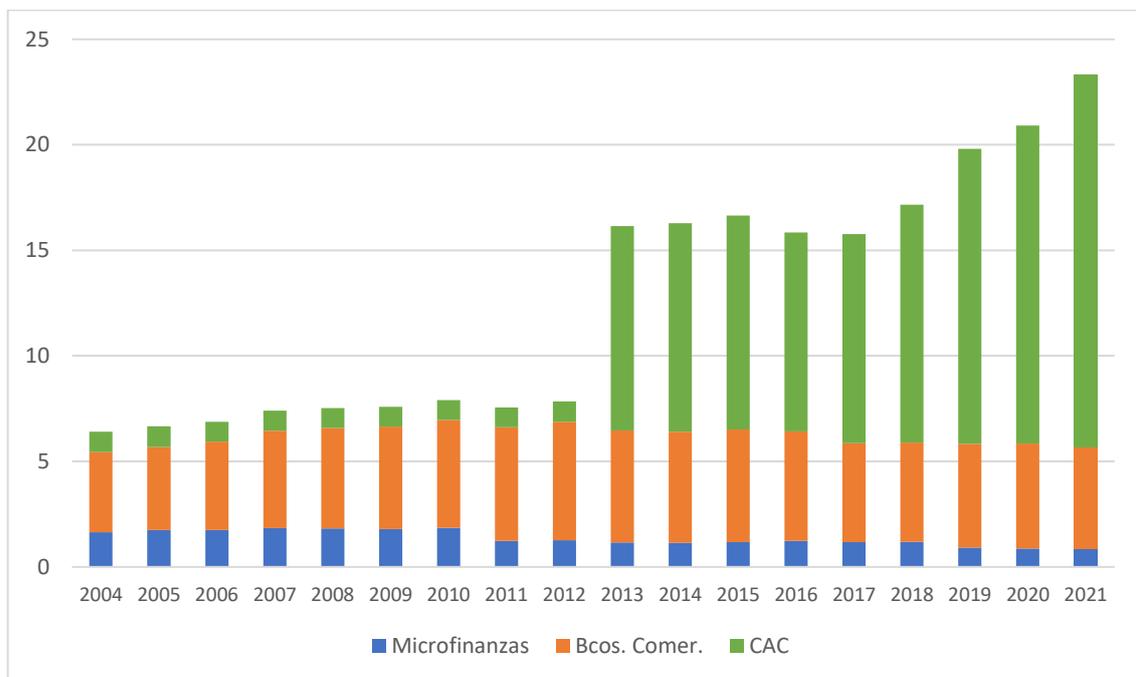
#### **4.3.1. Evolución en las dos últimas décadas en el número de sucursales financieras**

Luego de la Crisis Financiera de 1999, que resultó en el cierre de varios bancos y, por ende, en la disminución de sucursales en todo el país dejó a ciertas áreas con una baja densidad de puntos de atención bancaria.

En todo caso, la evolución del número de sucursales financieras por cada 1,000 km<sup>2</sup> en Ecuador ha estado influenciada por el crecimiento económico, la digitalización de los servicios financieros, las políticas regulatorias y la demanda de la población por servicios bancarios.

A partir del año 2000, con la dolarización y la estabilización económica, las instituciones financieras comenzaron una etapa de recuperación y expansión. Durante este periodo, la banca cooperativa ganó relevancia, contribuyendo a la ampliación de la red financiera.

Desde 2015, el número de sucursales físicas por cada 1,000 km<sup>2</sup> se mantuvo e incluso tendió a disminuir en algunas regiones, debido al auge de la banca digital y móvil. En resumen, el número de sucursales por cada 1,000 km<sup>2</sup> ha visto una expansión considerable hasta 2015, pero empezó a mantenerse e incluso reducirse en años recientes, a medida que las tecnologías digitales reemplazan la necesidad de una extensa red física (ASOBANCA, Julio 2022).



**Figura 4.** Número de sucursales por cada 1.000 Km<sup>2</sup>.

**Fuente:** Banco Central del Ecuador

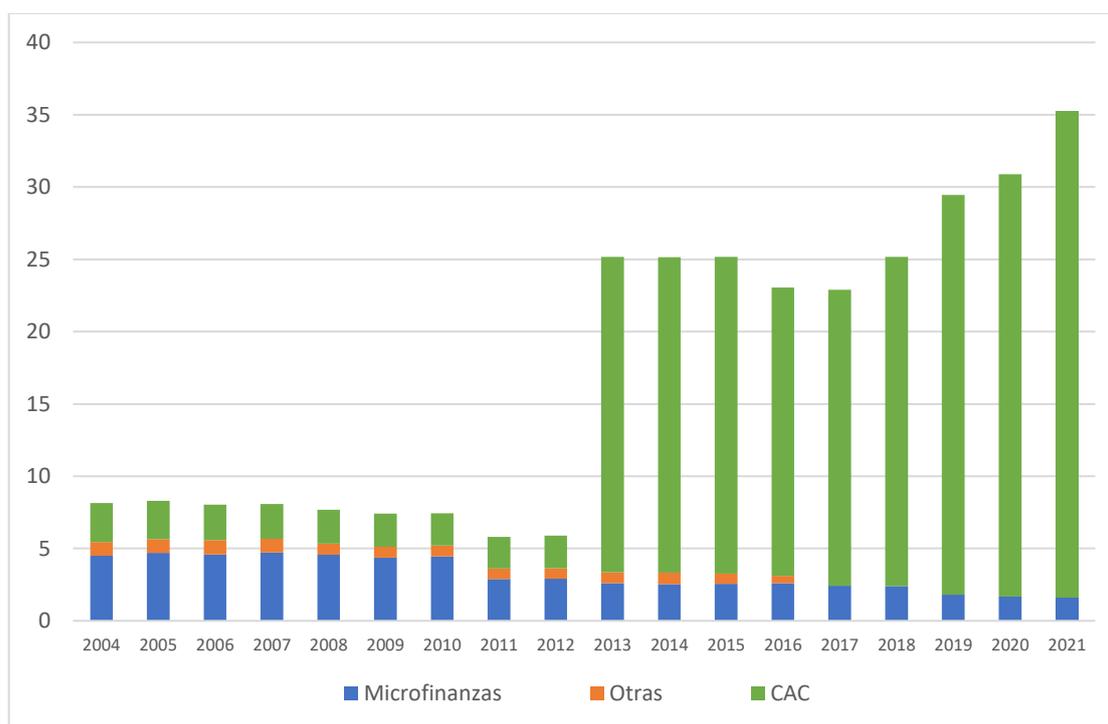
**Nota:** la figura representa el número de sucursales financieras desde el año 2004 al 2021.

Como se aprecia (Figura 4), la evolución del número de sucursales financieras por cada 100,000 personas adultas ha seguido una trayectoria marcada por el número por Km cuadrado. En las últimas décadas, esta relación ha mostrado una tendencia dinámica, influenciada por la demanda de servicios financieros, las políticas del sector bancario, la inclusión financiera y la adopción del uso de las tecnologías digitales.

La crisis financiera de 1999 llevó al cierre de muchas sucursales, pero con la dolarización y la estabilización de la economía, el sistema bancario realizó un esfuerzo para reconstruir la red de sucursales. Si bien, su número aumentó (incluyendo a las cooperativas de ahorro y crédito), la relación por cada 100,000 personas adultas se mantuvo relativamente baja en comparación con estándares internacionales (Arregui Solano, Guerrero Murgueytio, & Ponce Silva, Julio 2020).

Entre 2013 y 2015 el número de sucursales bancarias siguió aumentando, puesto que el gobierno y las instituciones financieras pusieron énfasis en mejorar la inclusión financiera, posibilitando que más personas adultas accedan a servicios bancarios. Asimismo, a medida que las plataformas digitales y la banca móvil se convirtieron en alternativas viables para un gran segmento de la población adulta, el número de sucursales por cada 100,000 adultos comenzó a estabilizarse o incluso a decrecer ligeramente en ciertas regiones, en los años 2016 y 2017 (ASOBANCA, Julio 2023) .

En resumen, el número de sucursales por cada 100,000 personas adultas en Ecuador registró un crecimiento significativo en las décadas anteriores, pero ahora tiende a mantenerse, sobre todo en las áreas urbanas, debido a la proliferación de los servicios digitales que están reemplazando la necesidad de puntos físicos de atención.



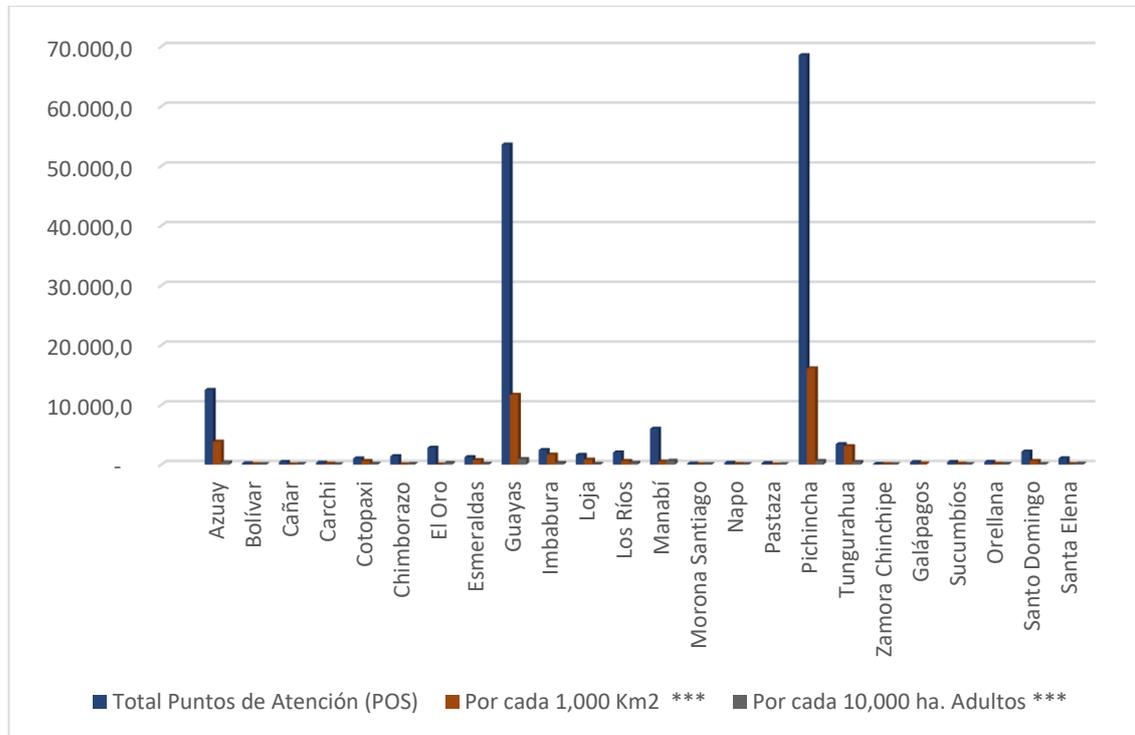
**Figura 5.** Número de sucursales por cada 100.000 adultos

**Fuente:** Economy ISO3

**Nota:** la figura representa el número de sucursales financieras por cada 100.000 adultos.

#### 4.4. Puntos de atención por provincias

A continuación, se analiza la distribución de los puntos de atención financiera por provincias en el año 2021.



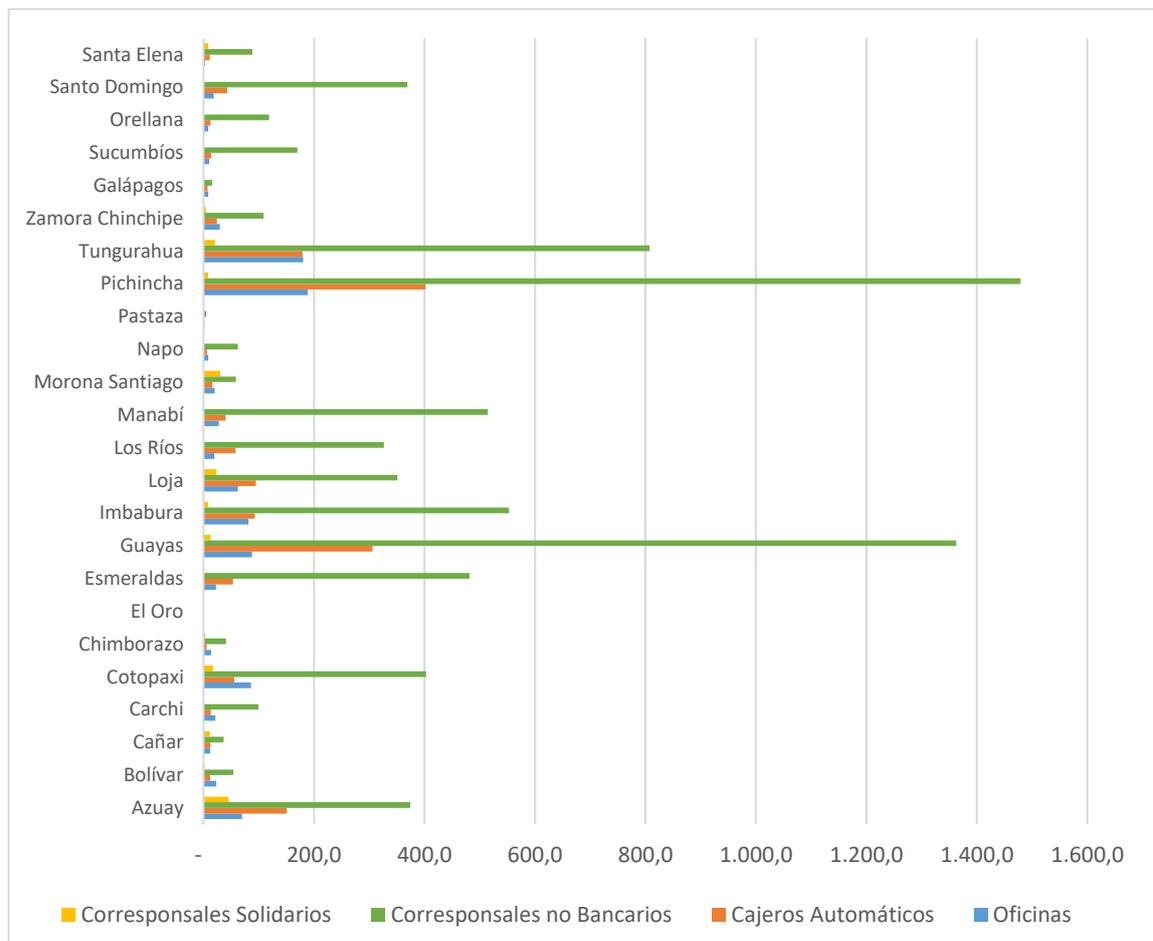
**Figura 6.** Total de puntos de Atención del Sistema Financiero, por provincias

**Fuente:** Banco Central del Ecuador

**Nota:** En la figura se representa el total de puntos de atención del sistema financiero por provincias

Como se puede observar en la Figura 6, los puntos de atención, como era de esperarse, la mayor cantidad se encuentra en la provincia del Pichincha, seguida por Guayas, luego Azuay, Manabí, Tungurahua, El Oro, Los Ríos, Santo Domingo, entre las más representativas, que no solo dependen del número de habitantes, sino del potencial económico que contienen estas provincias.

Estos puntos se definen por la cantidad de transacciones financieras que se realizan en cada provincia, y estas también dependen del grado de desarrollo relativo que alcanzan los negocios en dichas comunidades. (Pérez Caldentey & Titelman Kardonsky, 2018)



**Figura 7.** Puntos de atención del Sistema Financiero por Provincias y por tipo de atención - 2021

**Fuente:** Banco Central del Ecuador

**Nota:** El gráfico representa el número de puntos de atención del sistema financiero por provincias a nivel nacional para el año 2021.

En lo que respecta a los puntos de atención de corresponsales no bancarios por cada 1000 km<sup>2</sup>, la provincia que tiene la mayor densidad sigue siendo Pichincha, seguida por Guayas, Tungurahua, Imbabura, Manabí, Cotopaxi, Azuay y Santo Domingo.

A marzo de 2021, FELABAN (Federación Latinoamericana de Bancos) afirmaba que Ecuador es el cuarto país con más Corresponsales No Bancarios por habitante, entre 13 países de la región. Asimismo, la Superintendencia de Bancos de Ecuador, consideraba que estos servicios financieros son los de mayor crecimiento (Asobanca, 2021).

Los cajeros automáticos (ATM), que se los puede encontrar en autoservicios, farmacias, supermercados y otros centros de comercio minoritarios, también han crecido substancialmente. Entre 2006 y mediados de 2015, el número de cajeros automáticos aumentó un 93,2%, es así que se ubicaron 1.794 unidades por cada 100 mil habitantes (El Telégrafo, 2015).

En lo que respecta a los cajeros automáticos por provincia, Pichincha se mantiene como la de mayor cantidad disponible, seguida por Guayas, Tungurahua, Azuay, Imbabura y Loja. Sin

embargo, la importancia de este sistema de inclusión en el país no se refleja en una estadística que recoja la información sobre las transacciones en los cajeros automáticos.

Por su parte, los corresponsales solidarios actúan en provincias pequeñas como Azuay, Morona Santiago, Tungurahua, Cotopaxi, seguidas por Guayas e Imbabura. En este caso, los socios tienen mayor acceso a los servicios y menor costo para realizar sus transacciones. Este servicio es operado por un socio de la Cooperativa que administra un local comercial, que puede ser de cualquier índole, a través de un contrato por prestación de servicios. (Jardín Azuayo, 2018)

#### **4.4.1. Tarjetas de Crédito**

La tarjeta de crédito es un instrumento “emitido por un banco o entidad financiera que autoriza a su titular a utilizarla como medio de pago en los establecimientos afiliados al sistema financiero, mediante su firma y registro. Es otra modalidad de financiación, por lo tanto, el usuario asume la obligación de devolver el importe negociado y pagar los intereses, comisiones bancarias y otros gastos causados”. (Wikipedia, 2016)

Los usuarios tienen límites con respecto a los valores que pueden cargar a la tarjeta, y estos dependen de la política de riesgos existente y de las características personales o solvencia económica de cada usuario. Generalmente, no se requiere abonar la cantidad total cada mes. En su lugar y por el saldo pendiente se paga un interés. Si se paga el valor total de una vez, no se pagan intereses.

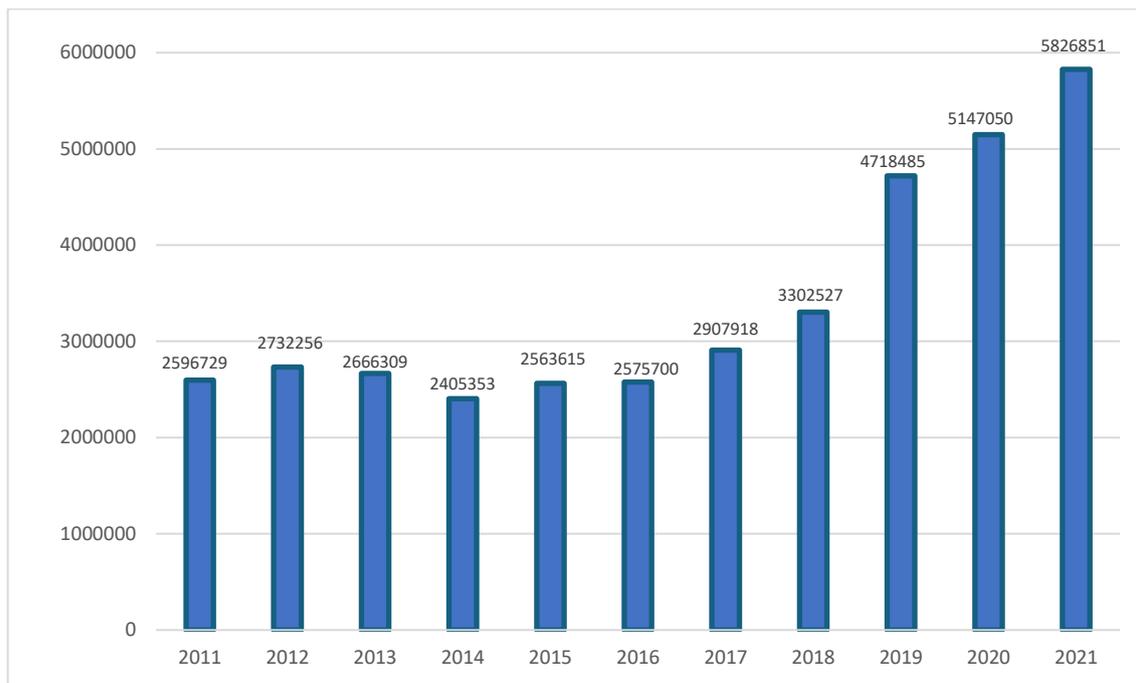
El uso de tarjetas de crédito en el sistema financiero ecuatoriano ha evolucionado de manera significativa desde 2011. Entre 2011 y 2013, Ecuador experimentó un crecimiento económico, impulsado por el auge de las exportaciones de petróleo y un entorno favorable para el consumo. Durante este período, el uso de tarjetas de crédito creció de forma intermitente, reflejando que la clase media comenzó a utilizar crédito para consumo personal, especialmente en compras de bienes duraderos.

Entre 2014 y 2016, al caer los precios del petróleo se contrajo la economía, lo que estancó el uso de las tarjetas de crédito, he incluso los bancos endurecieron sus requisitos de crédito debido al aumento de la morosidad y al riesgo de impago. Además, las tasas de interés en las tarjetas de crédito se mantuvieron altas, lo que desincentivó su uso en algunos segmentos de la población.

A partir de 2017, con la recuperación económica gradual, el uso de tarjetas de crédito volvió a crecer. La digitalización del sistema financiero y la popularización del comercio electrónico jugaron un papel importante en este repunte, ya que más consumidores comenzaron a realizar transacciones en línea. Los bancos diversificaron sus productos financieros y sus programas de fidelización incentivaron el uso de tarjetas. También aprovecharon la adopción de tecnologías móviles para integrar las tarjetas de crédito a aplicaciones bancarias, lo que permitió a los usuarios gestionar sus cuentas y realizar pagos de manera más sencilla (Rodríguez, Octubre 2021).

En 2020, la pandemia de COVID-19 tuvo un gran impacto en el uso de tarjetas de crédito. Al inicio de la crisis, el consumo se contrajo debido a las restricciones de movilidad y el cierre

temporal de varias actividades comerciales. Sin embargo, la crisis sanitaria impulsó un aumento del comercio electrónico y las transacciones digitales, el uso de tarjetas de crédito en compras en línea creció de manera significativa. Dicho proceso se ha consolidado con la creciente digitalización del sistema financiero y la mayor confianza de los consumidores en las plataformas digitales.



**Figura 8.** Número de tarjetas de Crédito para uso en el Sistema Financiero 2011-2021

**Fuente:** Banco Central del Ecuador (2011-2021)

**Nota:** Se representa el total de puntos de atención el sistema financiero por provincias a nivel nacional

Como se observa en la figura 8, las tarjetas de crédito ayudan a financiar compras a través de un préstamo que el banco emisor de la tarjeta concede. Por lo tanto, se puede usar dinero del que no se dispone en el momento de la transacción, con el compromiso de devolverlo después. Su cupo máximo será el que autorice la entidad financiera de acuerdo con la capacidad crediticia del cliente.

Con las tarjetas de crédito se puede escoger el tiempo en que se va a saldar la deuda. Si se desea pagar en cuotas se difiere el consumo con o sin intereses, pero esto depende del acuerdo entre el banco emisor de la tarjeta y el establecimiento donde se va a comprar y pagar después. Si se paga en una sola cuota, entonces se trata de un consumo corriente. Como ya se mencionó, el titular de una tarjeta de crédito sabrá que tiene dos alternativas a la hora de hacer sus pagos: el monto total y el monto mínimo (Banco Internacional, 2022).

Además de ofrecer la facilidad de pagar a plazos, algunas tarjetas de crédito premian al cliente por sus consumos. Usar este medio de pago le da al titular acceso a planes de

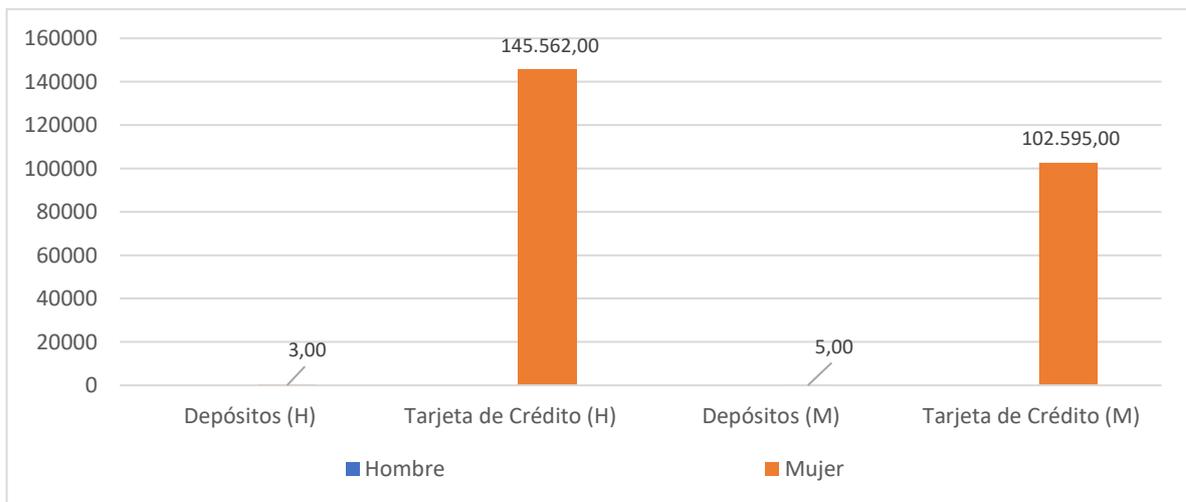
recompensas y acumulación de millas, y según su categoría, también ofrecen promociones exclusivas y planes de seguros y asistencias. (BBVA, s.f.)

Aunque las tarjetas de crédito suelen incluir comisiones de mantenimiento, hay otros cargos que se deben asumir: comisiones por avances de efectivo, costo de acceso a las salas VIP de aeropuertos, seguros y asistencias e intereses por diferidos, entre otros. Algunos valores están regulados por la SB y descritos en un tarifario que se actualiza mensualmente.

Si se usa una tarjeta de crédito inteligentemente, se puede asumir una deuda con la que se va a cumplir un sueño o una meta que mejore la calidad de vida. Asimismo, si no se cuenta con un fondo para emergencias, esta tarjeta permite cubrir un gasto imprevisto, diferir el consumo y pagarlo después en cuotas. (Saber más - Ser más, s.f.)

Adicionalmente, con la tecnología *contactless*<sup>2</sup>, también se pueden realizar compras de manera segura y rápida, sin entregar la tarjeta a ninguna persona. (Banco del Pichincha, 2022)

La tecnología Contactless o pago sin contacto, permite realizar transacciones con tarjetas de crédito y débito en comercios, solo debe acercarse la tarjeta a la terminal o datáfono donde va a realizar el pago.



**Figura 9.** Indicadores de Inclusión Financiera de las CAC por sexo - 2021

**Fuente:** Banco Central del Ecuador

**Nota:** En la figura, el número de CAC por sexo para el año 2021

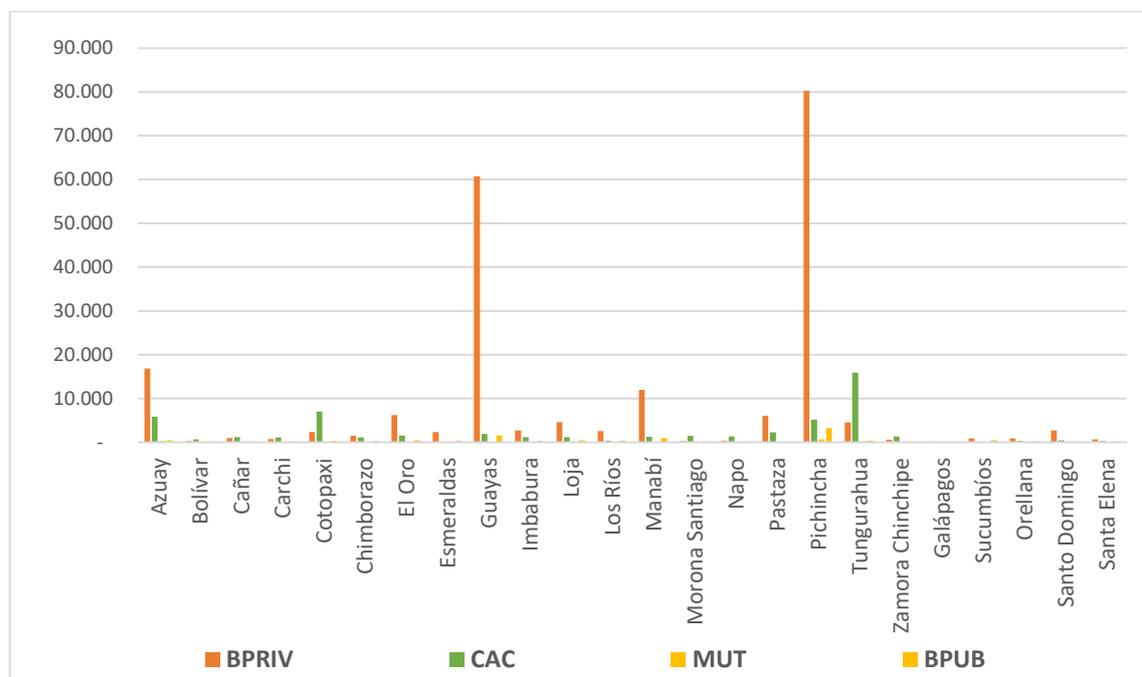
#### 4.5. Empresas

<sup>2</sup>La tecnología de pago sin contacto, conocida como Contactless, facilita la realización de transacciones con tarjetas de crédito y débito en establecimientos comerciales. Solo necesitas acercarse la tarjeta al lector o terminal de pago para completar la operación.

Si bien es fundamental la inclusión financiera de las personas, también se debe analizar como las empresas diseñan sus estrategias para manejar el efectivo, o sus instrumentos financieros, sea para evitar fraudes, asaltos o incluso pagos con dinero falso.

Por las razones anotadas se va a realizar una revisión de los productos financieros activos para empresas, por parte de las cooperativas. Asimismo, se analizará el crédito por segmento entregado por las CAC.

Finalmente se evaluará la posibilidad de que las CAC puedan manejar su propio dinero electrónico con los clientes. Para ello se presentará alguna estrategia que funciona en otros países que utilizan este proceso para consolidar la inclusión financiera.



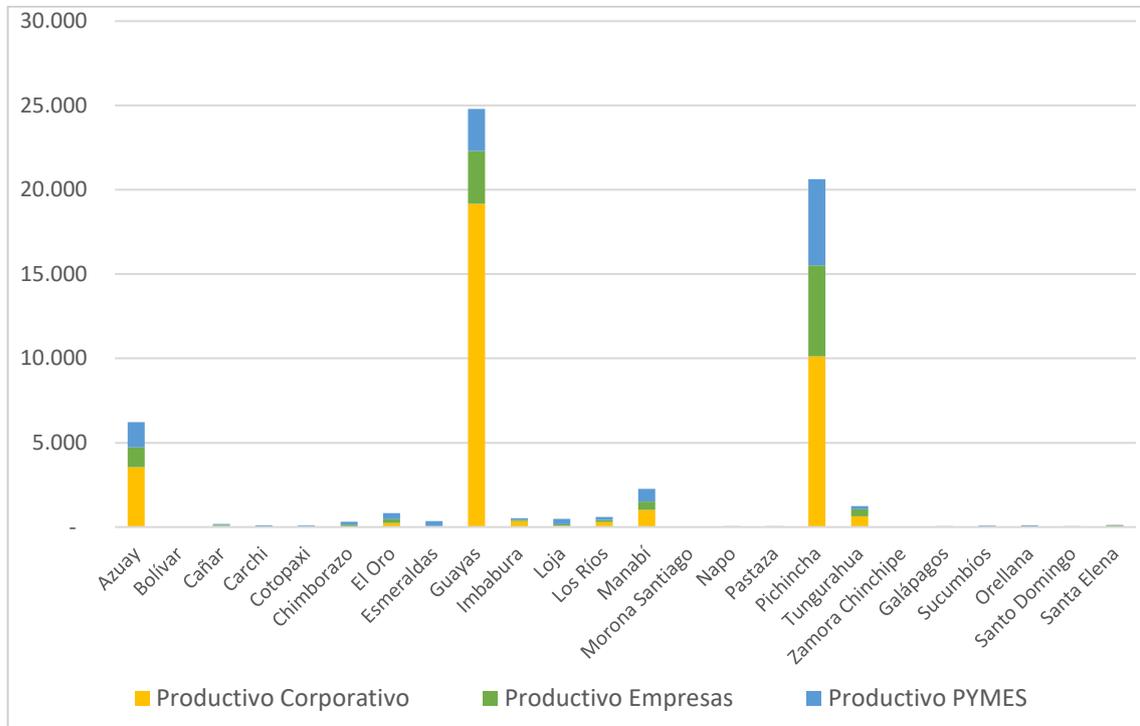
**Figura 10.** Productos Financieros Activos de las CAC para Empresas (por provincia) - IV trimestre 2021

**Fuente:** Banco Central del Ecuador

**Nota:** El gráfico representa el número productos Financieros Activos de las CAC para Empresas (por provincia)

Como se presenta en la figura 10, los principales productos financieros activos de la banca privada por provincias mantienen una correlación directa con el tamaño del valor agregado provincial, en este caso, la provincia con más productos financieros activos es Pichincha, seguida por Guayas, Azuay, Manabí, El Oro, Pastaza y Tungurahua. El resto de provincias como: Loja, Esmeraldas y Santo Domingo participan en menor medida.

En lo que se refiere a los productos financieros activos de las Cooperativas de Ahorro y crédito, la provincia de mayor número de productos financieros lo registra Tungurahua, seguida por Cotopaxi.

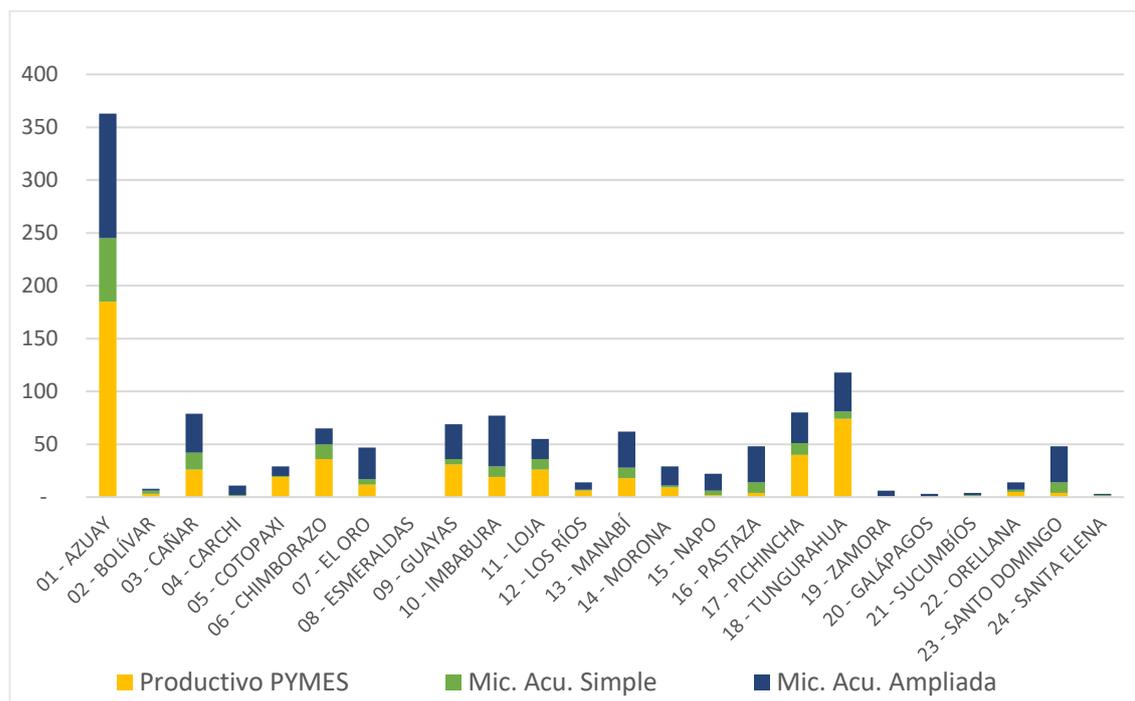


**Figura 11.** Crédito por Segmento - Banca Privada (IV trimestre 2021)

**Fuente:** Banco Central del Ecuador

**Nota:** Crédito por Segmento de Banca Privada a nivel provincial del año 2019

Como se observa en la figura 11, que hace referencia al crédito por segmento de la Banca Privada, se encuentra que la mayoría del crédito corporativo se concede en la provincia del Guayas, seguida por Pichincha, Azuay y Manabí. En cuanto al crédito productivo para las empresas, se ubica en primer lugar Pichincha, seguida por Guayas, Azuay, Manabí y Tungurahua. Además, el crédito productivo para las PYMES tiene su mayor presencia en Pichincha, seguida por Guayas, Azuay, Manabí, Tungurahua y El Oro.



**Figura 12.** Crédito por segmento de las CAC (IV trimestre 2021)

**Fuente:** Banco Central del Ecuador

**Nota:** Crédito por Segmento de las CAC a nivel provincial del año 2019

Como se observa en la figura 12, cuando se hace referencia al crédito por segmento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito CAC, se encuentra que la mayoría del crédito Productivo PYMES se concede en la provincia del Azuay.

En cuanto al Microcrédito de Acumulación Simple, se ubica en primer lugar Azuay, seguida por Cañar, Chimborazo y Loja. El Microcrédito de Acumulación Ampliada se ubica en Azuay, seguida por Imbabura, Santo Domingo, Tungurahua y Cañar.

#### 4.5.1. El Dinero Electrónico y las CAC

Uno de los instrumentos más desarrollados para hacer inclusión financiera son las CAC, es por eso que estas entidades deben aplicar mecanismos de uso de dinero electrónico (DE), no solo con el objetivo de modernizar sus productos y servicios, sino para reducir sus costos y acercarlos a las comunidades rurales o sectores urbano-marginales.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito podrían realizar cargas de DE en los teléfonos celulares de sus socios, para que realicen compras en los establecimientos afiliados y de su preferencia como: micro mercados, farmacias, gasolineras, etc. Adicionalmente, podrían realizar descargas, cuando la Cooperativa tenga que ejecutar cobros, sea por plazos de deudas cumplidos o, por servicios prestados a personas naturales o jurídicas, solo tendría que descontar de la cuenta del cliente deudor, al mismo tiempo que enviar un mensaje sobre la ejecución de dicha transacción.

Adicionalmente, la Cooperativa puede brindar atención al usuario, en lo que se refiere a consultas sobre las formas de operar una cuenta de dinero electrónico, así como conocer un listado de establecimientos donde se pueden realizar dichas transacciones electrónicas. Cabe destacar que el DE se constituye en una herramienta indispensable para acompañar los Programas del Estado y mejorar el bienestar de los sectores sociales y económicos más vulnerables.

En relación a otros servicios, desde 2013 se pusieron en marcha servicios financieros móviles, incluidos 123 seguros móviles y servicios de crédito y ahorro móvil, lo que permitió a los proveedores de servicios afianzar la inclusión financiera, al ofrecer servicios financieros adicionales a los de transferencias y pagos.

La evolución de los préstamos pendientes de las CAC en Ecuador desde 2004 ha permitido brindar servicios financieros a sectores tradicionalmente excluidos del sistema bancario formal, como poblaciones de bajos ingresos, áreas rurales y comunidades indígenas. A partir de este año, las CAC comenzaron un proceso de expansión y consolidación, debido a un entorno económico estable, impulsado por la dolarización, así como por un mayor interés del gobierno en promover la inclusión financiera. Al principio se enfocaron en otorgar préstamos pequeños a individuos y microempresas, que a menudo no tenían acceso al crédito en los bancos comerciales por falta de historial crediticio o de garantías suficientes. Estos préstamos incluían microcréditos para emprendedores, consumo y necesidades familiares.

En el período 2009-2014, las CAC experimentaron un crecimiento acelerado en sus carteras de crédito, impulsado por el aumento de la demanda de microcréditos y una expansión de las cooperativas hacia nuevas áreas geográficas y sectores sociales. Si bien las políticas gubernamentales favorecieron la expansión de las cooperativas como herramienta para la inclusión financiera, dio como resultado que el número de préstamos pendientes aumente de manera significativa, enfocados en el crédito para consumo, así como productivo para microempresarios, pequeñas empresas y agricultores. Este crecimiento también fue facilitado por mejoras en la regulación del sector, a través de la Ley de Economía Popular y Solidaria (2011) y la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), que reguló y supervisó las actividades de las CAC.

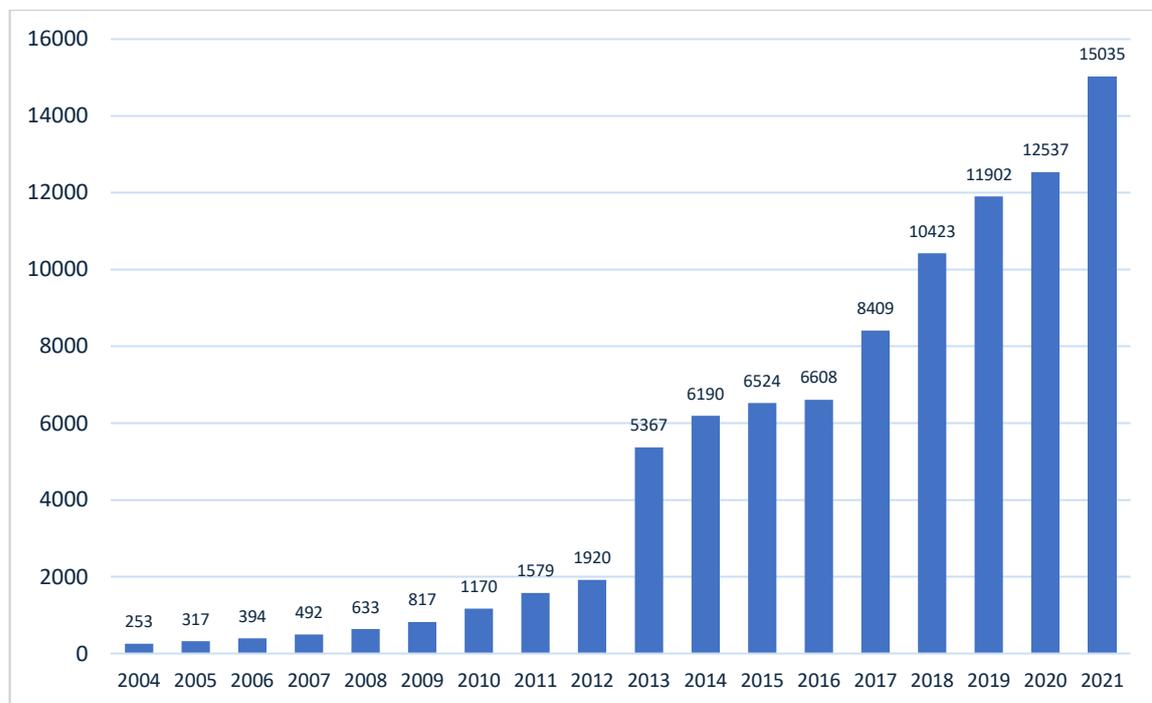
Entre 2015 y 2016, este sector experimentó un proceso de regulación más riguroso, como parte de un esfuerzo por consolidar la industria y mejorar su estabilidad. La SEPS implementó normas más estrictas para las CAC, con el objetivo de proteger a los depositantes y mejorar su eficiencia. Si bien, este proceso de reestructuración condujo al cierre de cooperativas más pequeñas y vulnerables, las cooperativas más grandes y mejor gestionadas fortalecieron su posición en el mercado. A pesar de esta desaceleración temporal, los préstamos pendientes en las CAC continuaron creciendo, con una mayor formalización y diversificación de los productos crediticios.

A partir de 2017, el crecimiento de los préstamos pendientes en las CAC consolidó una expansión sostenida, debido a la incorporación de nuevas tecnologías y la digitalización de los servicios financieros. El crédito a microempresas y emprendedores siguió siendo uno de los pilares de las CAC, el volumen de préstamos pendientes aumentó, impulsado por una mayor

demanda de crédito en sectores rurales y urbanos populares (Banco Central del Ecuador. Subgerencia de Programación y Regulación -, 2022).

En 2020, la pandemia de COVID-19 tuvo un impacto profundo en el sistema financiero, incluidas las CAC. Durante los primeros meses de la crisis sanitaria, muchas cooperativas vieron aumentar la morosidad de sus préstamos, como resultado de la pérdida de empleo y la reducción de ingresos en sus socios. Sin embargo, también jugaron un papel crucial en la recuperación económica, ofreciendo facilidades de pago, diferimientos y reestructuraciones de deudas. Además, continuaron ofreciendo créditos a microempresarios, pequeños agricultores y emprendedores, que requerían financiamiento para mantenerse en el mercado.

El uso de nueva tecnología es el motor de crecimiento para las cooperativas, permitiendo la expansión del crédito a través de plataformas digitales y la mejora en los procesos de gestión de préstamos; de hecho, han pasado de ser actores locales a instituciones financieras claves que contribuyen significativamente al acceso de servicios financieros en todo el país.



**Figura 13.** Número de préstamos pendientes - CAC

**Fuente:** Banco Central del Ecuador

**Nota:** Número de préstamos pendientes de las CAC 2004-2021

## **5 CONCLUSIONES**

En la presente investigación, se presentaron los avances realizados en el Ecuador, tanto en el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros que contribuyen a la inclusión financiera, así como en el uso de las nuevas herramientas tecnológicas para cumplir dicho objetivo.

El principal hallazgo de propuesta central de este trabajo refleja, o resalta que las nuevas tecnologías de información y comunicación se convierten en el elemento fundamental para hacer inclusión financiera en los países en desarrollo, ya que no solo agilizan el uso de productos y servicios financieros, sino que reducen sus costos, llevando a una mayor inclusión y crecimiento económico de los sectores menos favorecidos.

El acceso a los servicios financieros requiere de grandes inversiones, tanto en cajeros automáticos, apertura de nuevas sucursales o equipamiento de los corresponsales no bancarios; sin embargo, al estudiar las TIC y analizar las opciones de mayor inclusión financiera, se abre la posibilidad de reducir substancialmente los costos, lo que facilita un acceso más directo, ágil y fácil, al cliente o socio que cuente con un teléfono celular (de gama media) desde el cual opera o realiza transacciones.

El uso de las nuevas tecnologías contribuye a superar las barreras de entrada en el sistema financiero formal, de esta manera permiten el cumplimiento de los objetivos de la inclusión financiera. De otra parte, facilitan a las instituciones financieras cumplir eficientemente con el requerimiento de la regulación, con reportes a tiempo y en línea a las entidades de control. Es decir, las TIC ayudan en dos direcciones, tanto a los socios o clientes, desde la perspectiva de pagos, ahorros, créditos, seguros; y, asimismo cumplir con sus obligaciones respecto a las entidades de control.

En Ecuador, la banca social comprende a los organismos cuya operación se ajusta a la Ley que regula las actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (LRASCAP), o bien, las entidades reguladas por la Ley de Ahorro y Crédito Popular (LACP) y la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC).

Finalmente, vale destacar la necesidad de emprender en una campaña gubernamental para que los sectores poblacionales de menores recursos vean al sistema financiero formal y a las CAC como sus aliadas para emprender en inversiones productivas, desde el nivel micro hasta la pequeña y mediana empresa, lo que puede contribuir a superar la pobreza y marginalidad. De otro lado, los ahorristas con conciencia social depositarán sus recursos también en las CAC, para que éstos contribuyan a fortalecer dichas entidades que trabajan con los sectores marginados o excluidos del esquema tradicional de desarrollo económico, social y humano, en los países de la región latinoamericana.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Arregui Solano, R., Guerrero Murgueytio, R., & Ponce Silva, K. (Julio 2020). Inclusión Financiera y Desarrollo - Situación Actual, Retos y Desafíos de la Banca. Quito: Superintendencia de Bancos; Universidad Espíritu Santo - UESS.
- Asobanca. (Marzo de 2021). Ecuador está entre los cuatro países de la región con más Corresponsales No Bancarios. Obtenido de <https://asobanca.org.ec/innovacion-y-tecnologia/ecuador-esta-entre-los-cuatro-paises-de-la-region-con-mas-corresponsales-no-bancarios/>
- ASOBANCA. (Julio 2022). El avance de la Banca Digital en Ecuador. Quito: Asobanca.
- ASOBANCA. (Julio 2023). La Era de la banca Digital en Ecuador. Quito: Asobanca.
- Banco Central del Ecuador. (2021). Estadísticas de Inclusión Financiera del Sistema Financiero Nacional. Al cierre del año 2021. Estadísticas Monetarias y Financieras, Quito.
- Banco Central del Ecuador. Subgerencia de Programación y Regulación -. (2022). Un panorama de las Fintech en América latina y el Ecuador. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Apuntes/ae69.pdf>
- Banco del Pacífico. (2018). Temáticas Banca Electrónica - Corresponsales No Bancarios. Obtenido de <https://www.educacionfinanciera.com.ec/temas/banca-electronica/corresponsales-no-bancarios/>
- Banco del Pichincha. (25 de Enero de 2022). Tarjetas de crédito y débito: ¿en qué se diferencian y cómo usarlas? Recuperado el 2023, de <https://www.pichincha.com/blog/diferencias-entre-tarjeta-credito-y-debito>
- Banco Internacional. (30 de Junio de 2022). ¿Cuál es la diferencia entre una tarjeta de crédito y de débito? Recuperado el 2023, de <https://www.bancointernacional.com.ec/cual-es-la-diferencia-entre-una-tarjeta-de-credito-y-de-debito/>
- BBVA. (s.f.). Tarjeta de crédito: qué es, cómo usarla y qué tipos existen. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/tarjeta-de-credito-que-es-como-usarla-y-que-tipos-existen/>
- BID - LAB. (Mayo 2022). Acelerando los pagos digitales en América Latina y el Caribe. World Economic Forum.
- CeCo - Centro Competencia. (12 de octubre de 2022). Un giro en el análisis de los abusos de poder de mercado en Ecuador: el caso BANRED sobre cajeros automáticos. Recuperado el 2023, de <https://centrocompetencia.com/un-giro-en-el-analisis-de-los-abusos-de-poder-de-mercado-en-ecuador-el-caso-banred-sobre-cajeros-automaticos/>

- CoopMego. (12 de Mayo de 2022). ¿Cuáles son las ventajas de usar cajeros automáticos? Recuperado el 2023, de <https://coopmego.com/cuales-son-las-ventajas-de-usar-cajeros-automaticos>: <https://coopmego.com/cuales-son-las-ventajas-de-usar-cajeros-automaticos>
- CoopMego. (12 de 05 de 2022). ¿Cuáles son las ventajas de usar cajeros automáticos? Obtenido de <https://coopmego.com/cuales-son-las-ventajas-de-usar-cajeros-automaticos>
- El Telégrafo. (20 de Septiembre de 2015). Eltelegrafo.com.ec/noticias/economia. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/1/la-provincia-de-pichincha-tiene-mas-cajeros-automaticos>
- FELABAN - Federación Latinoamericana de Bancos. (2021). VII Informe de Inclusión Financiera. El dinero digital en una carrera transversal por la economía. Bogotá, Colombia: Comité Latinoamericano de Educación e Inclusión financiera - CLEIF. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/publicaciones/estudios-investigaciones-economicas/el-dinero-digital-en-una-carrera-transversal-por-la-economia>
- Jardín Azuayo. (02 de Diciembre de 2018). ¿Qué son los corresponsales solidarios y qué servicios ofrecen? Obtenido de <https://www.jardinazuayo.fin.ec/que-son-los-corresponsales-solidarios-y-que-servicios-ofrecen#:~:text=Los%20socios%20tienen%20mayor%20acceso,contrato%20por%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios.>
- Naciones Unidas, Ecuador. (2021). Inclusión financiera de personas jóvenes en condición de informalidad en Ecuador con enfoque de género. Obtenido de <https://ecuador.unwomen.org/sites/default/files/2022-01/Inclusi%C3%B3n%20financiera%20de%20personas%20j%C3%B3venes%20en%20condici%C3%B3n%20de%20informalidad%20en%20Ecuador%20con%20enfoque%20de%20g%C3%A9nero.pdf>
- Pérez Caldentey, E., & Titelman Kardonsky, D. (2018). La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo. Desarrollo Económico. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568_es.pdf)
- Pilamunga, M. L. (2019). PRODUCTO DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CHIBULEO" LTDA. Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1098/1/PRODUCTO%20DE%20INCLUSION%20FILANCIERA-MARIA%20LAURA%20PILAMUNGA%20PILAMUNGA%20%281%29.pdf>
- PRIMICIAS - El periodismo comprometido. (7 de Noviembre de 2023). Crece el uso de servicios bancarios a través de negocios de barrio. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/transacciones-corresponsales-no-bancarios-crecen-ecuador/>

- RED DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO - RFD. (2017). ESTUDIO DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL ECUADOR. ACCESO Y USO DE SERVICIOS FINANCIEROS. RFD, Quito. Obtenido de <https://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-173.pdf>
- RED DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO. (marzo 2024). LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL ECUADOR. AVANCES 2023. EQUATTRO. Obtenido de <https://rfd.org.ec/docs/2024/estudios/Avances%20de%20la%20Inclusio%CC%81n%20Ecuador%202023/Avances%20de%20la%20Inclusi%C3%B3n%20Financiera%20en%20el%20Ecuador%202023.pdf>
- Rodríguez, M. (Octubre 2021). La digitalización y la inclusión financiera. Perspectiva Económica, 8-11. Obtenido de <https://perspectiva.ide.edu.ec/investiga/wp-content/uploads/2021/10/Perspectiva-2021-10-2.pdf>
- Saber más - Ser más. (s.f.). Cinco formas de usar inteligentemente la tarjeta de crédito. Obtenido de <https://www.sabermassermas.com/cinco-formas-de-usar-inteligentemente-la-tarjeta-de-credito/>
- Superintendencia de Bancos. (2016). RESOLUCIÓN No. SB-2016-940. Obtenido de [https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/03/resol\\_SB-2016-940.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/03/resol_SB-2016-940.pdf)
- Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. (30 de Diciembre de 2022). RESOLUCIÓN Nro. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-INSEPS-2022-0402. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-INSEPS-2022-0402.pdf>
- Vega Saquinaula, B. I. (16 de Octubre de 2020). Determinar el impacto de los corresponsales solidarios en la cooperativa Jardín Azuayo desde el año 2016 al 2019. (R. I. (RiUTPL), Editor) Obtenido de <https://dspace.utpl.edu.ec/handle/20.500.11962/26764>
- Wikipedia. (2016). Tarjeta de Crédito. Recuperado el 01 de 2016, de [https://es.wikipedia.org/wiki/Tarjeta\\_de\\_crédito](https://es.wikipedia.org/wiki/Tarjeta_de_crédito)