

Oficio Nro. BNFL-DL-2021-0625-O

Quito, D.M., 13 de julio de 2021

Asunto: Principales gestiones realizadas por el Banco Nacional de Fomento, en Liquidación del 01 al 30 de junio de 2021

Señor Abogado
Alvaro Ricardo Salazar Paredes

Señor
Daniel Roy-gilchrist Noboa Azin

Presidente

**COMISIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO, PRODUCTIVO Y LA
MICROEMPRESA DE LA ASAMBLEA NACIONAL**

En su Despacho

De mi consideración:

Con un cordial y atento saludo me dirijo a usted, con la finalidad de mantener una adecuada información entre la Asamblea Nacional del Ecuador y, el Banco Nacional de Fomento, en Liquidación, al respecto me permito remitir el Informe de las principales gestiones realizadas por ésta Institución durante el período comprendido entre el 01 al 30 de junio de 2021.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Abg. Darío Xavier Villagómez Alomoto
LIQUIDADOR

Copia:

Señor Especialista
David Miguel Ortiz Troya
Especialista de Planificación

do



Firmado electrónicamente por:
**DARIO XAVIER
VILLAGOMEZ
ALOMOTO**

**INFORME DE GESTIÓN DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO, EN
LIQUIDACIÓN, DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO
ENTRE EL 01 AL 30 DE JUNIO DE 2021**

Con la finalidad de mantener una adecuada información entre la Asamblea Nacional del Ecuador y el Banco Nacional de Fomento, en Liquidación, me permito poner a vuestro conocimiento las principales gestiones realizadas por ésta Institución, durante el período comprendido entre el 01 al 30 de junio de 2021.

• ***ATENCIÓN AL CLIENTE***

El Banco Nacional de Fomento en, Liquidación, es una Institución financiera que se encuentra en proceso liquidatorio, en cumplimiento con las disposiciones emitidas por el órgano regulador que es la Superintendencia de Bancos. Teniendo como objetivo satisfacer las necesidades de los clientes a través de los servicios financieros dentro de nuestras competencias como ente en liquidación, con procesos eficientes y de calidad, gestionando la recuperación de la cartera, con un equipo de trabajo comprometido y competente, que brinde asesoría personalizada ágil y oportuna.

Con estos antecedentes, me permito informar las gestiones realizadas por el Banco Nacional de Fomento, en Liquidación.

En el mes de junio de 2021, mediante las llamadas realizadas al call center, vía Skype; y, clientes atendidos de manera presencial, el equipo de funcionarios responsables de la Dirección de Cobranza y Recuperación, atendieron a 3.025 clientes interesados en conocer el avance de los requerimientos ingresados y, las consultas sobre los convenios de facilidades de pagos de acuerdo al Código Orgánico Administrativo; y, de conformidad a lo dispuesto mediante la Resolución No. BNFL-LIQ-2021-001, de 01 de marzo de 2021, dentro de los Procesos Coactivos iniciados bajo las normas de la codificación del Código de Procedimiento Civil; se registró, que la mayor afluencia de llamadas fue en la zonal de Guayaquil, seguido por las ciudades de Quevedo y, Portoviejo, conforme al siguiente detalle:

Tabla

CLIENTES ATENDIDOS EN LAS DIFERENTES ZONALES

ZONAL	NO. CLIENTES ATENDIDOS	%
QUEVEDO	891	29.45%
GUAYAQUIL	836	27.64%
PORTOVIEJO	410	13.55%
BALZAR	395	13.06%
QUITO	357	11.80%
ESMERALDAS	136	4.50%
TOTAL GENERAL	3025	100.00%

Fuente: Dirección de Cobranzas y Recuperación

Es importante resaltar que, de los 3025 clientes atendidos a través del call center, vía Skype; y, de manera presencial en los puntos de atención al cliente de las ciudades de: Quito, Guayaquil, Portoviejo, Esmeraldas, Quevedo y, Balzar, el 79,37%, se comunicaron por información de la deuda, o por la información sobre el convenio de facilidades de pago; y, el 20,63% por los requerimientos de levantamientos de las medidas cautelares, conforme a la información detallada a continuación:

Tabla

ATENCIÓN POR TIPO DE TRÁMITE

TIPO DE CONSULTA	NO. CLIENTES	%
INFORMACIÓN POR CONVENIO DE FACILIDADES PAGO	1332	44.03%
INFORMACIÓN DE DEUDA	1069	35.34%
REQUERIMIENTO	624	20.63%
TOTAL GENERAL	3025	100.00%

Fuente: Dirección de Cobranzas y recuperación

Tabla

ATENCIÓN POR TIPO DE TRÁMITE POR ZONAL

ZONAL	TIPO DE CONSULTA O TRAMITE	TOTAL	%
GUAYAQUIL	INFORMACIÓN POR CONVENIO DE FACILIDADES DE PAGO	548	18.12%
	INFORMACIÓN DE DEUDA	273	9.02%
	REQUERIMIENTO	15	0.50%
TOTAL GENERAL		836	27.64%

Fuente: Dirección de Cobranzas y recuperación

Tabla

ATENCIÓN POR TIPO DE TRÁMITE POR ZONAL

ZONAL	TIPO DE CONSULTA O TRÁMITE	TOTAL	%
PORTOVIEJO	INFORMACIÓN DE DEUDA	119	7,46%
	REQUERIMIENTO	100	6,27%
	INFORMACIÓN POR CONVENIO DE FACILIDADES DE PAGO	26	1,63%
TOTAL GENERAL		245	15,36%

Fuente: Dirección de Cobranzas y Recuperación

Tabla
ATENCIÓN POR TIPO DE TRÁMITE POR ZONAL

ZONAL	TIPO DE CONSULTA O TRÁMITE	TOTAL	%
ESMERALDAS	INFORMACIÓN POR CONVENIO DE FACILIDADES DE PAGO	73	4,58%
	REQUERIMIENTO	27	1,69%
	INFORMACIÓN DE DEUDA	21	1,32%
TOTAL GENERAL		121	7,59%

Fuente: Dirección de Cobranzas y Recuperación

Tabla
ATENCIÓN POR TIPO DE TRÁMITE POR ZONAL

ZONAL	TIPO DE CONSULTA O TRÁMITE	TOTAL	%
BALZAR	INFORMACIÓN DE DEUDA	55	3,45%
	REQUERIMIENTO	27	1,69%
	INFORMACIÓN POR CONVENIO DE FACILIDADES DE PAGO	10	0,63%
TOTAL GENERAL		92	5,77%

Fuente: Dirección de Cobranzas y Recuperación

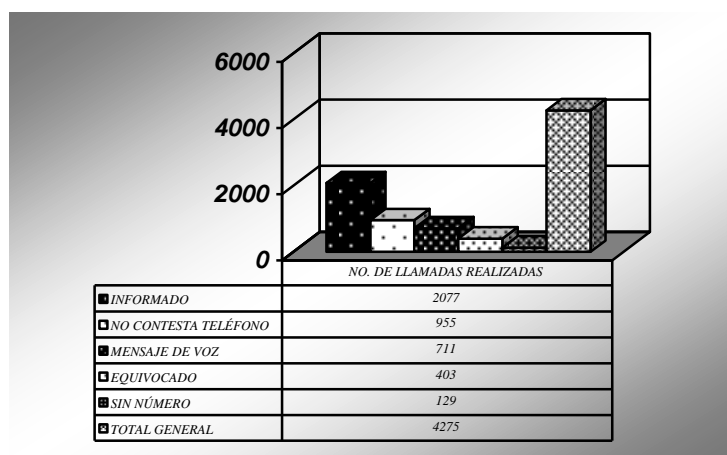
- **GESTIÓN INFORMATIVA**

Con el objetivo de mantener al día las operaciones reestructuradas y, de facilidades de pago, el área de atención al cliente realiza una gestión informativa, incorporando el Speech de Cobranzas, por lo tanto, puedo comunicar el resultado obtenido de las llamadas durante el mes de junio de 2021.

Tabla
LLAMADAS A USUARIOS

RESULTADO OBTENIDO	NO. DE LLAMADAS REALIZADAS
INFORMADO	2077
NO CONTESTA TELÉFONO	955
MENSAJE DE VOZ	711
EQUIVOCADO	403
SIN NÚMERO	129
TOTAL GENERAL	4275

Fuente: Dirección de Cobranzas y Recuperación



Fuente: Dirección de Cobranzas y Recuperación

Es importante mencionar que la finalidad de realizar este requerimiento, es anticiparnos a un posible incumplimiento, de la operación adquirida.

- **CORREOS ELECTRÓNICOS ATENDIDOS**

Dentro de las medidas de prevención ante la declaratoria de emergencia sanitaria en el país y, alineado a las medidas dispuestas por el Gobierno Nacional, se habilitó los correos electrónicos de atención al cliente: “atencionalcliente@bnfl.fin.ec” y, “atencionalclientebnfl@gmail.com”, para que los usuarios ingresen los requerimiento al Banco Nacional de Fomento, en Liquidación.

Adicionalmente, se continúa atendiendo los requerimientos por medio del Sistema de Gestión Documental Quipux, brindando la atención oportuna a 527 trámites asignados; así mismo, se encuentran habilitadas las siguientes cuentas vía Skype con la finalidad de poder brindar la información y, responder a las consultas e inquietudes planteadas por los

usuarios, durante el período al 30 de junio de 2021.

CORREOS ELECTRÓNICOS DE CONTACTO:

- bnfl.uio.comunicacion@outlook.com;
- bnfl_comunicacion@outlook.com;
- bnfl_comunicaciones@outlook.com;
- bnfl_atencion_clientes@outlook.com;
- bnfl_atencion_ciudadana@outlook.com.

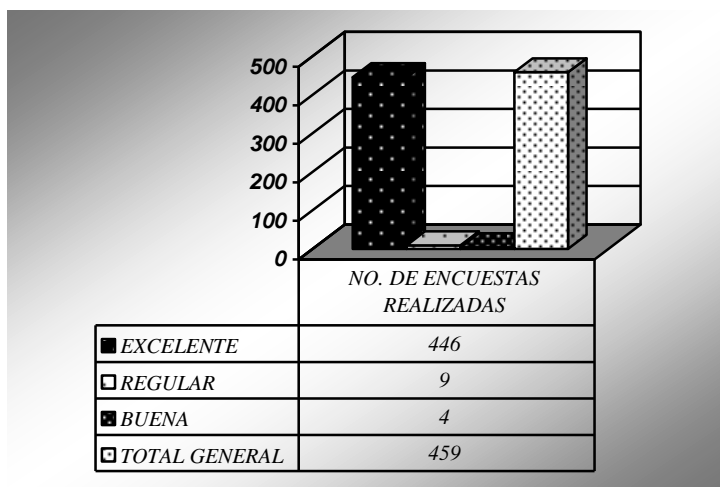
• **SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

Con la finalidad de determinar el grado de satisfacción de nuestros clientes con relación a la atención recibida por nuestras diferentes dependencias a nivel nacional, se realizaron las encuestas en las zonales que realizan la atención al cliente de forma presencial, a continuación, el detalle:

Tabla
SATISFACCIÓN AL CLIENTE

GRADO DE SATISFACCIÓN	NO. DE ENCUESTAS REALIZADAS
EXCELENTE	446
REGULAR	9
BUENA	4
TOTAL GENERAL	459

Fuente: Dirección de Cobranzas y Recuperación



El resultado del seguimiento de satisfacción al cliente presenta una tendencia positiva, se cuenta con el 97,64% de clientes satisfechos.

- **CONVENIOS DE FACILIDADES DE PAGOS INSTRUMENTADOS**

Durante el mes de junio de 2021, se instrumentó 113 convenios de facilidades de pago, de acuerdo al Código Orgánico Administrativo y, 23 convenios de facilidades de pago de conformidad a lo dispuesto mediante la Resolución No. BNFL-LIQ-2021-001, de 01 de marzo de 2021, dentro de los Procesos Coactivos iniciados bajo las normas de la codificación del Código de Procedimiento Civil.

Es importante señalar que de esta forma, los deudores del Banco Nacional de Fomento, en Liquidación, obtienen los siguientes beneficios al suscribir los documentos habilitantes correspondientes, tales como:

- Suspensión del proceso coactivo.
- Cancelación de la orden de bloqueo y, de la retención de los valores de las cuentas de ahorro / corriente / pólizas e inversiones que mantengan vigentes.
- Levantamiento de la prohibición de ejercer cargo público.

- **TIPO DE GARANTÍAS**

El Banco Nacional de Fomento, en Liquidación, mantiene un elevado nivel en su cartera de clientes con valores significativos por falta de pago, a pesar de la implementación y difusión de los beneficios establecidos en las diversas leyes, las cuales detallo a continuación:

1. Ley Orgánica para la Reestructuración de las Deudas de la Banca Pública, Banca Cerrada y Gestión del Sistema Financiero Nacional y Régimen de Valores, expedida mediante el Suplemento del Registro Oficial No. 986, el 18 de abril de 2017.

2. Ley Orgánica para la Reactivación de la Economía, Fortalecimiento de la Dolarización y Modernización de la Gestión Financiera, expedida mediante el Suplemento del Registro Oficial No. 150, el 29 de diciembre de 2017.
3. Ley Orgánica para el Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo, y Estabilidad y Equilibrio Fiscal, expedida mediante el Suplemento del Registro Oficial No. 309, el 21 de agosto de 2018.

En este sentido, durante la vigencia de las Leyes antes mencionadas, los deudores del Banco Nacional de Fomento, en Liquidación, realizaron reestructuraciones, manteniendo las garantías originales, entre esas constan: Quirografaria, Hipotecaria y, Prendaria, las mismas que se detalla en la siguiente tabla con corte al 30 de junio de 2021.

Tabla

GARANTÍAS DE OPERACIONES REESTRUCTURADAS A JUNIO 2021

TIPO DE GARANTÍA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	%
QUIROGRAFARIA	2438	2362	2362	2048	1827	1191	54.08%
HIPOTECARIA	1796	1748	1748	1562	1459	1272	42.39%
VACÍAS	117	116	116	115	-	-	2.05%
PRENDARIA	60	60	60	58	54	29	1.42%
TRES GARANTÍAS	2	2	2	9	-	-	0.07%
TOTAL	4413	4288	4288	3792	16781	2492	100.00%

Fuente: Dirección de Cobranza y Recuperación

El Banco Nacional de Fomento, en Liquidación, posee procesos judiciales, administrativos y constitucionales de los casos derivados por la cesión de los derechos litigiosos, producto de las compraventas de las carteras realizadas en virtud del artículo 19 de la Ley Orgánica para la Reestructuración de las Deudas de la Banca Pública, Banca Cerrada y Gestión del Sistema Financiero Nacional y Régimen de Valores, publicada el Suplemento del Registro Oficial Nro. 986, y de las actuaciones conducentes a su proceso liquidatorio.

• ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE ELABORACIÓN DE MINUTAS DE LEVANTAMIENTOS DE HIPOTECA

Durante el período del 01 al 30 junio de 2021, la Dirección de Patrocinio y Trámites

Judiciales, ha procedido a atender el siguiente número de requerimientos para el levantamiento de hipotecas abiertas y prohibición voluntaria de enajenar, lo que equivale a la elaboración de las correspondientes minutas, para la correspondiente suscripción de las matrices notariales:

Tabla

MINUTAS Y MATRICES DE CANCELACIÓN DE HIPOTECA Y LEVANTAMIENTO DE PROHIBICIÓN VOLUNTARIA DE ENAJENAR

MINUTAS Y MATRICES DE CANCELACIÓN DE HIPOTECA Y LEVANTAMIENTO DE PROHIBICIÓN VOLUNTARIA DE ENAJENAR

ZONAL	ESTADO	NRO. DE MINUTAS Y MATRICES EMITIDAS POR CARTERA
QUITO	Minutas Finalizadas	(12) BNFL ; (4) BE-1C ; (1) BEVL
	Minutas Pendientes por falta de documentos	23 minutas
	Matrices Enviadas	(8) BNFL ; (3) BE-1C
GUAYAQUIL	Minutas Finalizadas	(6) BNFL ; (4) BE-1C ; (2) BEV
	Pendientes por falta de documentos	7 minutas
	Matrices Enviadas	(7) BNFL ; (4) BE-1C ; (1) BE-2C
TOTAL:	Minutas Finalizadas	29 minutas
	Matrices Enviadas	23 matrices
	Minutas Pendientes	30 minutas

Fuente: Subgerencia de Asesoría Jurídica y, la Dirección de Patrocinio y Trámites Judiciales

• ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS PARA ELABORACIÓN DE OFICIOS DE LEVANTAMIENTO DE PRENDAS INDUSTRIALES

Durante el período del 01 de junio de 2021 al 30 de junio de 2021, la Dirección de Patrocinio y Trámites Judiciales, ha atendido el siguiente número de requerimientos de elaboración de oficios para el levantamiento de prendas industriales, dirigidos a las Instituciones públicas competentes:

Tabla

OFICIOS DE LEVANTAMIENTO DE PRENDA INDUSTRIAL

OFICIOS DE LEVANTAMIENTO DE PRENDA INDUSTRIAL

ZONAL	ESTADO	NRO. DE OFICIOS EMITIDOS
QUITO	FINALIZADAS	1
	PENDIENTES POR FALTA DE DOCUMENTOS	2
	GUAYAQUIL	FINALIZADAS
	PENDIENTES POR FALTA DE DOCUMENTOS	-
TOTAL:	FINALIZADAS	1
	PENDIENTES	2

Fuente: Subgerencia de Asesoría Jurídica y, la Dirección de Patrocinio y Trámites Judiciales

Consultas realizadas a las diferentes entidades públicas dentro del mes de junio de 2021:

Tabla

CONSULTAS REALIZADAS A LAS DIFERENTES ENTIDADES PÚBLICAS DENTRO DEL MES DE JUNIO DE 2021

NRO.	NRO. OFICIO DE CONSULTA	INSTITUCIÓN A CONSULTAR	TEMA
0	-	-	-

Fuente: Subgerencia de Asesoría Jurídica y, la Dirección de Patrocinio y Trámites Judiciales.

- **ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS INGRESADOS POR USUARIOS E INSTITUCIONES PÚBLICAS**

Los trámites corresponden a las respuestas remitidas de los clientes que no constan en las bases del Banco Nacional de Fomento, en Liquidación, así como a trámites donde se solicita información.

Tabla

OFICIOS DE CONTESTACIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE USUARIOS

OFICIOS DE CONTESTACIÓN A REQUERIMIENTOS DE USUARIOS

ZONAL	ESTADO	NRO. DE OFICIOS EMITIDOS
-------	--------	--------------------------

QUITO	FINALIZADAS	26
GUAYAQUIL	FINALIZADAS	2
TOTAL:	FINALIZADAS	28

Fuente: Subgerencia de Asesoría Jurídica y, la Dirección de Patrocinio y Trámites Judiciales.

Tabla

OFICIOS DE CONTESTACIÓN A REQUERIMIENTOS DE INSTITUCIONES PÚBLICAS (DPE, UJ, FISCALÍA, ETC.)

OFICIOS DE CONTESTACIÓN A REQUERIMIENTOS DE INSTITUCIONES PÚBLICAS (DPE, UJ, FISCALÍA, ETC.)

ZONAL	ESTADO	NO. DE OFICIOS EMITIDOS
QUITO	FINALIZADAS	19
GUAYAQUIL	FINALIZADAS	04
TOTAL:	FINALIZADAS	23

Fuente: Subgerencia de Asesoría Jurídica y, la Dirección de Patrocinio y Trámites Judiciales.

• **SERVICIOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO, EN LIQUIDACIÓN**

El Banco Nacional de Fomento, en Liquidación, dirige sus labores en atención de sus clientes y, a su vez sus perfiles de riesgo crediticio, permitiéndoles reinsertarse en el Sistema Financiero Nacional a través del otorgamiento de facilidades de pago, convenios de pago conforme lo dispone la normativa legal vigente concordantemente con el objetivo macro se han desarrollado los siguientes servicios:

1. Otorgamiento de Convenios de Facilidades de Pago, de acuerdo a lo

establecido en el Código Orgánico Administrativo, esto permite que las operaciones que fueron objeto de reestructuraciones al amparo de las diferentes Leyes de Fomento Económico, que rigieron al Banco Nacional de Fomento, en Liquidación, y que han caído en mora, tengan una alternativa para ponerse al día en sus obligaciones;

2. Concesión de Subrogaciones de deuda, esto permite a los garantes principales o deudores solidarios asumir a título personal los diferentes créditos;
3. Liberación parcial de garantía, según lo determinado en la normativa legal se realiza este servicio, el cual permite que las garantías de los clientes del Banco Nacional de Fomento, en Liquidación, sean adecuadas de acuerdo a los montos pendientes de pago que poseen los clientes;
4. Acuerdo pre concursal, permite que se efectúen negociaciones directas con nuestros clientes;
5. Trámites aceptados por medios telemáticos, permite que los clientes del Banco Nacional de Fomento, en Liquidación, realicen trámites sin la necesidad de dirigirse a las agencias del Banco. Para lo cual se han modificado los procesos de atención internos.

Una vez que el Banco Nacional de Fomento, en Liquidación, otorga facilidades de pago a sus clientes, se procede consecuentemente con los levantamientos de las medidas cautelares, lo cual asegura que nuestros clientes se rehabiliten en el sistema financiero, puedan efectuar la compra venta de bienes y, acceder a plazas de empleo público, etc.

6. Levantadas las medidas cautelares, se proveen los certificados de no adeudar o de estar al día en los pagos, los cuales a la presente fecha no tienen costo alguno.
7. Servicios de Recaudación mejorados, estos permiten que nuestros clientes puedan realizar pagos sin la necesidad de trasladarse a grandes distancias.

El presente es propicio para hacer extensivos mis sentimientos de estima y consideración.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
DARIO XAVIER
VILLAGOMEZ
ALOMOTO

Abg. Darío Xavier Villagómez Alomoto

LIQUIDADOR

BANCO NACIONAL DE FOMENTO, EN LIQUIDACIÓN