

Oficio Nro. BNFL-LIQ-2021-0547-O
Quito, D.M., 6 de octubre de 2021

Asunto: Principales gestiones realizadas por el Banco Nacional de Fomento, en Liquidación correspondiente al tercer trimestre del 2021

Señor Abogado
Álvaro Ricardo Salazar Paredes

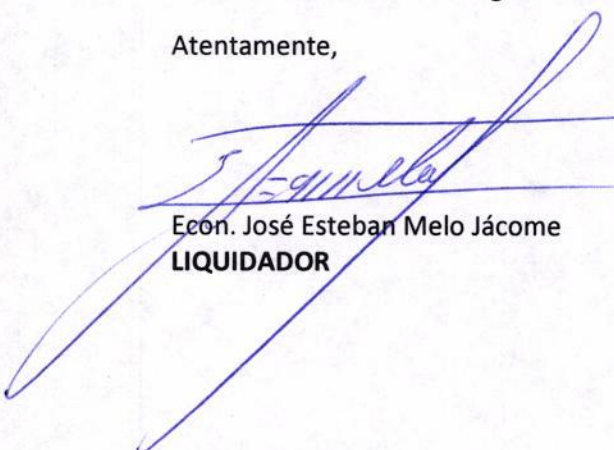
Señor
Daniel Roy-gilchrist Noboa Azin
Presidente
COMISIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO, PRODUCTIVO Y LA MICROEMPRESA DE LA ASAMBLEA NACIONAL
En su Despacho

De mi consideración:

Con un cordial y atento saludo me dirijo a ustedes, 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 tercer trimestre del 2021.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,



Econ. José Esteban Melo Jácome
LIQUIDADOR



ASAMBLEA NACIONAL
REPÚBLICA DEL ECUADOR

No. de trámite:

410365

Fecha recepción: 2021-10-06 16:00

No. de referencia:

BNFL-LIQ-2021-0547-O

Fecha documento: 2021-10-06

Remitente:

Jose Esteban Melo Jacome

esteban.melo@bnfl.fin.ec

Institu. Remitente:

BANCO NACIONAL DE FOMENTO
EN LIQUIDACIÓN

Revise el estado de su documento
con el usuario 1707202717 en:
<http://dts.asambleanacional.gob.ec>

Oficio: 1 foja
Anexa: 10 fojas

INFORME DE GESTIÓN DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO, EN LIQUIDACIÓN, CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE 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 tercer trimestre 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 tercer trimestre de 2021, la Unidad de Cobranzas y Recuperación atendió a 8.783 clientes, a través de llamadas mediante el CALL CENTER, vía Skype y de manera presencial, a fin de dar a conocer el avance de los trámites ingresados y consultas sobre convenios de facilidades de pagos de acuerdo al Código Orgánico Administrativo; y, de conformidad a lo dispuesto mediante Resolución No. BNFLLIQ-2021-001, de 01 de marzo de 2021, dentro de los Procesos Coactivos indicados bajo las normas de la codificación del Código de Procedimiento Civil. Como se observa en la Tabla No. 1, la mayor afluencia de clientes se encuentra en las Zonales de Portoviejo, Quevedo y Guayaquil.

Tabla No.1

USUARIOS ATENDIDOS						
ZONALES	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
	NRO	%	NRO	%	NRO	%
Balzar	187	5.62%	324	13.37%	338	11.15%
Esmeraldas	91	2.73%	142	5.86%	105	3.46%
Guayaquil	738	22.17%	434	17.91%	723	23.85%
Portoviejo	1221	36.68%	360	14.86%	460	15.18%
Quevedo	699	21.00%	798	32.93%	763	25.17%
Quito	393	11.81%	365	15.06%	642	21.18%
Total general	3329	100.00%	2423	100.00%	3031	100.00%

Fuente: Unidad de Cobranzas y Recuperación

- **POR TIPO DE TRÁMITE**

De los 8.783 clientes atendidos a través del call center, vía Skype; y, de manera presencial en los puntos de atención al cliente de Quito, Guayaquil, Portoviejo, Esmeraldas, Quevedo y Balzar: la mayor proporción de clientes se comunican para obtener información respecto a Convenios o facilidades de Pago.

**Tabla No.2
POR TIPO DE TRÁMITE**

TIPO DE TRÁMITE	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
	NRO	%	NRO	%	NRO	%
Información por convenio de pago	1350	40.55%	1031	42.55%	1353	44.64%
Información de deuda	1171	35.18%	751	30.99%	1041	34.35%
Requerimiento	808	24.27%	641	26.45%	637	21.02%
Total general	3329	100.00%	2423	100.00%	3031	100.00%

Fuente: Unidad de Cobranzas y Recuperación

- **ATENCIÓN POR TIPO DE TRÁMITE (ZONAL)**

En la tabla 3, se puede observar el detalle de los trámites gestionados por zonal y en el que se resalta la atención de información de Convenios o facilidades de Pago.

**Tabla No.3
TRÁMITE POR ZONAL**

ZONALES	DETALLE	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
		NRO	%	NRO	%	NRO	%
BALZAR	Información por convenio de pago	114	3.42%	198	8.17%	211	6.96%
	Información de deuda	63	1.89%	57	2.35%	57	1.88%
	Requerimiento	10	0.30%	69	2.85%	70	2.31%
ESMERALDAS	Información por convenio de pago	78	2.34%	41	1.69%	1	0.03%
	Información de deuda	8	0.24%	71	2.93%	75	2.47%
	Requerimiento	5	0.15%	30	1.24%	29	0.96%
GUAYAQUIL	Información por convenio de pago	376	11.29%	167	6.89%	528	17.42%
	Información de deuda	321	9.64%	253	10.44%	182	6.00%
	Requerimiento	41	1.23%	14	0.58%	13	0.43%
PORTOVIEJO	Información por convenio de pago	453	13.61%	167	6.89%	52	1.72%
	Información de deuda	436	13.10%	67	2.77%	265	8.74%
	Requerimiento	332	9.97%	126	5.20%	143	4.72%
QUEVEDO	Información por convenio de pago	305	9.16%	105	4.33%	123	4.06%
	Información de deuda	261	7.84%	332	13.70%	347	11.45%
	Requerimiento	133	4.00%	361	14.90%	293	9.67%
QUITO	Información por convenio de pago	244	7.33%	73	3.01%	126	4.16%
	Información de deuda	90	2.70%	251	10.36%	427	14.09%
	Requerimiento	59	1.77%	41	1.69%	89	2.94%
Total General		3329	100.00%	2423	100.00%	3031	100.00%

Fuente: Unidad 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.