

Oficio Nro. **BNFL-DL-2022-0126-O**

Quito, D.M., 18 de abril de 2022

Asunto: Principales gestiones realizadas por el Banco Nacional de Fomento, en Liquidación del 01 al 31 de marzo de 2022

Señor Abogado
Álvaro Ricardo Salazar Paredes
**Secretario General de la Asamblea Nacional
ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR**

Señor Magíster
Daniel Roy - Gilchrist Noboa Azín
**Presidente Comisión de Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa
ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR**
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 la Institución durante el período comprendido entre el 01 al 31 de marzo de 2022.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,


Econ. José Esteban Melo Jácome
LIQUIDADOR

Copia:
Señorita Economista
Monica Maribel Murillo Defaz
Analista de Planificación

mm


ASAMBLEA NACIONAL
REPUBLICA DEL ECUADOR

No. de trámite:

418621

Fecha recepción: **2022-04-18 15:36**

No. de referencia:

BNFL-DL-2022-0126-O

Fecha documento: **2022-04-18**

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 hoja
Anexa: 9 fojas

INFORME DE GESTIÓN DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO, EN LIQUIDACIÓN, CORRESPONDIENTE AL MES DE MARZO DE 2022

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 esta Institución, durante el mes de marzo del 2022.

- **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:

Durante el mes de marzo del 2022, se atendió a 2.373 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, reformada mediante Resolución No. BNFL-DL-2022-001, de 20 de enero de 2022, 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 Quevedo, Portoviejo y Quito.

**Tabla No.1
ATENCIÓN AL CLIENTE MARZO 2022**

ZONAL	TOTAL	%
Balzar	450	18,96%
Esmeraldas	114	4,80%
Guayaquil	447	18,84%
Portoviejo	488	20,56%
Quevedo	700	29,50%
Quito	174	7,33%
TOTAL GENERAL	2.373	100,00%

Fuente: Unidad de Cobranzas y Recuperación



Fuente: Unidad de Cobranzas y Recuperación

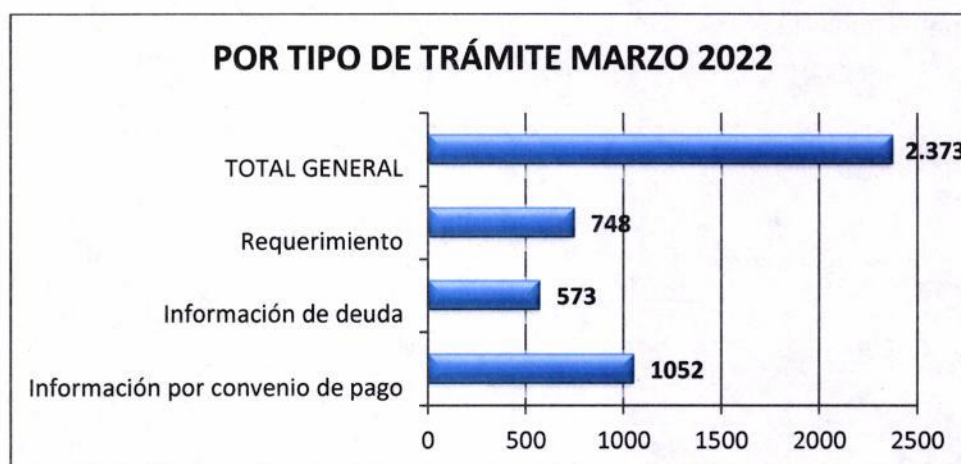
• POR TIPO DE TRÁMITE

De los **2.373** clientes atendidos en el mes de marzo 2022, 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; el 44,33% de los clientes se comunican o acercan a la Institución para obtener información respecto a convenios o facilidades de Pago y el 55,67% restante realizan trámites como solicitud de información de valores adeudados, actualización de tablas de amortización, pago total de la deuda, reclamos de seguros de desgravamen, entre otros.

Tabla No.2
POR TIPO DE TRÁMITE

TIPO DE TRÁMITE	TOTAL	%
Información por convenio de pago	1052	44,33%
Información de deuda	573	24,15%
Requerimiento	748	31,52%
TOTAL GENERAL	2.373	100%

Fuente: Unidad de Cobranzas y Recuperación



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:

Tabla No.3
TRÁMITE POR ZONAL

ZONAL	TOTAL	%
BALZAR	450	18,96%
Información por convenio de pago	54	2,28%
Información de deuda	252	10,62%
Requerimiento	144	6,07%
ESMERALDAS	114	4,80%
Información por convenio de pago	70	2,95%
Información de deuda	26	1,10%
Requerimiento	18	0,76%
GUAYAQUIL	447	18,84%
Información por convenio de pago	397	16,73%
Información de deuda	50	2,11%
Requerimiento	-	0,00%
PORTOVIEJO	488	20,56%
Información por convenio de pago	244	10,28%
Información de deuda	62	2,61%
Requerimiento	182	7,67%
QUEVEDO	700	29,50%
Información por convenio de pago	163	6,87%
Información de deuda	159	6,70%
Requerimiento	378	15,93%
QUITO	174	7,33%
Información por convenio de pago	124	5,23%
Información de deuda	24	1,01%
Requerimiento	26	1,10%
TOTAL GENERAL	2373	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.

En el mes de marzo de 2022 de la gestión realizada, se observa que el 30,57 % de las llamadas son exitosas, es decir se contacta con los clientes y se da a conocer el estado de las operaciones de crédito e insiste en el pago de obligación.

Tabla No.4
GESTION INFORMATIVA

RESULTADO	TOTAL	%
Informado	705	30,57%
No contesta teléfono	729	31,61%
Equivocado	156	6,76%
Sin número	235	10,19%
Mensaje de voz	481	20,86%
TOTAL GENERAL	2.306	100%

Fuente: Unidad de Cobranzas y Recuperación

Es importante mencionar que la finalidad de realizar este seguimiento 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 el correo electrónico de atención al cliente: “atencionalcliente@bnfl.fin.ec”, para que los usuarios realicen sus consultas, a la Unidad de Cobranzas y Recuperación. Es así que en el mes de marzo de 2022 se ha brindado soporte oportuno por el canal habilitado. Cabe mencionar que la atención a nuestros clientes se está realizando de manera presencial con la finalidad de brindar una atención personalizada ágil y oportuna.

- **SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (QUIPUX)**

Durante el mes de marzo de 2022 se han atendido los requerimientos del sistema de gestión documental Quipux; entre ellos se dio respuesta oportuna a **441** requerimientos de los clientes (información de la deuda, actualización de tablas, tablas de amortización, solicitud de revisión de créditos, entre otros).

Tabla No. 5
REQUERIMIENTOS DE CLIENTES ATENDIDOS POR SISTEMA QUIPUX

MES	TRÁMITES ATENDIDOS	%
ENERO	182	21,74%
FEBRERO	214	25,57%
MARZO	441	52,69%
TOTAL GENERAL	837	100,00%

- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Con la finalidad de determinar el grado de satisfacción de nuestros clientes con relación a la atención recibida en las diferentes dependencias a nivel nacional, se realizaron las encuestas en las zonales de Esmeraldas, Balzar, Portoviejo, Quevedo, Guayaquil y Quito que realizan la atención al cliente de forma presencial.

Tabla No.6
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

GRADO DE SATISFACCIÓN	MARZO	%
EXCELENTE	229	93,47%
BUENA	13	5,31%
REGULAR	3	1,22%
TOTAL GENERAL	245	100%

Fuente: Unidad de Cobranzas y Recuperación

El resultado del seguimiento de satisfacción al cliente presenta una tendencia positiva, es decir el 93,47% de clientes manifiestan estar satisfechos con la atención.

- **CONVENIOS DE PAGOS INSTRUMENTADOS**

Durante el mes de marzo del 2022, se instrumentó **153** convenios de facilidades de pago de conformidad a lo dispuesto mediante Resolución No. BNFL-LIQ-2021-001, de 01 de marzo de 2021, reformada mediante Resolución No. BNFL-DL-2022-001, el 20 de enero de 2022, dentro de los Procesos Coactivos indicados bajo las normas de la codificación del Código de Procedimiento Civil.

Tabla No.7
CONVENIOS DE PAGO INSTRUMENTADOS

MES	TOTAL
Enero 2022	72
Febrero 2022	129
Marzo 2022	153
TOTAL	354

Fuente: Unidad de Cobranzas y Recuperación

Es importante señalar que al suscribir los documentos habilitantes de Convenios de Pagos, los deudores de Banco Nacional de Fomento, en Liquidación, obtienen beneficios 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.

- **ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL (EXPEDIENTES DE CONVENIOS DE PAGO)**

En el mes de marzo del 2022, se han gestionado solicitudes de facilidades de pago, que conlleva a información relacionada a liquidación de operaciones, actualización de tablas de amortización, certificados de no adeudar, procedimientos para levantamiento de medidas cautelares e información para acceder a convenios de facilidades de pago.

- **TIPOS DE GARANTÍAS**

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

- ✓ 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 Registro Oficial No. 986, el 18 de abril del 2017
- ✓ Ley Orgánica para la Reactivación de la Economía, Fortalecimiento de la Dolarización y Modernización de la Gestión Financiera, expedida mediante Registro Oficial No. 150, el 29 de diciembre de 2017

- ✓ Ley Orgánica para el Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo, y Estabilidad y Equilibrio Fiscal, expedida mediante Registro Oficial No. 309, el 21 de agosto de 2018

En este sentido durante la vigencia de las Leyes antes mencionadas, los deudores de Banco Nacional de Fomento, en Liquidación realizaron reestructuraciones, manteniendo las garantías originales.

- **EVOLUCIÓN DE LAS GARANTÍAS**

Al mes de marzo del 2022, se registran un total de **50.260** operaciones con garantías, de ellas el 16,45% corresponde a garantías hipotecarias, el 1,55% a garantías prendarias y el 80,01% a garantías quirografarias.

Tabla No.8
TIPO DE GARANTÍAS
(marzo 2022)

TIPO DE GARANTÍA	NO.	%
Hipotecaria	8268	16,45%
Prendaria	778	1,55%
Quirografaria	40.211	80,01%
En proceso de Asignación	1.003	2,00%
TOTAL	50.260	100%

Fuente: Unidad de Cobranzas y Recuperación

Tabla No.9
EVOLUCIÓN DE GARANTÍAS
(enero a marzo 2022)

Tipo de Garantía	ENERO	FEBRERO	MARZO	%
Hipotecaria	8353	8.348	8268	16,48%
Prendaria	780	782	778	1,54%
Quirografaria	40494	40.398	40211	79,94%
En proceso de Asignación	1075	1.006	1003	2,04%
TOTAL	50702	50.534	50260	100%

Fuente: Unidad de Cobranzas y Recuperación

Es importante mencionar que este indicador va disminuyendo en el tiempo, en virtud que las operaciones se van pre cancelando o cancelando en su totalidad.

- **ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE ELABORACIÓN DE MINUTAS DE CANCELACIÓN DE HIPOTECAS ABIERTAS Y REVISIÓN DE MATRICES NOTARIALES**

Durante el mes de marzo de 2022, se ha procedido a atender el siguiente número de requerimientos para la Cancelación de Hipotecas Abiertas y Prohibición Voluntaria de Enajenar; así como la revisión de matrices notariales previas a la suscripción del liquidador del Banco, gestión que se describe a continuación:

Tabla No.10

MINUTAS Y MATRICES DE LEVANTAMIENTO DE HIPOTECA Y PRENDA AGRÍCOLA (marzo 2022)		
MATRIZ		NRO. DE MINUTAS Y MATRICES EMITIDAS POR CARTERA
QUITO	Minutas Finalizadas	BNFL; (13) BE-1C; (9) BE-2C; (0) BEV; (7)
	Minutas Pendientes por falta de documentos	0
	Matrices Enviadas	BNFL; (9) BE-1C; (6) BE-2C; (0) BEV;(3)
GUAYAQUIL	Minutas Finalizadas	BNFL; (12) BE-1C; (11) BE-2C; (0)BEV; (5)
	Minutas Pendientes por falta de documentos	0
	Matrices Enviadas	BNFL; (8) BE-1C; (7) BE-2C(0) BEV;(3)
TOTAL	Minutas Finalizadas	57
	Matrices Enviadas	36
	Pendientes	21

Fuente: Unidad de Patrocinio y Trámites Judiciales

- **ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS PARA ELABORACIÓN DE OFICIOS DE LEVANTAMIENTO DE PRENDAS INDUSTRIALES**

Durante el mes de marzo de 2022, se han recibido 1 solicitud por parte de los usuarios del banco para la elaboración de oficios de levantamiento de prendas industriales.

- **CONSULTAS REALIZADAS A LAS DIFERENTES ENTIDADES PÚBLICAS**

Durante el mes de marzo de 2022, no se han planteado y/o requerido la absolución de consultas a entidades públicas.

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

Los trámites corresponden a respuestas remitidas a clientes previa revisión efectuada en el Sistema de Gestión de Clientes denominado "SGC", que posee el Banco Nacional de Fomento en Liquidación evidencia que no constan en las bases del Banco; así como trámites donde se solicita información a la institución.

Tabla No.11

OFICIOS DE CONTESTACIÓN A REQUERIMIENTOS DE USUARIOS (marzo 2022)	
ZONAL	NRO. DE OFICIOS EMITIDOS
QUITO	11
GUAYAQUIL	7
TOTAL:	18

Fuente: Unidad de Patrocinio y Trámites Judiciales

Tabla No.12

OFICIOS DE CONTESTACIÓN A REQUERIMIENTOS DE INSTITUCIONES PÚBLICAS (DPE, UJC, FISCALÍA, ETC.) (marzo 2022)	
ZONAL	NO. DE OFICIOS EMITIDOS
QUITO	6
GUAYAQUIL	6
TOTAL:	12

Fuente: Unidad de Patrocinio y Trámites Judiciales

Los indicadores y/o índices de atención expuestos en cada uno de los cuadros descriptivos, varían por defecto del número de peticiones ingresadas por los usuarios en el transcurso de cada mes.

• **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. 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.

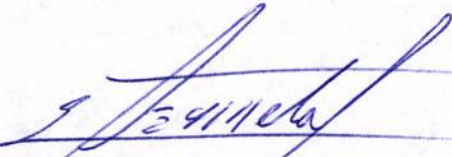
5. Levantadas las medidas cautelares, se proveen los certificados de no adeudar o de estar al día en los

pagos, los cuales a la presente fecha no tienen costo alguno.

6. 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,



Eco. José Esteban Melo Jácome

LIQUIDADOR

BANCO NACIONAL DE FOMENTO, EN LIQUIDACIÓN