

Oficio Nro. BNFL-DL-2022-0187-O

Quito, D.M., 15 de julio de 2022

**Asunto:** Principales gestiones realizadas por el Banco Nacional de Fomento, en Liquidación del mes de junio 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 30 de junio de 2022.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

  
Econ. José Esteban Melo Jácome  
**LIQUIDADADOR**

Copia:  
Señorita Economista  
Monica Maribel Murillo Defaz  
**Analista de Planificación**

mm

  
**ASAMBLEA NACIONAL**  
REPÚBLICA DEL ECUADOR

No. de trámite:

**422524**

Fecha recepción: **2022-07-15 11:13**

No. de referencia:

**BNFL-DL-2022-0187-O**

Fecha documento: **2022-07-15**

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>

*Quito: 14/07/22  
Hora: 10:40*

## INFORME DE GESTIÓN DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO, EN LIQUIDACIÓN, CORRESPONDIENTE AL MES DE JUNIO 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 junio 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 junio del 2022, se atendió a **1.892** 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 abril 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 Portoviejo 28,12%, Balzar 20,30%, Quevedo 19,03%, de Guayaquil 15,01%.

**Tabla No.1**  
**ATENCIÓN AL CLIENTE MES JUNIO 2022**

ZONAL	TOTAL	%
PORTOVIEJO	532	28.12%
BALZAR	384	20.30%
QUEVEDO	360	19.03%
GUAYAQUIL	284	15.01%
QUITO	256	13.53%
ESMERALDAS	76	4.02%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.892</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Unidad de Cobranzas y Recuperación



Fuente: Unidad de Cobranzas y Recuperación

#### • POR TIPO DE TRÁMITE

De los **1.892** clientes atendidos en el mes de junio 2022, a través del call center, vía Skype; y, de manera presencial en los puntos de atención al cliente de: Portoviejo, Balzar, Quevedo, Guayaquil, Quito, Esmeraldas; el 48.94% de los clientes se comunican o acercan a la Institución para obtener información respecto a convenios o facilidades de Pago y el 51.06% 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	JUNIO TOTAL	%
Información por convenio de pago	926	48.94%
Información de deuda	456	24.10%
Requerimiento	510	26.96%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.892</b>	<b>100.00%</b>

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	%
<b>BALZAR</b>	<b>384</b>	<b>20,30%</b>
Información por convenio de pago	43	2,27%
Información de deuda	242	12,79%
Requerimiento	99	5,23%
<b>ESMERALDAS</b>	<b>76</b>	<b>4,02%</b>
Información por convenio de pago	43	2,27%
Información de deuda	20	1,06%
Requerimiento	13	0,69%
<b>GUAYAQUIL</b>	<b>284</b>	<b>15,01%</b>
Información por convenio de pago	245	12,95%
Información de deuda	39	2,06%
<b>PORTOVIEJO</b>	<b>532</b>	<b>28,12%</b>
Información por convenio de pago	270	14,27%
Información de deuda	67	3,54%
Requerimiento	195	10,31%
<b>QUEVEDO</b>	<b>360</b>	<b>19,03%</b>
Información por convenio de pago	116	6,13%
Información de deuda	54	2,85%
Requerimiento	190	10,04%
<b>QUITO</b>	<b>256</b>	<b>13,53%</b>
Información por convenio de pago	209	11,05%
Información de deuda	34	1,80%
Requerimiento	13	0,69%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.892</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte de Atención al Cliente \_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 junio de 2022 de la gestión realizada, se observa que: el 36.14% 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 JUNIO 2022

RESULTADO	TOTAL	%
Informado	885	36.14%
No contesta teléfono	852	34.79%
Equivocado	329	13.43%
Sin número	243	9.92%
Mensaje de voz	140	5.72%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.449</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Reporte de Atención al Cliente \_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 junio 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 junio de 2022, se han atendiendo los requerimientos del sistema de gestión documental Quipux; entre ellos se dio respuesta oportuna a **358** 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	9,51%
Febrero	214	11,19%
Marzo	441	23,05%
Abril	322	16,83%
Mayo	396	20,70%
Junio	358	18,71%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.913</b>	<b>100,00%</b>

- **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 JUNIO2022**

GRADO DE SATISFACCIÓN	JUNIO	%
EXCELENTE	437	96.26%
BUENA	17	3.74%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>454</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Unidad de Cobranzas y Recuperación

El resultado del seguimiento de satisfacción al cliente presenta una tendencia positiva, es decir el 96,26% de clientes manifiestan estar satisfechos con la atención.

- **CONVENIOS DE PAGOS INSTRUMENTADOS**

Durante el mes de junio del 2022, se instrumentó **134** convenios de facilidades de pago de conformidad a lo dispuesto mediante Resolución No. BNFL-LIQ-2021-001, de 01 de abril 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
Abril 2022	165
Mayo 2022	106
Junio 2022	134
<b>TOTAL</b>	<b>759</b>

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 junio 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

El 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

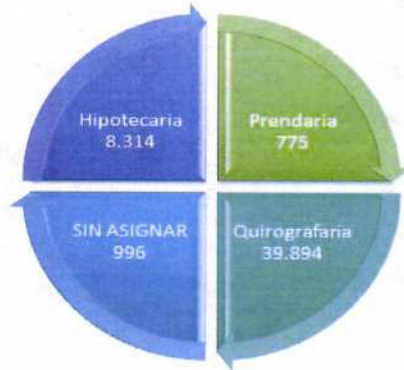
Al mes de junio del 2022, se registran un total de **49.799** operaciones con garantías, de ellas el 16,33% corresponde a garantías hipotecarias, el 1,56% a garantías prendarias y el 80,11% a garantías quirografarias.

Tabla No.8  
TIPO DE GARANTÍAS  
(JUNIO 2022)

TIPO DE GARANTÍA	NO.	%
Hipotecaria	8.134	16.33%
Prendaria	775	1.56%
Quirografaria	39.894	80.11%
En proceso de Asignación	996	2.00%
<b>TOTAL</b>	<b>49.799</b>	<b>100%</b>

Fuente: Unidad de Cobranzas y Recuperación

**Grafico 1**  
**TIPO DE GARANTÍAS**  
**(JUNIO 2022)**



Fuente: Unidad de Cobranzas y Recuperación

**Grafico 2**  
**EVOLUCIÓN DE GARANTÍAS**  
**(JUNIO 2022)**



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 junio 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 (JUNIO 2022)		
MATRIZ		NRO. DE MINUTAS Y MATRICES EMITIDAS POR CARTERA
QUITO	Minutas Finalizadas	BNFL; (11) BE-1C; (10) BE-2C; (0) BEV; (5)
	Minutas Pendientes por falta de documentos	0
	Matrices Enviadas	BNFL; (6) BE-1C; (4) BE-2C; (0) BEV; (3)
GUAYAQUIL	Minutas Finalizadas	BNFL; (10) BE-1C; (8) BE-2C; (0) BEV; (5)
	Minutas Pendientes por falta de documentos	0
	Matrices Enviadas	BNFL; (3) BE-1C; (2) BE-2C(0) BEV; (1)
TOTAL	<b>Minutas Finalizadas</b>	49
	<b>Matrices Enviadas</b>	18
	<b>Pendientes</b>	31

Fuente: Unidad de Patrocinio y Trámites Judiciales

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

Durante el mes de junio de 2022, se han recibido 5 solicitudes por parte de los usuarios del banco para la elaboración de oficios de levantamiento de prendas industriales las cuales, se encuentran finalizadas.

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

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

Tabla No.11

OFICIOS DE CONTESTACIÓN A REQUERIMIENTOS DE INSTITUCIONES PÚBLICAS (DPE, UJC, FISCALÍA, ETC.) (JUNIO 2022)	
ZONAL	NO. DE OFICIOS EMITIDOS
QUITO	6
GUAYAQUIL	3
<b>TOTAL:</b>	<b>9</b>

Fuente: Unidad de Patrocinio y Trámites Judiciales

Tabla No.12

OFICIOS Y/O ESCRITOS REQUIRIENDO INFORMACIÓN A INSTITUCIONES PÚBLICAS (DPE, UJ, FISCALÍA, ETC.)	
ZONAL	NO. DE OFICIOS EMITIDOS
QUITO	2
GUAYAQUIL	8
<b>TOTAL:</b>	<b>10</b>

Fuente: Unidad de Patrocinio y Trámites Judiciales

- **ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS INGRESADOS POR USUARIOS**

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.13

OFICIOS DE CONTESTACIÓN A REQUERIMIENTOS DE USUARIOS (JUNIO 2022)	
ZONAL	NRO. DE OFICIOS EMITIDOS
QUITO	1
GUAYAQUIL	4
<b>TOTAL:</b>	<b>5</b>

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**