

¿Cómo han reaccionado las entidades financieras frente al Covid-19?








Ecuador

The better the question. The better the answer.
The better the world works.

EY











Building a better
working world

Bancos

	 Tarjeta de Crédito	 Préstamo persona	 Préstamo empresa	 Servicios	 Canales
	Ampliar el plazo de pago y el cupo de los tarjetahabientes	Extender el plazo de pago en tres meses para microcréditos y créditos productivos de pequeñas firmas sin cobrar interés por mora Diferir hasta dos cuotas de los créditos personales y de vivienda Refinanciamiento de deudas	Diferir a tres cuotas, y extender el plazo de pago en tres meses, para los microcréditos y los créditos productivos de pequeñas empresas.	Eliminación de tarifa por pago de servicios de banca web y móvil	Oficinas con horario especial 09h00 a 12h00 Canales digitales Call center
	Pagos de tarjeta de crédito a otros bancos locales sin costos.	Se aplazarán hasta 60 días los créditos personales, microcréditos sin recargo por mora al final del periodo originalmente pactado Refinanciamiento de deudas Refinanciamiento de créditos hipotecarios en mora, con hasta 18 meses de gracias y 30 años plazo	Se aplazarán hasta 60 días los préstamos a pequeñas empresas sin recargo por mora al final del periodo originalmente pactado Refinanciamiento de deudas	Transferencias interbancarias y recaudaciones de pago no tendrán costo. Servicios básicos, matriculación vehicular y transferencia de dominio, pagos aduaneros, impuestos SRI, RISE, Municipios, pensión alimenticia, pagos del IESS, TV pagada, internet, planes celulares, centros educativos, otros	Oficinas con horario especial 08h30 a 12h00 Canales digitales Call center
	A partir de los pagos que deben hacerse en marzo habrá dos meses de gracia, durante ese tiempo el estado de cuenta reflejará un pago mínimo de USD 0. En caso de no requerirlo, los pagos seguirán normalmente.	En créditos personales, de vivienda, microcrédito, y pymes: a partir de los vencimientos de marzo se diferirá el pago de 3 cuotas sin recargos adicionales. En caso de no requerirlo, los pagos seguirán normalmente.	Créditos comerciales: Se analizará cada caso de manera individual.		Oficinas con horario especial 08h30 a 12h00 Canales digitales
	Se extenderá el saldo total diferido a 18 meses de plazo, incluyendo dos meses de gracia. Los clientes podrán pre-cancelar el diferido en cualquier momento, sin recargo adicional. Se aplazarán los cobros de marzo y abril sin recargo adicional.	Periodos de gracia de dos meses para los clientes más vulnerables Creación de nueva operación de crédito con un plazo adicional de hasta 18 meses Se recibirán casos personales que requieran un plan de refinanciamiento	Se atenderá caso a caso las solicitudes de refinanciamiento de crédito, según sus necesidades puntuales		Oficinas con horario especial 09h00 a 12h00 Canales digitales Call center
	2 meses para hacer los pagos que no han podido efectuarse sin recargo alguno El pago mínimo será de \$0 para tarjetas con corte 31 de marzo	Se aplazan hasta 60 días de las cuotas de marzo y abril. Desde el día 17 marzo estas obligaciones no generaran intereses de mora ni gastos por cobranzas	Se atenderá caso a caso las solicitudes de refinanciamiento de crédito, según sus necesidades puntuales	Solicitudes de refinanciamiento en función de necesidades, caso por caso	Oficinas seleccionadas con horario especial 09h00 a 12h00 Canales digitales Atención telefónica









Estudio propio basado en la información publicada en la página oficial de la entidad y sus Redes Sociales

Bancos




	 Tarjeta de Crédito	 Préstamo persona	 Préstamo empresa	 Servicios	 Canales
	60 días adicionales para hacer el pago de marzo sin recargo alguno En abril, el pago mínimo será de \$0	Diferimiento del pago de las próximas 2 cuotas sin recargo	Soluciones alternativas a través del ejecutivo de cuenta		Oficinas seleccionadas con horario especial 09h00 a 12h00 Canales digitales de autoservicio
	Ofrece productos ajustados a las necesidades del cliente, con diferimiento de pagos y/o ampliación de plazos				Canales digitales y Call center
	No se aplicará interés de mora a los pagos correspondientes a los meses de marzo, abril, mayo, podrá solicitarse el diferimiento de la deuda total de la tarjeta de crédito, incluyendo tres meses de gracia y los consumos realizados hasta el 31 de mayo, podrán diferirse a tres meses sin interés los avances en efectivo realizados hasta el 31 de mayo y tendrán dos meses de gracia	Difieren sesenta días los vencimientos o pagos correspondientes a marzo y abril de 2020, sin que se generen intereses moratorios, gastos, recargos ni multas	Analizarán caso por caso, para ofrecer una solución acorde a la situación actual	Todas las consultas y pagos básicos por medio de la banca digital o móvil durante el estado de excepción no generarán ninguna carga	Oficinas seleccionadas con horario especial 08h30 a 12h30 Canales digitales de autoservicio
	No se realizarán gestiones de cobranza hasta terminar la emergencia	No se realizarán gestiones de cobranza hasta terminar la emergencia		Realizar transferencias bancarias y pagos de servicios sin costo de transacción	Oficinas seleccionadas con horario especial 09h00 a 14h00 Canales digitales y red de cajeros Atención telefónica
	Permite dos opciones: 1. Traslado del saldo por pagar en marzo al próximo estado de cuenta. 2. Diferir el saldo total de la tarjeta hasta 48 meses Además han reducido el pago mínimo de las tarjetas de crédito	Las cuotas de los próximos 2 meses se trasladarán al final del periodo originalmente acordado, sin cargo de intereses por mora.	Se atenderá caso a caso las solicitudes de refinanciamiento de crédito, según sus necesidades puntuales	Durante los próximos 60 días puedes realizar transferencias y pagos de tarjetas de crédito sin costo desde la banca digital	Oficinas seleccionadas con horario especial 09h00 a 12h00 Canales digitales y red de cajeros automáticos

Estudio propio basado en la información publicada en la página oficial de la entidad y sus Redes Sociales

Bancos

	 Tarjeta de Crédito	 Préstamo persona	 Préstamo empresa	 Servicios	 Canales
 Banco de Machala	<p>A partir de los pagos a efectuarse en abril, tendrán 3 meses de gracia.</p>	<p>A partir de los vencimientos de marzo, se diferirá el pago de sus próximas 3 cuotas.</p>	<p>Atendidos de manera particular.</p>		<p>Oficinas seleccionadas con horario especial 09h00 a 14h00 Canales digitales y red de cajeros Atención telefónica</p>
 Banco ProCredit					<p>Oficinas seleccionadas con horario especial 09h00 a 12h00 Canales digitales y red de cajeros Atención telefónica</p>
 BANCO DE LOJA SIEMPRE SEGURO Y NUESTRO					<p>Oficinas seleccionadas con horario especial 09h00 a 12h00 Canales digitales Atención telefónica</p>

Cooperativas y mutualistas

	 Tarjeta de Crédito	 Préstamo persona	 Préstamo empresa	 Servicios	 Canales
	Periodo de gracia de 90 días sin generar intereses de mora ni de cobranzas	Periodo de gracia de 90 días	Periodo de gracia de 90 días		Oficinas de 8h30 a 12h00 Canales digitales y cajeros automáticos
		Periodo de gracia de 90 días			
	Se suspenden el cobro de interés por mora y gastos por gestión de cobranzas a partir del 20 de marzo. Se ofrecen alternativas de financiamientos, renovación diferimiento de cuotas y periodos de gracia de hasta 2 meses según el caso y la necesidad.	Cupo adicional de hasta el 30% por un lapso de 60 días (previo análisis). Costo cero al momento de realizar un avance de efectivo		Se eliminan los costos por transferencias por 60 días a través de canales digitales. Otorgamiento de créditos con dos meses de gracias por 60 días. Se asumen los pagos de seguro de robo de tarjeta de débito y/o crédito	Oficinas seleccionadas 8h00 a 12h00 Canales digitales
		A partir del 17 de marzo no aplicarán interés por mora hasta por 60 días		Habilitación de pagos de servicios y tarjetas comerciales	Atención extendida de call center y por redes sociales Horario de atención en oficinas de 09:00 a 14:00
		No se cobran de intereses por mora, ni cargos de cobranza a aquellos créditos cuya cuota vence en marzo, cuando estén al día en sus cuotas hasta el mes de febrero. Se realizará diferimiento de hasta dos cuotas, y para refinanciamiento o reestructuras se hará en oficinas	No se cobran de intereses por mora, ni cargos de cobranza a aquellos créditos cuya cuota vence en marzo, cuando estén al día en sus cuotas hasta el mes de febrero. Se realizará diferimiento de hasta dos cuotas, y para refinanciamiento o reestructuras se hará en oficinas		Oficinas seleccionadas 9h00 a 13h00 Canales digitales Call center

Estudio propio basado en la información publicada en la página oficial de la entidad y sus Redes Sociales

Cooperativas y mutualistas

	 Tarjeta de Crédito	 Préstamo persona	 Préstamo empresa	 Servicios	 Canales
		No se cobran de intereses por mora, ni cargos de cobranza a aquellos créditos cuya cuota vence en marzo, cuando estén al día en sus cuotas hasta el mes de febrero. Se realizará diferimiento de hasta dos cuotas, y para refinanciamiento o reestructuras se hará en oficinas	No se cobran de intereses por mora, ni cargos de cobranza a aquellos créditos cuya cuota vence en marzo, cuando estén al día en sus cuotas hasta el mes de febrero. Se realizará diferimiento de hasta dos cuotas, y para refinanciamiento o reestructuras se hará en oficinas		Canales digitales disponibles Oficinas
					Todos los canales digitales habilitados para atender consultas y transacciones
		Opciones de Refinanciamiento, Reestructuración o Subrogación, se podrá realizar con un periodo de gracia de hasta 3 meses No se va a generar valores por concepto de cobranza e intereses de mora	Opciones de Refinanciamiento, Reestructuración o Subrogación, se podrá realizar con un periodo de gracia de hasta 3 meses No se va a generar valores por concepto de cobranza e intereses de mora		Realizar todas las transacciones desde la aplicación Servicios por teléfono
		Suspensión de los plazos y los términos administrativos procedimentales en curso Ofrecen periodos de gracia o ampliación del plazo	Suspensión de los plazos y los términos administrativos procedimentales en curso Ofrecen periodos de gracia o ampliación del plazo		Han habilitado todos los canales de atención virtual

EY | Assurance | Tax | Transactions | Advisory

Acerca de EY

EY es un líder global en servicios de auditoría, impuestos, transacciones y consultoría. La calidad de servicio y conocimientos que aportamos ayudan a brindar confianza en los mercados de capitales y en las economías del mundo. Desarrollamos líderes excepcionales que trabajan en equipo para cumplir nuestro compromiso con nuestros stakeholders. Así, jugamos un rol fundamental en la construcción de un mundo mejor para nuestra gente, nuestros clientes y nuestras comunidades.

EY se refiere a la organización global de firmas miembro conocidas como Ernst & Young Global Limited, en la que cada una de ellas actúa como una entidad legal separada. Ernst & Young Global Limited, compañía del Reino Unido limitada por garantía, no provee servicios a clientes.

Esta publicación contiene información en forma de resumen y, por lo tanto, su uso es solo para orientación general. No debe considerarse como sustituto de la investigación detallada o del ejercicio de un criterio profesional. Ningún miembro de la organización global de Ernst & Young acepta responsabilidad alguna por la pérdida ocasionada a cualquier persona que actúe o deje de actuar como resultado de algún contenido en esta publicación. Sobre cualquier asunto en particular, referirse al asesor apropiado.

Para más información visite ey.com

©2020 EYGM Limited.
Todos los derechos reservados.

ey.com/ec/es