

Actualizado según la LEY ORGANICA DE DISTRIBUCIÓN DE LOS INGRESOS PARA EL GASTO SOCIAL, publicada el 10-12-2012 mediante registro oficial No. 847, a partir del 1 de Enero de 2013 todos los servicios financieros grabarán el I.V.A

CARGOS DE SERVICIOS FINANCIEROS					
SERVICIOS FINANCIEROS BASICOS					
TRANSACCIÓN BÁSICA	APLICA PARA		CARGO		
Apertura de cuentas	Cuenta de ahorros				0
	Cuenta básica				0
	Cuenta de integración de capital				0
	Depósitos a plazos				0
	Inversiones				0
	Información crediticia básica				0
Depósitos a cuentas	Cuenta de ahorros				0
	Cuenta básica				0
	Depósitos a plazos				0
	Inversiones				0
Administración, mantenimiento, mantención y manejo de cuentas	Cuenta de ahorros				0
	Cuenta básica				0
	Depósitos a plazos				0
	Inversiones				0
Consulta de cuentas	Consulta, Oficina				0
	Consulta visual, Cajero automático				0
	Consulta, Internet				0
	Consulta, Banca Telefónica				0
	Consulta, Banca Celular				0
	Corte de movimientos de cuenta en cualquier tipo de cuenta y por cualquier medio, a excepción de entrega en oficina en la entidad				0
Retiros de dinero	Retiro de dinero por ventanilla de la propia entidad				0
	Retiro de dinero por cajero automático clientes propia entidad				0
Transferencia dentro de la misma entidad	Transferencias, medios físicos (ventanilla)				0
	Transferencias, medios electrónicos (cajero automático, internet, teléfono, celular y otros)				0
Cancelación o cierre de cuentas	Cuenta de ahorros				0
	Cuenta básica				0
Activación de cuentas	Activación de Cuenta de ahorros				0
	Activación de Cuenta básica				0
	Activación de Tarjeta de Crédito nacional o internacional				0
	Activación de Tarjeta de Débito y/o Pago nacional o internacional				0
Mantenimiento de Tarjeta de Crédito	Mantenimiento de Tarjeta de Crédito				0
	Mantenimiento pago mínimo de Tarjeta				0
	Mantenimiento pago total de Tarjeta de Crédito				0
Mantenimiento de Tarjeta de Débito	Mantenimiento de Tarjeta de Débito				0
Pagos a Tarjetas de Crédito	Pagos por obligaciones contraídas con tarjetas de crédito realizadas por cualquier canal de la entidad emisora				0
Bloqueo, anulación o cancelación	Bloqueo, anulación o cancelación de Tarjetas Débito y/o Pago				0
	Bloqueo, anulación o cancelación de Tarjeta electrónica de cuenta básica				0
	Bloqueo, anulación o cancelación de Tarjeta de Crédito				0
Emisión de Tabla de Amortización	Emisión de Tabla de Amortización, primera impresión				0
Transacciones fallidas en cajeros automáticos	Transacciones fallidas en cajeros automáticos todos los casos				0
Reclamos de clientes	Reclamos justificados				0
	Reclamos injustificados				0
Frecuencia de transacciones	Cuenta de ahorros				0
	Cuenta básica				0
	Tarjeta de crédito				0
Servicio de reposición	Reposición libreta/ cartola/ estado de cuenta por actualización				0
	Reposición de tarjeta de crédito/ tarjeta de debito por migración o por fallas en la banda lectora o chip				0
	Reposición de tarjeta electrónica de cuenta básica por fallas en la banda lectora o chip				0
Emisión y entrega de estado de cuenta	Emisión y entrega de estados de cuenta de todo tipo de cuenta y tipo de tarjetas por medios electrónicos y físicos.				0
Servicios de emisión	Emisión de plástico de tarjeta de débito/ crédito con banda lectora				0
Servicios de renovación	Renovación de plástico de tarjeta de débito/ crédito con banda lectora				0
Servicios de notificaciones	Notificación de acceso y ejecución de transacciones efectuadas por medio de tarjetas de crédito, en todos los canales (2)				0
	Notificación de acceso y ejecución de transacciones efectuadas por canales electrónicos o por medio de tarjeta electrónica, débito (3).				0
Servicio de consumo nacionales con tarjetas	Consumos nacionales efectuados por clientes con tarjetas de crédito, débito (5)				0
SERVICIOS FINANCIEROS CON CARGO MAXIMO					
SERVICIO SUJETO A CARGOS MÁXIMOS	APLICA PARA	CANAL	CARGO * (DOLARES)	IVA	CARGO FINAL
Cheque devuelto nacional(1)	Cuenta de ahorros	Oficina	2.49	0.30	2.79
	Cuenta básica				
Cheque devuelto del exterior	Cuenta de ahorros	Oficina	2.89	0.35	3.24
	Cuenta básica				
Cheque de Emergencia (Emisión de cheques Nacionales a partir del 1er cheque)	Cuenta de ahorros	Oficina	2.23	0.27	2.50
	Cuenta básica				

Retiro cajero automático clientes de la propia entidad en cajero de otra entidad	Cuenta de ahorros Cuenta básica	Cajero Automático	0.45	0.05	0.50
Retiro cajero automático clientes de otra entidad en cajero de la entidad (2)	Cuenta de ahorros Cuenta básica	Cajero Automático	0.45	0.05	0.50
Retiro de efectivo en corresponsales no bancarios de la propia entidad(3)	Cuenta de ahorros Cuenta básica	Establecimientos	0.31	0.04	0.35
Consulta impresa de saldos por cajero automatico	Cuenta de ahorros Cuenta básica	Cajero automatico	0.31	0.04	0.35
Emision de referencias bancarias	Cuenta de ahorros	Oficina	2.25	0.27	2.52
	Cuenta básica				
	Audidores Externos	Oficina	2.25	0.27	2.52
Corte impreso de movimientos de cuenta para cualquier tipo de cuenta y entregado en oficinas de la entidad por solicitud expresa	Cuenta de ahorros	Oficina	1.63	0.20	1.83
	Cuenta básica				
Copia de voucher/vale local, aplica a tarjeta de crédito	Tarjeta de crédito	Oficina	1.79	0.21	2.00
Copia de voucher/vale del exterior, aplica a tarjeta de crédito	Tarjeta de crédito	Oficina	8.93	1.07	10.00
Copia de estado de cuenta tarjeta de credito	Tarjeta de crédito	Oficina	0.45	0.05	0.50
Transferencias interbancarias SPI recibidas	Cuenta de ahorros	Oficina	0.20	0.02	0.22
	Cuenta básica				
Transferencias interbancarias SPI enviadas, internet	Cuenta de ahorros	Internet	0.36	0.04	0.40
	Cuenta básica				
Transferencias interbancarias SPI enviadas, oficina	Cuenta de ahorros	Oficina	1.92	0.23	2.15
	Cuenta básica				
Transferencias interbancarias SCI recibidas	Cuenta de ahorros	Oficina	0.20	0.02	0.22
	Cuenta básica				
Transferencias interbancarias SCI enviadas, internet	Cuenta de ahorros	Internet	0.25	0.03	0.28
	Cuenta básica				
Transferencias interbancarias SCI enviadas, oficina	Cuenta de ahorros	Oficina	1.72	0.21	1.93
	Cuenta básica				
Transferencias enviadas al exterior por montos menores o iguales a \$1000.00 *	Cuenta de ahorros, Cuenta básica	Oficina	49.54	5.94	55.48
Transferencias enviadas al exterior por montos mayores a \$1000.00 y menores o iguales a \$5000.00 *	Cuenta de ahorros, Cuenta básica	Oficina	66.36	7.96	74.32
Transferencias enviadas al exterior por montos mayores a \$5.000.00 y menores o iguales a \$10.000.00 *	Cuenta de ahorros, Cuenta básica	Oficina	66.36	7.96	74.32
Transferencias enviadas al exterior por montos mayores a \$10.000.00 *	Cuenta de ahorros, Cuenta básica	Oficina	66.36	7.96	74.32
Transferencias recibidas desde el exterior	Cuenta de ahorros	Oficina	8.93	1.07	10.00
	Cuenta básica				
Transferencias nacionales otras entidades oficina	Cuenta de ahorros	Oficina	1.79	0.21	2.00
	Cuenta básica				
Consumos en gasolineras con tarjeta de credito, debito y prepago	Tarjeta de crédito	Establecimientos	0.20	0.02	0.22
Reposición de libreta/ Cartola/ estado de cuenta por pérdida, robo o deterioro	Cuenta de ahorros	Oficina	0.76	0.09	0.85
Reposición de tarjeta de crédito/ tarjeta de débito por perdida, robo o deterioro físico con excepción de los casos de fallas en la banda lectora o chip	Cuenta de ahorros	Oficina	4.37	0.52	4.89
	Cuenta básica				
	Tarjeta de crédito				
Emisión de plástico de tarjeta de débito con chip (5)	Cuenta de ahorros	Oficina	4.37	0.52	4.89
	Cuenta básica				
Emisión de plástico de tarjeta de crédito con chip (5)	Tarjeta de crédito	Oficina	4.37	0.52	4.89
Renovación de plástico de tarjeta de débito con chip (6)	Cuenta de ahorros	Oficina	4.37	0.52	4.89
	Cuenta básica				
Renovación de plástico de tarjeta de crédito con chip (6)	Tarjeta de crédito	Oficina	4.37	0.52	4.89
Renovación del servicio anual de tarjeta de débito con chip	Cuenta de ahorros	Oficina	1.57	0.19	1.76
	Cuenta básica				
Emisión del paquete de apertura de cuenta básica con tarjeta electrónica con chip (10)	Cuenta básica	Oficina	4.56	0.55	5.11
Emisión del paquete de apertura de cuenta básica con tarjeta electrónica con banda lectora (10)	Cuenta básica	Oficina	1.79	0.21	2.00
Reposición de tarjeta electrónica de cuenta básica con chip, por perdida, robo o deterioro físico con excepción de los casos de fallas en el chip.	Cuenta básica	Oficina	5.09	0.61	5.70
Reposición de tarjeta electrónica de cuenta básica con banda lectora, por perdida, robo o deterioro físico con excepción de los casos de fallas en la banda lectora.	Cuenta básica	Oficina	0.84	0.10	0.94
Retiro de efectivo en el exterior en cajeros automáticos	Tarjeta de débito	Exterior	4.46	0.54	5.00
Consultas en el exterior cajeros automáticos	Tarjeta de débito	Exterior	0.89	0.11	1.00
Cargos a clientes por consumo en el exterior efectuados con tarjeta de crédito, débito por montos mayores a \$100	Tarjeta de débito	Exterior	1.70	0.20	1.90

SERVICIOS FINANCIEROS CON CARGO DIFERENCIADO

NOMBRE COMERCIAL DEL SERVIDOR CON CARGO DIFERENCIADO	APLICA PARA	CANAL	CARGO * (DOLARES)	IVA	CARGO FINAL
Fotocopia de documentos solicitados	Cuenta de ahorros	Oficina	0.45	0.05	0.50
	Cuenta básica				
Copias de notas de débito o crédito	Cuenta de ahorros	Oficina	0.89	0.11	1.00
	Cuenta básica				
Costo por servicios de retiros Servipagos	Cuenta de ahorros	Corresponsal bancario	0.48	0.06	0.54
	Cuenta básica				
Costo Inscripción Bono Vivienda	Cuenta de ahorros	Oficina	8.93	1.07	10.00
Emisión de cheques sobre el exterior	Cuenta de ahorros	Oficina	8.93	1.07	10.00
	Cuenta básica				
Transferencias enviadas vía Uniteller	Cuenta de ahorros	Oficina	0.00	0.00	0.00
	Cuenta básica				
Alquiler de casilleros de seguridad	Costo casilleros de seguridad grandes	Oficina	20.00	2.40	22.40
	Costo casilleros de seguridad pequeños		15.00	1.80	16.80
Órdenes de pago	Cuenta de ahorros	Oficina	0.66	0.08	0.74
		Internet	0.72	0.09	0.81
Órdenes de cobro	Cuenta de ahorros	Oficina	0.67	0.08	0.75
		Internet	0.73	0.09	0.82
Recaudación pago pensiones entidades educativas	Cuenta de ahorros	Oficina	0.67	0.08	0.75
		Internet	0.67	0.08	0.75
Pago a proveedores	Cuenta de ahorros	Oficina	0.66	0.08	0.74
		Internet	0.72	0.09	0.81
Rol de pagos	Cuenta de ahorros	Oficina	0.66	0.08	0.74
		Internet	0.68	0.08	0.76
Gestion de cobranza extrajudicial de 1 a 30 dias vencidos para cuotas menores a \$100	Crédito	Oficina	6.38	0.77	7.15
Gestion de cobranza extrajudicial de 31 a 60 dias vencidos para cuotas menores a \$100	Crédito	Oficina	16.23	1.95	18.18
Gestion de cobranza extrajudicial de 61 a 90 dias vencidos para cuotas menores a \$100	Crédito	Oficina	23.17	2.78	25.95

Gestion de cobranza extrajudicial de mas de 90 dias vencidos para cuotas menores a \$100	Crédito	Oficina	25.56	3.07	28.63
Gestion de cobranza extrajudicial de 1 a 30 dias vencidos para cuotas de \$100 a \$199	Crédito	Oficina	7.35	0.88	8.23
Gestion de cobranza extrajudicial de 31 a 60 dias vencidos para cuotas de \$100 a \$199	Crédito	Oficina	16.46	1.98	18.44
Gestion de cobranza extrajudicial de 61 a 90 dias vencidos para cuotas de \$100 a \$199	Crédito	Oficina	23.85	2.86	26.71
Gestion de cobranza extrajudicial de mas 90 dias vencidos para cuotas de \$100 a \$199	Crédito	Oficina	26.64	3.20	29.84
Gestion de cobranza extrajudicial de 1 a 30 dias vencidos para cuotas de \$200 a \$299	Crédito	Oficina	7.92	0.95	8.87
Gestion de cobranza extrajudicial de 31 a 60 dias vencidos para cuotas de \$200 a \$299	Crédito	Oficina	17.83	2.14	19.97
Gestion de cobranza extrajudicial de 61 a 90 dias vencidos para cuotas de \$200 a \$299	Crédito	Oficina	25.27	3.03	28.30
Gestion de cobranza extrajudicial de mas de 90 dias vencidos para cuotas de \$200 a \$299	Crédito	Oficina	29.03	3.48	32.51
Gestion de cobranza extrajudicial de 1 a 30 dias vencidos para cuotas de \$300 a \$499	Crédito	Oficina	8.32	1.00	9.32
Gestion de cobranza extrajudicial de 31 a 60 dias vencidos para cuotas de \$300 a \$499	Crédito	Oficina	20.34	2.44	22.78
Gestion de cobranza extrajudicial de 61 a 90 dias vencidos para cuotas de \$300 a \$499	Crédito	Oficina	27.43	3.29	30.72
Gestion de cobranza extrajudicial de mas de 90 dias vencidos para cuotas de \$300 a \$499	Crédito	Oficina	32.72	3.93	36.65
Gestion de cobranza extrajudicial de 1 a 30 dias vencidos para cuotas de \$500 a \$999	Crédito	Oficina	8.63	1.04	9.67
Gestion de cobranza extrajudicial de 31 a 60 dias vencidos para cuotas de \$500 a \$999	Crédito	Oficina	23.99	2.88	26.87
Gestion de cobranza extrajudicial de 61 a 90 dias vencidos para cuotas de \$500 a \$999	Crédito	Oficina	30.34	3.64	33.98
Gestion de cobranza extrajudicial de mas de 90 dias vencidos para cuotas de \$500 a \$999s	Crédito	Oficina	37.70	4.52	42.22
Gestion de cobranza extrajudicial de 1 a 30 dias vencidos para cuotas mayores \$1000	Crédito	Oficina	8.88	1.07	9.95
Gestion de cobranza extrajudicial de 31 a 60 dias vencidos para cuotas mayores \$1000	Crédito	Oficina	28.78	3.45	32.23
Gestion de cobranza extrajudicial de 61 a 90 dias vencidos para cuotas mayores \$1000	Crédito	Oficina	34.01	4.08	38.09
Gestion de cobranza extrajudicial de mas de 90 dias vencidos para cuotas mayores \$1000	Crédito	Oficina	43.99	5.28	49.27

- (1) Cargo cobrado por el banco receptor del cheque
- (2) Aplica tambien a las tarjetas de credito emitidas en el pais, cuando se realiza avances de efectivo en cajeros automaticos de la entidad para clientes de otra entidad
- (3) El cargo aplica para los retiros con tarjetas de debito de la entidad u otras entidades
- (4) Este servicio no reemplaza a la emision y entrega de estado de cuenta ni reemplaza la actualizacion de cartolas de cuentas de ahorro.
- (5) Se refiere a la acción de emitir por primera vez un plástico de tarjeta de débito/ crédito con chip.
- (6) La renovacion aplica unicamente para los casos de tarjeta de debito/credito para los cuales ah finalizado la vigencia del plastico conforme a su fecha de caducidad la vigencia minima es de 3 años.
- (7) El paquete de cuenta basica contiene como minimo la tarjeta electronica, la clave de seguridad de acceso a los diferentes canales de atencion que apliquen, el instructivo ilustrado de uso de cuenta y la copia del contrato de apertura de cuenta.
- (8) Tarifas vigentes según Resolución 138 de Junta Monetaria, rige costo anterior

(10) El paquete de cuenta basica cuenta como minimo: la tarjeta electronica, la clave de seguridad de acceso a los diferentes canales de atencion que apliquen, el instructivo ilustrado de uso de cuenta y copia del contrato de apertura de cuenta.

INFORMACION ADICIONAL RELEVANTE:
• Para obtener un crédito no es necesario tomar ni contratar otros servicios adicionales a los valorizados en la pizarra.
• Deposito voluntario inicial a partir de \$50,00
• El cupo máximo de retiro diario por cajero automático de la propia institución es de \$200,00 y de otra entidad - según cupo que establezca el emisor.
• Nuestra institución cuenta con un folleto de tarifas a disposición de sus cliente.
• La carga financiera corresponde al costo que el cliente absorbe por encima del monto del crédito que se le concede.
• De acuerdo a la Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera, el monto de la cobertura del seguro de depósitos será de treinta y dos mil dólares de los Estados Unidos de América (USD 32.000,00)
• Los impuestos y gastos notariales no se consideran para el cálculo de la carga financiera.
• No estarán protegidos por la cobertura del seguro de depósitos los realizados por personas vinculadas directa o indirectamente a la Institución.
• En caso de reclamos acudir al área de Servicio al Cliente (Matriz: 18 de Septiembre E4-161 y Juan León Mera, PBX 2979300), Agencias a nivel nacional, Página Web: www.mutualistapichincha.com , Call Center: 1700-MUTUALISTA (688825).
• La decisión de someter un reclamo al conocimiento y competencia de la o el defensor del cliente es enteramente voluntaria para el cliente. En caso de reclamos acudir al Defensor del Cliente al correo defensor.cliente@mutualistapichincha.com
• Los Reclamos se resolveran en 15 días tratándose de reclamos por transacciones originadas en el país; y, de dos meses, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales.
• Los clientes de servicios financieros realizan sus operaciones al amparo de la normativa expedida por la Junta Bancaria sobre transparencia de la información al consumidor, cuya observancia es controlada por la Superintendencia de Bancos.