



# Mutualista Pichincha

## Mercado

Al igual que todas las mutualistas, el cometido principal de Mutualista Pichincha es ayudar a los asociados a alcanzar una vivienda propia a través del ahorro. Sobre la base de los principios del mutualismo, todos los socios de la entidad poseen derechos económicos sobre sus ahorros, pero el patrimonio y los resultados de la institución son propiedad común y sirven para la búsqueda del beneficio social de los socios y la colectividad. Por ello, ofrecer servicios financieros para el bienestar de los asociados y proveer vivienda digna y alcanzable son los principios fundamentales sobre los que descansa nuestra labor.

Dentro de la tarea de ofertar vivienda, Mutualista Pichincha se distingue por sobre otras entidades mutuales por planificar, construir y promocionar proyectos inmobiliarios propios a lo largo y ancho del país. La oferta de productos y servicios de reconocida calidad avalan su crecimiento a nivel nacional y le permiten también extender sus servicios a los ecuatorianos residentes en el exterior, aspecto en el cual es una reconocida líder con oficinas de representación tanto en Estados Unidos como en España.

Otro lado, mantiene en el Ecuador 26 agencias propias en diez provincias, además de una red de 30 cajeros y acceso a la red Cirrus y Banred a nivel nacional e internacional.

## Logros

Con su trabajo diario durante 45 años, Mutualista Pichincha se ha ganado el afecto y la confianza del público, como lo atestigua el haber sido escogida entre las 100 empresas más respetadas del Ecuador por la encuesta anual de Pricewaterhouse Coopers del año 2006.

En este arduo trajinar, muchas son las metas conquistadas, pero cabe destacar que lo más significativo ha sido llegar a ser la mayor originadora de cartera hipotecaria a nivel del país. Pese a su menor dimensión en recursos económicos, es la segunda institución financiera en monto de operaciones hipotecarias procesadas y una de las mayores inmobiliarias del país con operaciones anuales que superan los 80 millones de dólares en ventas distribuidas en todo el territorio nacional.

Mutualista Pichincha también es sin duda la mayor originadora de crédito para el mercado emigrante, colocando anualmente entre España y Estados Unidos cerca de \$25 millones.

## Historia

Mutualista Pichincha, fundada en 1961, es la mayor institución mutual del Ecuador. Con el apoyo de la misión de USAID y luego de la expedición de la Ley para la Creación del Banco Ecuatoriano de la Vivienda y Mutualistas, un grupo de quiteños ilustres, liderados por el abogado Roque Bustamante, formó Mutualista Pichincha el 1 de noviembre de 1961. Desde entonces, operó como una entidad privada, bajo la Ley del Banco Ecuatoriano de la Vivienda y Mutualistas. A partir del 12 de mayo de 1994, el sector mutual pasó a registrarse bajo la Ley General de Instituciones Financieras y su ente de regulación y control es ahora la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Mucho ha cambiado desde su fundación. En 1997, Mutualista Pichincha abrió oficinas en Nueva York y New Jersey, para atender a la colonia ecuatoriana que había migrado desde los años cincuenta. Una nueva oleada de migración hacia EEUU y España se generó por la cri-

sis bancaria del 98 y 99, y para atender a estas nuevas colonias, a partir del 2005, Mutualista Pichincha transfirió a la firma española Unión



Andina las oficinas de Estados Unidos, contrató, además, los servicios de la red de Unión Andina en varias ciudades de España. Hoy, los emigrantes en EEUU y España contribuyen con cerca del 20% del total de ventas inmobiliarias de nuestra entidad.

## Productos

El plan estratégico de Mutualista Pichincha tiene como meta la producción estable de más de 1.500 unidades de vivienda al año. Para ello,



ejecuta sus propios proyectos; además, promueve, comercializa, vende y financia planes de vivienda de otras entidades, previo un estricto control de calidad y precios. Conscientes de que no es factible construir en forma directa suficientes soluciones habitacionales, la institución busca asociarse con terceros para desarrollar proyectos en conjunto. Adicionalmente, toma bienes de terceros, seleccionados tras un severo análisis de calidad, y los comercializa y financia a través de su Departamento de Mandato Inmobiliario.

La Cuenta Constructiva es la primera y única libreta de ahorros del país que permite el 'ahorro estructurado'. Dotada de variados atributos, este producto busca promover, incentivar y facilitar el ahorro dirigido de sus socios hacia la consecución de 'sueños constructivos'.

Los Productos de Mutualista Pichincha cubren todas las variedades del crédito de vivienda, incluyendo el Leasing Inmobiliario y los créditos con Emisión de Cédulas. Dispone también de productos de crédito de consumo para el bienestar familiar de sus asociados. Todos los productos de Mutualista Pichincha están dotados de múltiples valores agregados y servicios colaterales, y la entidad ofrece servicios y modalidades de atención que igualan o superan a las mayores instituciones del sistema financiero nacional: tarjetas de débito y crédito; transferencias desde y hacia el exterior y a otras entidades financieras; servicios en línea a través de Call Center, IVR e Internet; seguros para sus afiliados, sus créditos y propiedades; horarios de servicio diferido y extendido, etc.

## Desarrollos recientes

Desde el año 2005, Mutualista Pichincha introdujo en el mercado de la construcción, a través de su subsidiaria Panecons, una sociedad con la firma italiana Emmedue, un nuevo material con el cual construye sus casas y edificios. Versátil, antisísmico, aislante, ecológico, liviano y barato, son algunas de las cualidades del M2. Se trata de paneles modulares, producidos de manera industrial, que resuelven de manera eficaz las funciones estructurales requeridas para urbanizaciones o viviendas particulares, y que supera con creces los requisitos de antisísmicidad de las normas nacionales e internacionales.

Este sistema se suma a la tecnología de casas prefabricadas denominada Casa Lista que Mutualista Pichincha introdujo con gran acierto y éxito en 1994 y con la cual se han edificado cientos de viviendas económicas, además de aulas, escuelas y dispensarios en todo el país. Hoy, Casa Lista es una solución económica que permite erigir casas en tan sólo una semana y que tiene gran acogida para los programas sociales estatales y municipales de gran escala en los que también participa la Mutualista.

## Promoción

En sus primeros años, Mutualista Pichincha inició su comunicación publicitaria con el eslogan: «Todo un símbolo en ahorro y préstamos». En ese entonces buscó posicionarse como la

entidad capaz de ayudar a la gente a ahorrar lo suficiente para adquirir una casa propia a través de créditos hipotecarios.

Muchos años más tarde, y luego de la infausta crisis financiera que el país soportó a finales de los años noventa, se hizo necesario repositionar a la institución y recuperar en los ecuatorianos su fe y la capacidad de soñar. De este esfuerzo nació el eslogan que fue el eje de la campaña institucional lanzada en el 2001: «¿Tienes un sueño? Construyámoslo.»



Conforme han pasado los años y se han ampliado los productos y servicios que ofrecemos, la promoción también ha evolucionado, pero intentando siempre seguir siendo la constructora de sueños y la socia invisible de los constructivos y los soñadores. Hoy, la última campaña se maneja bajo el mensaje institucional: «La fuerza de tus sueños», ampliando de esta manera el concepto al logro de aspiraciones y objetivos personales de diferente índole.

La marca e isotipo de Mutualista Pichincha están muy dentro del corazón y la mente de los ecuatorianos. Con orgullo está posicionada como una de las 25 marcas más reconocidas entre todas las marcas del país, según la encuesta realizada anualmente por *Vistazo y Pulso Ecuador*. Ha recorrido un largo camino y superado muchas crisis. La marca Mutualista Pichincha es hoy un ícono de seguridad y confianza que despierta en todo el país el deseo de soñar y construir. Es la entidad de empleados, funcionarios y socios constructivos y que apoya a los hombres y mujeres constructivos del Ecuador.

## Valores de marca

Productos y servicios innovadores, eficientes y de calidad, que se apliquen tanto hacia el sector de la construcción como a la adquisición de bienes durables y al desarrollo de actividades productivas, señalan el camino hacia el gran objetivo de Mutualista Pichincha: el bienestar de la familia ecuatoriana. Todo esto se hace posible con valores agregados como rentabilidad, productividad y compromiso social.

El liderazgo de mercado sólo se logra ofertando productos y servicios financieros que cubran las necesidades de los clientes en un ambiente donde prime la humanidad, la honestidad, el sentido social, la competitividad y la rentabilidad, valores que se constituyen en referentes de la sociedad. Una institución que busca consolidarse como líder debe generar confianza y seguridad en sus clientes. A su vez, una relación armoniosa y estrecha entre directivos y empleados se basa en la lealtad y equidad de doble vía. La calidad es la revisión continua de productos y servicios. Estos atributos son, además, una muestra del compromiso de la institución con la comunidad. Por ende, los valores corporativos de Mutualista Pichincha son:

**Honestidad a toda prueba:** garantía incondicional.

**Equidad:** un mandato, un derecho, un deber. **Lealtad:** con la institución, con los clientes, con el país.

**Confidencialidad:** una entidad en la que su inversión y su información personal están aseguradas.

**Calidad en el servicio:** una propuesta ganadora.

**Compromiso:** con la comunidad, un reto permanente de todo el equipo.



## Cosas que usted no sabía sobre Mutualista Pichincha

- Como brazo ejecutor de su política social, Mutualista Pichincha creó, en el año 2004, la Fundación Bien Estar. Su acción está orientada a promover proyectos integrales de vivienda social para personas de escasos recursos. Para ello busca desarrollar programas de proyectos productivos y comunitarios, y asesoramiento para una mejor organización comunitaria. La Fundación maneja, además, el concepto de 'vida digna' como un objetivo de los proyectos de vivienda y tiene programas para enseñar a las personas cómo vivir en comunidad.
- El Dr. José María Velasco Ibarra, en un acto de confianza en el sistema mutual, fue el primer cuenta ahorrista de Mutualista Pichincha.
- Mutualista Pichincha aporta y colabora con varias instituciones dedicadas a labores sociales, culturales y artísticas, con algunas de ellas hasta por más de 25 años: Parvulario de la Fundación EINA, Fundación Abuelitos de la Calle, Fundación El Triángulo (niños con parálisis cerebral), Hogar Corazón de María, Hogar Santa Mariana de Jesús, FUNAPACE, Fundación Ático, Conservatorio Franz Lizt, SOLCA, Hospital Baca Ortiz, Fundación Orquesta Sinfónica Juvenil del Ecuador, entre otros.



Mutualista Pichincha pone a disposición de clientes y usuarios 64 puntos de atención en todo el país, gracias a su convenio con Servipagos. Esta alianza le permite mejorar la atención en diferido en nuestras oficinas, en sitios y en horarios muy cómodos para sus asociados. Por