



Universidad Técnica Particular de Loja

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE INGENIERA EN ADMINISTRACION EN BANCA Y
FINANZAS

**Análisis sobre las fluctuaciones del mercado de tarjetas de crédito de la
ciudad de Quito, en el periodo 2009-2011**

TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

Autora: Castro Luzuriaga, Lizbeth Janeth

Directora de Tesis: Espinoza Loaiza, Viviana del Cisne Ing.

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO

2014

APROBACIÓN DE DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

Ingeniera.

Viviana del Cisne Espinoza Loaiza.

DOCENTE DE LA TITULACION

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de titulación: “Análisis sobre las fluctuaciones del mercado de tarjetas de crédito de la ciudad de Quito, en el periodo 2009-2011” realizado por Castro Luzuriaga Lizbeth Janeth ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, Diciembre del 2013

F _____

DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Lizbeth Janeth Castro Luzuriaga declaro ser autora del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad, la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

F_____

LIZBETH JANETH CASTRO LUZURIAGA

C.I# 1103814396

DEDICATORIA

Gracias:

Dios por permitirme cumplir esta meta trazada en mi vida.

Madre por ser ese excepcional y único que alegra cada día de mi vida, no tengo palabras para agradecer lo que en todo momento haces por mí.

Hermanos por ser tan buenos conmigo y brindarme su apoyo incondicional que haría sin ustedes.

Santiago por tu amistad y tu apoyo incondicional.

Y Papa aunque no estés conmigo y me hagas tanta falta sé que desde el cielo me acompañas y hoy estas celebrando conmigo este nuevo triunfo. Te extraño.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento a todas las personas que formaron parte de este reto profesional, en especial a mi familia, amigos y mi directora de tesis, quienes colaboraron de una u otra forma para la consecución de este logro.

Lizbeth Janeth Castro Luzuriaga

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I	5
Marco teórico de las tarjetas de crédito	5
Reseña histórica de las tarjetas de crédito	6
Definición de la tarjeta de crédito	9
Tarjetahabiente o usuario	10
Emisor	11
Adquirente	11
Planes de pago	11
Comisiones	12
Frecuencia de Pago	12
Documentos para registro de ventas	12
Voucher o vale	13
Recap	14
Marco Jurídico aplicable	14
Clasificación de las tarjetas de crédito	15
Por el crédito concedido y la modalidad de pago	15
Según la emisora de tarjeta de crédito	16
Según el área geográfica	16
Según su duración	17
Tipo de crédito	18
Crédito corriente o rotativo	18
Crédito diferido	18
Requisitos generales para la obtención de tarjetas de crédito y perfiles especiales	19
Perfiles naturales con relación de dependencia	19
Persona natural con negocio propio	20
Jóvenes profesionales	20
Tarjetas adicionales	20
Tarjetas convenio	20
Mecanismo de solicitud y aprobación	21
Sistema de información crediticia.	22
Central de riesgo	22
Buró de información crediticia	22
CAPITULO II	24
Situación actual de las tarjetas de crédito en el Ecuador.	24
Economía Ecuatoriana	25
Sistema Financiero Ecuatoriano	29

Principales emisores de tarjetas de crédito	30
Centros autorizadores a nivel nacional	32
Tarjetas de crédito utilizadas en el país	34
CAPITULO III	35
Análisis de incremento en la utilización de tarjetas de crédito en la ciudad de Quito durante los años 2009.2010.2011	35
Aporte del trabajo investigativo	36
Recopilación de las tarjetas de crédito emitidas durante los años 2009-2011	32
Análisis de tarjetas de crédito emitidas en el país	36
Descripción Narrativa	36
Determinación de debilidades y amenazas	37
Formulación del plan de trabajo	38
Procedimiento de análisis (encuestas)	38
Determinación de estándares	40
Aplicación de indicadores	53
Determinación de los resultados teóricos y gráficos de los porcentajes de incremento de las tarjetas de crédito	60
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	70
BIBLIOGRAFIA	71
ANEXO	73
Encuestas para el consumidor	73
Tablas correspondientes a encuestas realizadas	75
Fórmula de cálculo de los indicadores financieros establecido por la S.B.S	82
Balance General	86
Manual de uso de tarjetas de crédito.	114
ÍNDICE DE TABLAS	
PIB por clase de actividad económica	27
Marcas de tarjetas de crédito	31
Centros autorizadores a nivel nacional	33
Entidades emisora de tarjetas de crédito	50
Indicadores Financieros 2009-2011	54
ROA	55
ROE	56
MOROSIDAD	57
LIQUIDEZ	58
Indicadores	59
Número de tarjetahabientes en el Ecuador	60
Porcentaje de tarjetas emitidas en Quito	61
Porcentaje de tarjetas emitidas en Pichincha	62
Porcentaje de tarjetas emitidas en Ecuador	63
Volumen de crédito en el Ecuador	64
Porcentaje de participación por marcas de tarjetas de crédito	65
ÍNDICE DE GRÁFICOS	
Primera tarjeta Diners	8
Tarjeta actual	8
Partes de una tarjeta de crédito	10

Voucher manual	13
Marco Jurídico de las tarjetas de crédito	15
Clasificación de las tarjetas de crédito	17
PIB países América del Sur	25
Producto Interno Bruto Ecuador	26
PIB por sectores	26
Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano	29
Número de Instituciones Financieras	30
Participación en el mercado por tarjetas de crédito	31
Rango de edades	40
Género	41
Estado civil	41
Situación ocupacional	42
Ingresos	43
Histograma de frecuencia relativa	43
Dispone de tarjeta de crédito	44
Porque no le interesa mantener una tarjeta de crédito	45
Personas encuestadas que si les gustaría manejar tarjeta de crédito	45
Tiempo de antigüedad de la tarjeta de crédito	46
Número de tarjetas de crédito utilizadas por los encuestados	47
Número de clientes titulares y adicionales	47
Número de tarjetas adicionales entregadas a sus familiares	48
Número de tarjetas nacionales e internacionales entregadas	48
Marcas de tarjetas de crédito utilizadas por los encuestados	49
Frecuencia de uso de su tarjeta de crédito	51
Consumo de su tarjeta de crédito	51
Pagos realizados con tarjeta de crédito	52
ROA	55
ROE	56
Morosidad	57
Liquidez	58
Número de tarjetahabientes en el Ecuador	61
Porcentaje de incremento de tarjetas emitidas en Quito	62
Porcentaje de incremento de tarjetas emitidas en Pichincha	63
Porcentaje de incremento de tarjetas emitidas en Ecuador	64
Volumen de crédito en el Ecuador	65

RESUMEN

La tarjeta de crédito se ha convertido en un medio de pago de relevancia para los consumidores del Ecuador, quienes acceden a mayores facilidades de crédito, comodidad y seguridad en la adquisición de bienes y servicios; en países desarrollados o en vías de desarrollo, en el caso de nuestro país, juega un rol crucial dada la mayor demanda y rápido crecimiento.

En este contexto, el presente tema de investigación se concentra en el análisis de incremento en el uso del dinero plástico, particularizando características poblacionales, ingresos, indicadores financieros y focalizándose territorialmente en ciudad de Quito.

Para ello, se procede a realizar un breve análisis económico financiero, que permite verificar en qué situación se encuentran las entidades emisoras de tarjetas de crédito; luego se realiza el cálculo de valores de incremento a través de la información brindada por entidades públicas y finalmente se realiza un manual de usuario para el uso correcto de una tarjeta de crédito con recomendaciones básicas.

Palabras Claves: Tarjeta de crédito, análisis de incremento, indicadores financieros, manual de usuario, dinero plástico.

ABSTRACT

The credit card has turned into a mean of payment of relevancy for the consumers of the Ecuador, who accede to major facilities of credit, comfort and safety in the acquisition of goods and services; in developed countries or in routes of development, in case of our country, a crucial role plays given the major demand and rapid growth.

In this context, the present topic of investigation centers in the analysis of the increase in the use of the plastic money, distinguishing population characteristics, income, financial indicators and being focused in city of Quito.

For it, one proceeds to realize a brief economic financial analysis, which it allows to check in what situation they find the issuing entities of credit cards; then there is realized the calculation of values of increase across the information offered to public entities and finally a user's manual is realized for the correct use of a credit card by basic recommendations.

Key Words: Card of credit, analysis of increase, financial indicators, manual of usurio, plastic money

INTRODUCCION.

En el presente siglo, la tarjeta de crédito se constituye en el instrumento financiero personal de mayor demanda, uso y relevancia; por este medio, la entidad financiera o administradora de tarjeta de crédito autoriza al cliente a utilizarla en el pago de transacciones comerciales o entrega de dinero en efectivo, mediante la exhibición de la tarjeta y registro de datos en sistemas informáticos y acceso a cajeros automáticos a nivel global.

Con este mecanismo de financiamiento el tarjetahabiente se obliga al pago del importe de la transacción, incluidos los intereses autorizados en el marco de la normativa nacional vigente. Para ello, la entidad financiera o administradora de tarjetas de crédito y el tarjetahabiente convienen un contrato de prestación del servicio, en función de la solvencia económica del usuario y la política de riesgos asumida por el emisor, limitando el monto de financiamiento.

La mayor ventaja de la tarjeta de crédito es su flexibilidad de pagos, que obliga al tarjetahabiente a cancelar el monto mínimo, y de los saldos el emisor determina los cargos de financiación. Si bien, esta condición de flexibilidad brinda múltiples beneficios al tarjetahabiente, podría traer consigo perjudiciales consecuencias por el uso inconsciente de la tarjeta de crédito. Sobre este particular, es aquí donde radica la importancia de la presente tesis, que consiste en analizar las fluctuaciones del mercado de tarjetas de crédito de la ciudad de Quito, periodo 2009-2011, en razón de los volúmenes de recursos utilizados por la sociedad en general.

En lo que se refiere a los contenidos de la tesis, el primer capítulo se denomina:

“Marco teórico de las tarjetas de crédito” donde se sistematiza una breve reseña histórica sobre el dinero plástico, su marco jurídico aplicado, su mecanismo de solicitud y aprobación, sus principales definiciones, y su clasificación.

El segundo capítulo se denomina: “Situación actual de las tarjetas de crédito en el Ecuador”

en este capítulo se señala aspectos generales sobre el Ecuador y su economía, su sistema financiero, sus principales administradores y autorizadores de tarjetas de crédito.

En el tercer capítulo se realiza el análisis de la situación de las tarjetas de crédito en el Ecuador y de los principales indicadores Financieros y su vinculación con el incremento en el uso de la tarjeta de crédito; finalmente, con la aplicación del Plan de Trabajo, se evalúa el porcentaje de incremento en el uso de la tarjeta de crédito, en función de una muestra, estableciendo diferencias por género, edad, estado civil, situación laboral, marca, tipo de pago, entre otras variables, y los factores que lo motivan, a efecto de exponer conclusiones y recomendaciones pertinentes en el marco del presente trabajo.

En lo que refiere a la recolección de información se aplicó el método cualitativo como cuantitativo con el fin de confirmar la hipótesis planteada; las fuentes documentales utilizadas fueron principalmente las fuentes de origen gubernamental, tales como: la Superintendencia de Bancos y Seguros, Banco Central del Ecuador e Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, otros datos referente a la banca y operadores de tarjetas de crédito fueron obtenidos de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO

1.1 Reseña histórica de las tarjetas de crédito.

Este medio de pago nace para solucionar inconvenientes en la compra y venta de productos, bienes y servicios a crédito, tanto a nivel Nacional como Internacional; en la actualidad este instrumento financiero es el más utilizado por la población.

De acuerdo a (Betania, 2003), la tarjeta de crédito se origina por motivo de que el sistema monetario o trueque, impulsa al hombre a solicitar el crédito para poder realizar la compra de sus productos y poder solventar con esto sus actividades agrícolas con los Representantes de La Iglesia; este es un claro ejemplo de la Intermediación Financiera el cual consiste en que una entidad traslade valores de los ahorrantes directamente a las empresas que requieren financiamiento.

La Intermediación Financiera nace en diferentes regiones en las cuales se fueron generalizando y radicando las actividades agrícolas; posteriormente se introduce el concepto de crédito.

De acuerdo a (Silva Cueva, 2008) a mediados de los años XX de acuerdo a los historiadores manifiestan que las tarjetas de crédito surgen en Europa en los países de Francia, Alemania, Inglaterra, luego se extiende a los Estados Unidos; pero otros narradores nos informan que este instrumento de pago nace en 1914, a través de Western Union que emite la primera tarjeta de crédito que fue entregada a sus clientes preferenciales.

El ímpetu de las tarjetas de crédito surge después de la segunda guerra mundial donde nace la reconocida tarjeta de crédito Diners Club en el año de 1950.

De acuerdo con (Felix, 2010), esta famosa marca de tarjetas de crédito nace por motivo que el fundador Franck McNamara (*Director de Corporación de crédito "Hamilton"*) junto a sus socios Alfred Bloomingdale y Ralph Sneider salieron a cenar en un reconocido restaurant de los Estados Unidos para tratar sobre asuntos de su entidad bancaria, pero en el momento de cancelar su cuenta McNamara se dio cuenta de que no había llevado su cartera, razón por la cual muy avergonzado llamó a su esposa para que llevara el dinero suficiente para poder cancelar el valor.

En el año de 1952 este empresario decide que es mejor vender sus acciones a sus socios por un valor de 200.000 dólares, esta empresa siguió creciendo y en el año de 1958 tiene ya competencia con la entidad American Express, luego en el año de 1959 con el Banco Americard que luego fue denominado Visa en el año de 1976; esta tarjeta de crédito Visa fue nominada como la tarjeta más aceptada a nivel mundial para realizar la venta y compra de productos y servicios.

En el año de 1979 Western States y Bankcard Association se asociaron para crear así la Marca MasterCard.

De acuerdo a (Ricaurte, 1973), informa que es importante informar que la industria bancaria ha experimentado tres periodos de crecimiento en los planes de tarjeta de crédito:

1. En 1952 y 1953 casi cien bancos pequeños de los Estados Unidos iniciaron los planes con resultados negativos.
2. Durante los años de 1958 y 1959 se inició una nueva etapa, cuando los grandes bancos empezaron a montar sus sistemas con tropiezos iniciales que fueron superados gracias al respaldo financiero.
3. A partir de 1965 se consolidó el sistema y se extendió a tal punto que traspasó las fronteras de los Estados Unidos presagiando un incremento cada vez mayor.

Según la información obtenida en la página de internet (DinersClub, Educacion financiera, 2012), en el Ecuador las primeras actividades con tarjeta de crédito se iniciaron con Diners Club el 21 de febrero de 1968, considerándose de esa manera la primera tarjeta en nuestro país con una cantidad pequeña de socios afiliados, para finales de este año incrementó la cantidad de usuarios a 507, y luego se realizó un proceso de difusión, conocimiento y utilización de esta tarjeta de crédito.

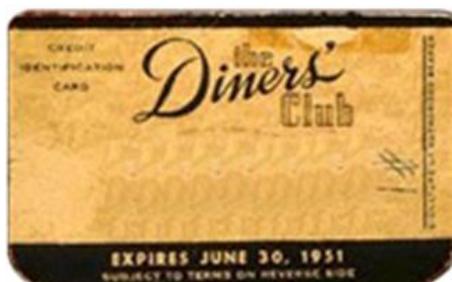
En el año de 1974 logró una notable aceptación por parte de los usuarios; en este mismo año se procedió a generar la emisión de los primeros plásticos o tarjetas Internacionales

las cuales en este momento son aceptadas en más de dos millones de comercios alrededor de 180 países.

A continuación se podrá visualizar la Imagen del diseño de la primera tarjeta Diners elaborada en el año de 1950, y el plástico actual:

- Año 1950.

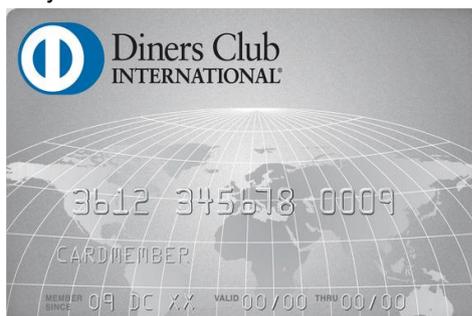
*Gráfico 1
Primera Tarjeta Diners*



Fuente: Diners Club Internacional

- Tarjeta actual.

*Gráfico 2
Tarjeta Diners Actual*



Fuente: Diners Club Internacional.

1.2 Definición de tarjeta de crédito.

De acuerdo a (Bancredito, 2010), la tarjeta de crédito es un instrumento financiero que permite al tarjetahabiente realizar compras de productos y servicios, tanto a nivel Nacional como Internacional, además otorga a sus usuarios la facilidad de obtener dinero prestado; el pago de estas transacciones será cancelado al mes siguiente en un valor total o puede ser también diferido en cuotas, esto dependerá de los planes de pago que mantenga el establecimiento afiliado a la operadora de tarjeta de crédito.

La Operadora de tarjetas de crédito tendrá que mensualmente enviar un detalle de consumos y costos operativos generados, los cuales tienen que ser enviados al tarjeta habiente para que pueda cancelar los valores facturados en la fecha indicada.

A continuación se detallará algunas definiciones acerca de la tarjeta de crédito.

“La tarjeta de crédito se ha definido como una tarjeta de plástico que es emitida por una compañía financiera y permite a su propietario la opción de pedir prestado dinero del emisor.” (Gimenez, 2002)

Según (Portillo, 1993), en su libro Modernos Contratos del Derecho publicado en el año de 1993 nos indica que “Tarjeta de crédito es un documento nominativo de la legitimación destinado a permitir al titular beneficiarse de las facilidades de pago pactadas por el emisor entre este y el proveedor.”

De acuerdo a (Trujillo, 1994), en su libro señala que “tarjeta de crédito es un documento que permite a su titular obtener bienes o servicios sin tener que realizar su pago inmediato”

Es importante indicar que de acuerdo al Art. No. 16 de las Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero; el plástico contendrá la siguiente información:

- Nombre y distintivo de la respectiva marca de servicio
- Nombre de la compañía o institución financiera que emite la tarjeta
- Numeración codificación de la tarjeta
- Nombre del tarjeta habiente

- Fecha de expiración
- Indicación de que la tarjeta es de propiedad del emisor o administrador del sistema
- Firma del tarjeta habiente
- Banda para la impresión de los caracteres magnéticos
- Código de seguridad

Gráfico 3
Partes de una tarjeta de Crédito.



Fuente: Autora.
Elaboración: Autora.

1.2.1 Tarjetahabiente o usuario.

Se determina de esta manera al dueño de la tarjeta al cual se le concede una línea de crédito para que pueda ser utilizada en la adquisición de productos y servicios a través de transacciones manuales o electrónicas respaldadas bajo un documento en donde constará la información de la tarjeta y la firma del usuario en el caso de que sea necesario, información obtenida de (SuperIntendenciaBancos, 2009).

De acuerdo a la definición detallada por (Leiva, 2007) en su libro nos indica que un tarjetahabiente es: "El usuario de la tarjeta y del crédito, cuyo nombre y firma van estipulados en el plástico".

1.2.2 Emisor.

De acuerdo a (Leiva, 2007) nos informa: "El emisor es aquella institución financiera que aprueba el crédito y emite la tarjeta (el plástico), con la debida indicación de la institución en ella".

1.2.3 Adquirente.

Es aquel que en virtud del contrato celebrado con el emisor proporciona bienes, obras o servicios al usuario aceptando percibir el importe mediante el sistema de Tarjeta de Crédito.

1.2.4 Planes de pago.

Estas opciones de pago son determinadas por el comercio de acuerdo al contrato establecido con la Entidad Financiera, la cual se encuentra afiliada para poder realizar sus ventas con tarjeta de crédito, el cliente podrá adquirir su producto y cancelarlo a través de crédito corriente o crédito diferido a 3 - 6 - 9- 12 - 24 o 36 meses con interés o sin interés.

1.2.5 Comisiones.

Se define por Comisión al valor que se cobra por el servicio que presta la entidad financiera al establecimiento o adquirente por la venta de sus productos.

De acuerdo al glosario de (SuperIntendenciaBancos, 2009) nos informa: "Comisión es el porcentaje diferenciado que cobran las instituciones financieras, de acuerdo con el monto del crédito o tipo de crédito por una sola vez, o un valor fijo determinado que se le adiciona a cada cuota del pago".

Es importante informar que al momento el porcentaje de comisión se encuentra en el 4.5% en transacciones en corriente y en diferido con intereses, en lo que respecta al plan de diferido sin interés puede superar este porcentaje y puede llegar hasta un máximo del 15%.

1.2.6 Frecuencias de pago.

Son los plazos establecidos entre el Establecimiento y el Banco emisor llegando a una negociación en la firma del contrato para el reembolso de valores que serán cancelados por la venta de bienes y servicios.

La frecuencia de pago se establecerá de acuerdo a los planes de pagos que el comercio se encuentre afiliado, que puede ser diario, semanal o mensual esto dependerá de la entidad bancaria o emisora a la cual se encuentre inscrita.

Esta información será entregada al comercio y detallada en el contrato, además se determinará si los pagos serán realizados a través de una cuenta bancaria o un cheque emitido al propietario o representante legal de la empresa en la fecha pactada.

1.2.7 Documentos para registro de ventas.

El tarjetahabiente sea titular o adicional, para realizar la adquisición de un producto en un establecimiento, deberá firmar el documento o registro de venta denominado "Vale electrónico o voucher manual", a fin de que la compra quede legalizada y el establecimiento pueda proceder con la entrega del producto.

Existen en nuestro país dos empresas que se encargan del manejo y de la comunicación entre emisores y establecimientos, éstas son: Datafast y Medianet que se encargan de dar soporte técnico a cada uno de los establecimientos y los abastecen de papelería, voucher, recaps, y boletines.

Es necesario indicar que los vales electrónicos son aprobados en línea, en cambio los vouchers manuales el agente del comercio debe solicitar vía telefónica el número de aprobación a los sistemas autorizadores de transacciones a fin de concluir la venta.

En ambos casos la tarjeta del usuario tiene que ser "rastrillada o deslizada", a través de la máquina que se esté utilizando y haya sido asignada por la empresa Datafast o Medianet.

1.2.7.1 Que es el voucher o vale.

Es un documento con el cual el comercio asegura la venta, el mismo que debe ser firmado por el socio titular o adicional, en el momento que realiza la compra.

A continuación se observa la imagen de un voucher manual, en el cual se registra la siguiente información.

Gráfico 4
Voucher Manual

INDIQUE LA TARJETA QUE CORRESPONDA

CORRIENTE DIFERIDO PLAN PAGOS OTROS

SI ES DIFERIDO

CON INTERESES SIN INTERESES

INDIQUE EL NÚMERO DE MESES

3 6 9 12 18 24 OTROS

CONSUMOS	US\$
IVA	US\$
SERVICIO Y/O OTROS IMPUESTOS	US\$
PROPINAS O MISCELÁNEOS	US\$
SUBTOTAL	US\$
FINANCIAMIENTO DIFERIDO	US\$
TOTAL	US\$

6 { CIUDAD DÍA MES AÑO No. AUTORIZACIÓN

7 { FIRMA DEL CLIENTE TELF: _____

C.D. N° _____

EL ESTABLECIMIENTO CERTIFICA QUE LA FIRMA DEL CLIENTE ES AUTÉNTICA

No. 3361827 D ESTABLECIMIENTO

Fuente: Datafast¹.

1. Identificar la marca de la tarjeta de crédito con la cual realizará la venta.
2. Escoger el tipo de crédito si es en corriente o diferido.
3. Si la transacción es en diferido, se deberá señalar si la venta se realizará con o sin interés.
4. Si se escogió la opción con interés se deberá señalar el tiempo en meses (3 - 6 – 9 - 12 -18 -36).

¹ Documento emitido por Datafas vale manual distribuido a los comercios afiliados

5. En este campo el comercio colocará los datos que correspondan a la venta realizada:
 - A. El valor neto de la transacción sin IVA, en el caso que se deba facturar con este impuesto.
 - B. Se especificará el valor del IVA, calculado del valor neto de la compra.
 - C. Se detallará el valor de servicios u otros impuestos.
 - D. Colocar el valor propinas y misceláneas.
 - E. Realizar la sumatoria de los ítems A+B+C+D.
 - F. En el caso de que la transacción se realice con interés, se deberá ingresar en este casillero el valor calculado.
 - G. En este casillero se colocará la diferencia que existe entre el subtotal y el interés (E-F).
6. Colocar la fecha de la transacción realizada, el número de aprobación, el cual debe ser solicitado al centro autorizador.
7. Firma, teléfonos y número de la cedula de identidad del dueño de la tarjeta de crédito.

1.2.7.2 Recap.

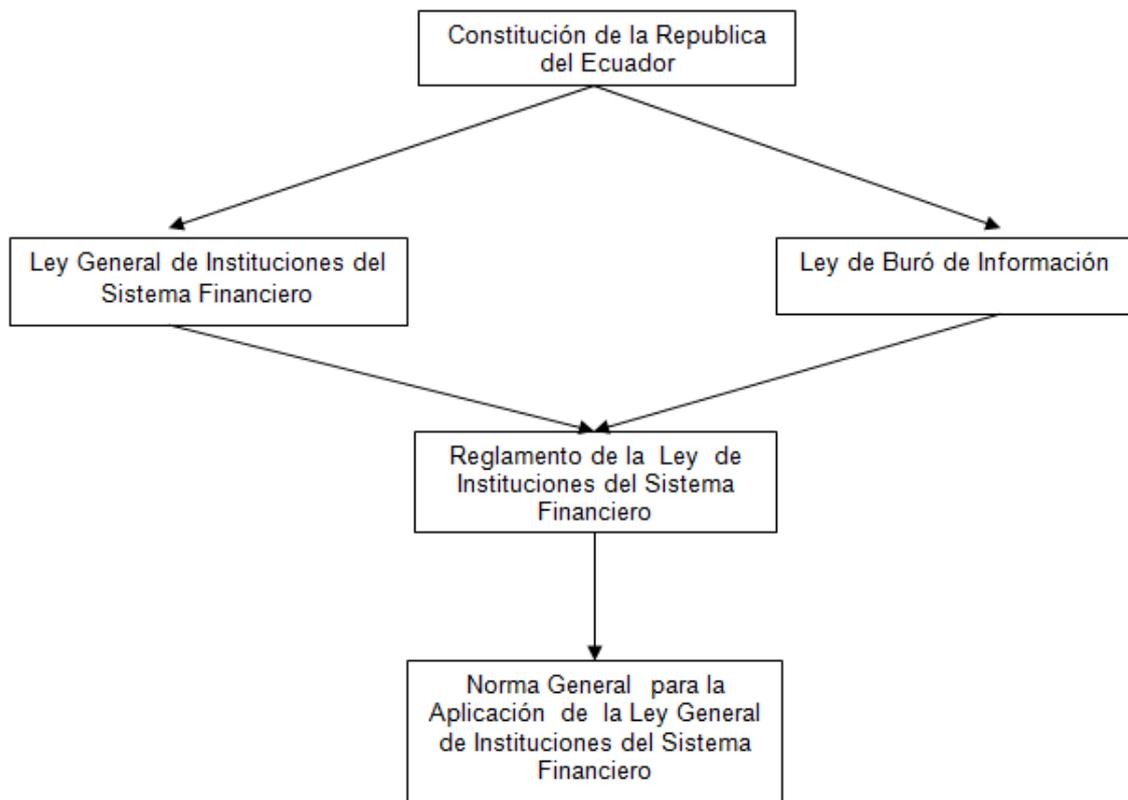
Es un documento que se utiliza para realizar el depósito de los vales o vouchers, en las entidades financieras para sean efectivizados y acreditados a los comercios.

Se debe de indicar que los vales depositados mediante este documento deben ser previamente clasificados por marca, y tipo de crédito corriente o diferido.

1.3 Marco jurídico aplicable.

Dentro de este proceso investigativo, la base legal para el manejo de Tarjetas de Crédito, se fundamenta en la Constitución de la Republica, leyes y disposiciones de orden general y especifica aplicadas en las Operadoras y Emisoras de Tarjetas de Crédito, Reglamentos Instructivos, Acuerdos y demás normas vigente.

Gráfico 5
Marco jurídico utilizado en las tarjetas de crédito.



Fuente: Superintendencia de Bancos.
Elaboración: Autora.

1.4 Clasificación de tarjetas de crédito.

De acuerdo a (Lopez, 1991) las tarjetas de crédito se clasifican de la siguiente manera.

1.4.1 Por el crédito concedido y la modalidad de pago.

Se subdivide de la siguiente forma:

- **Tarjetas de crédito de pago inmediato.**- Son aquellas a las cuales se les establece una fecha determinada para realizar el pago correspondiente.

- **Revolting credit.-** Permiten utilizar el monto completo del crédito abonado previamente o en determinado porcentaje previamente abonado.
- **Mixtas.-** que combinan e incorporan elementos propios de los dos tipos antes mencionados.

1.4.2 Según la emisora de la tarjeta de crédito.

Se subdivide en:

- **Tarjetas de crédito bancarias.-** Son tarjetas emitidas por una entidad Bancaria la cual intervine tanto como emisora de la tarjeta y agente financiero y crediticio, generando obligaciones como las de otorgar un crédito para que el usuario pueda utilizar, cancelar los valores de las compras realizadas a los comercios afiliados entre otras.
- **Tarjetas de crédito no bancarias.-** Estas se diferencian de las anteriores ya que las entidades que las emiten son entidades financieras o crediticias que no se ubican dentro de la rama comercial y que tienen un cupo establecido para el uso y está limitado para algunos establecimientos.
- **Tarjetas de crédito propias de un establecimiento** comercial que son emitidas por el mismo comercio para el uso exclusivo en sus instalaciones.

1.4.3 Según el área geográfica.

Según (Ortega, 1991) esta categoría se pueden dividir en:

- **Internacionales.-** son aquellas que se pueden utilizar en cualquier parte del mundo estas no requieren localmente genero alguno de autorización ni formalidad diferente que la estructura de afiliación del establecimiento o proveedor, del usuario y, por su puesto la estructura apropiada del procesamiento de los cobros y pagos.
- **Nacionales.-** aquellas que se utilizan solamente en el país de emisión de la misma.
- **Locales.-** son utilizada únicamente para ser utilizadas en determinada ciudad o localidad.

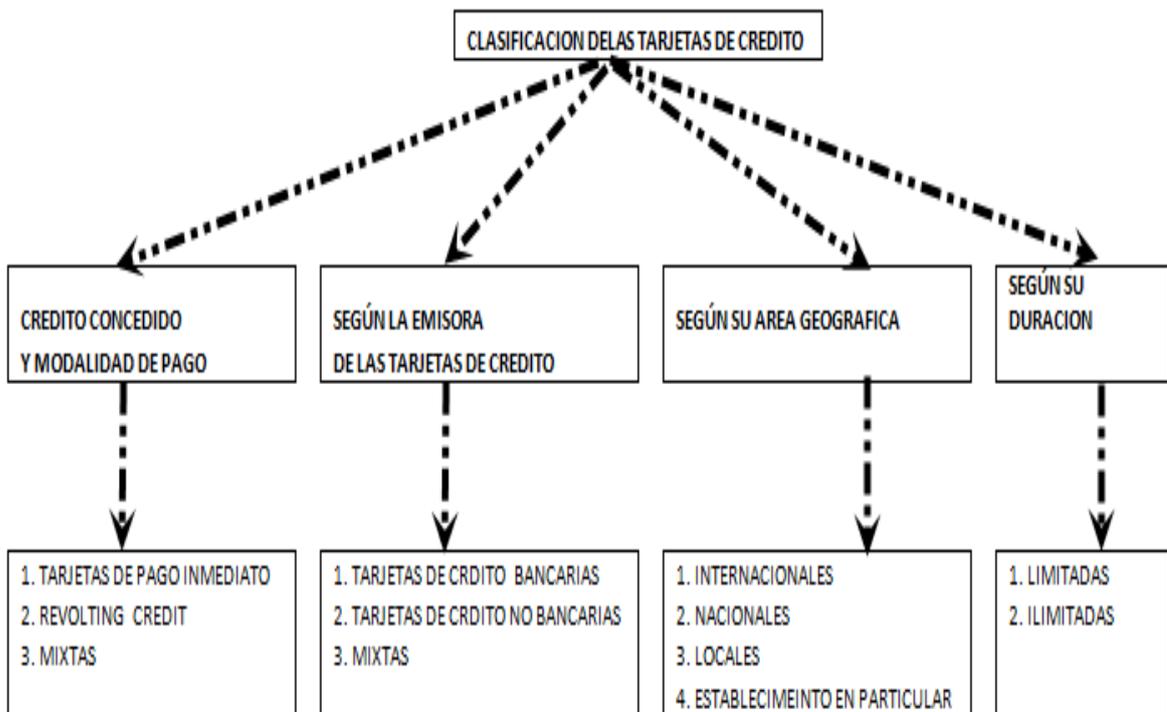
- **Para un establecimiento en particular.-** constituyen la forma primitiva de utilización del sistema y permiten solamente la realización de consumos específicos.

1.4.4 Según su duración.-

Se subdividen en:

- **Limitadas.-** aquellas que tienen un plazo determinado de vigencia.
- **Ilimitadas.-** son aquellas que no tienen un plazo de duración especial es decir este no se encuentra determinado esto se otorga en casos especiales.

Gráfico 6
Clasificación de las tarjetas de crédito.



Fuente: Tarjeta de crédito, Ortega Trujillo Jaime.
Elaboración: Autora.

1.5 Tipos de crédito.

Son establecidos entre el comercio y la entidad financiera, a las que los tarjetahabientes podrán acceder para poder adquirir sus compras.

Los tipos de créditos pueden ser Corrientes y Diferidos.

1.5.1 Crédito corriente o rotativo.

De acuerdo a la información obtenida de (Ortega, 1991) nos indica que el tarjeta habiente dispone de un cupo mensual para consumir que puede ser cancelado total o parcialmente liberando la parte proporcional del cupo de acuerdo al número de meses en que este autorizado a pagar dicho crédito.

1.5.2 Crédito diferido.

Su cupo es independiente del rotativo permite al tarjeta habiente diferir el pago de bienes y servicios que haya adquirido especialmente aquellos de mayor cuantía a un número determinado de meses que este elija y que le emisor autorice, pagando el usuario una cuota fija mensual.

Dentro del tipo de crédito diferido podemos encontrar los siguientes créditos: el crédito diferido sin interés, con interés, diferido con meses de gracia y diferido plus.

- a. **Crédito diferido con interés.-** Es aquel que permite al usuario realizar una compra y pagar a través de cuotas mensuales, el convenio de este tipo de crédito se lo realiza entre el establecimiento y la operadora de tarjetas de crédito.

Este tipo de crédito se maneja con el factor de interés que esté vigente y que se encuentre establecido por el Banco Central del Ecuador.

- b. **Crédito diferido sin interés.-** En este tipo de crédito el tarjeta habiente podrá cancelar el valor de su compra en cuotas iguales y como su nombre lo indica no se cargará ningún interés adicional.
- c. **Crédito diferido con meses de gracia.-** En este caso el Socio podrá realizar su compra y cancelar después de algunos meses de gracia que ofrece el local comercial, este tipo de convenio se lo suscribe entre el comercio y la institución financiera.
- d. **Crédito diferido plus.-** Este tipo de crédito es mixto el cual se combina entre el tipo de crédito diferido con interés y tipo de crédito diferido sin interés y son combinaciones establecidas por la entidad financiera con la cual se realiza el contrato.

1.6 Requisitos generales para la obtención de tarjetas de crédito y perfiles especiales.

A continuación se detallan los requisitos generales para la obtención de tarjetas de crédito. Información obtenida de página de internet (DinersClub, Tarjetas Personales Requisitos, 2013)

1.6.1 Persona natural con relación de dependencia.

- Copia de la cédula de identidad o ciudadanía o del pasaporte, del Socio principal y su cónyuge.
- Copias de matrículas de vehículos actualizadas.
- Copias de Recibos de Pago de Impuestos Prediales actualizadas.
- Certificado de Ingresos que indique el cargo, tiempo e ingresos, del Socio principal y de su cónyuge. Éstos deben haberse emitido hasta 30 días atrás.
- Certificados de Movimientos Bancarios (Lloyds Bank, Banco de Fomento, Banco Internacional, Citibank, Mutualistas y Cooperativas).
- Fotografía de Socio principal y solicitantes adicionales.

1.6.2 Persona natural con negocio propio.

- Copia de RUC y Patente Municipal, en caso de actividades de libre ejercicio profesional o actividad particular.
- Copias de dos Certificados comerciales en caso de actividades particulares.
- Declaración del Impuesto a la renta 3 meses anteriores.
- Certificados de Movimientos Bancarios (Lloyds Bank, Banco de Fomento, Banco Internacional, Citibank, Mutualistas y Cooperativas).

1.6.3 Jóvenes profesionales.

- Copia de la cédula de identidad o ciudadanía o del pasaporte, del Socio principal y su cónyuge.
- Copia del título universitario, en caso de que el Socio principal tenga menos de 30 años de edad.
- Copias de matrículas de vehículos actualizadas.
- Fotografía de Socio principal y solicitantes adicionales.

1.6.4 Tarjetas adicionales.

- Solicitud de tarjeta adicional.
- Copia de cedula de titular y adicional.
- Fotografía tamaño carnet.
- Anexos de costos

1.6.5 Tarjetas convenios.

- Se necesita que el socio ya disponga de una tarjeta Titular o adicional.
- Llenar la solicitud de tarjeta convenio.
- Copia de la cedula.

1.7 Mecanismo de solicitud y aprobación.

En Ecuador el proceso de aprobación de tarjetas de crédito, consiste en que el nuevo tarjetahabiente, llene la solicitud que entrega la emisora de tarjetas de crédito, formato establecido con cláusulas y términos legales, el mismo que deberá ser revisado y firmado por el nuevo Socio.

Luego que esta solicitud es presentada en la Oficina de Servicio al Cliente en la empresa emisora de tarjetas de crédito el agente que recibe esta documentación procede a confirmar que los campos del formulario estén debidamente llenos sin tachones y correcciones y que las documentos solicitados estén completos.

Luego el agente procede a realizar el envío de esta documentación al departamento de mantenimiento de crédito en el cual se revisa si él es solicitante es perfil para otorgar la tarjeta de crédito que está solicitando.

Cabe recalcar que el departamento de crédito mantiene establecidos ya los perfiles de acuerdo a políticas establecidas en la entidad emisora de tarjetas de crédito los cuales serán utilizados para este análisis de las solicitudes, y permitirá que continúen el proceso o sea rechazada esta aplicación con el causal respectivo el cual tiene que ser indicado a el interesado.

Luego de realizar la calificación de las solicitudes se realiza el proceso de confirmación de la información registrada en el formulario y los documentos de respaldo, una vez que se confirma la validez de la documentación, se procede a verificar su información crediticia en la central de riesgos y buró de crédito, a continuación se remite esta información al Comité de Crédito, para su aprobación o negación.

En el caso que el resultado sea positivo se enviará a realizar la orden de producción del plástico en la fábrica para que luego se empiece con el proceso de distribución de la nueva tarjeta al usuario.

Desde el momento el tarjetahabiente será socio de la entidad bancaria y se otorgará una línea de crédito para que pueda empezar a utilizar su tarjeta de crédito

En el caso de que la solicitud sea rechazada se comunicará sobre el particular vía telefónica.

1.8 Sistemas de información crediticia.

1.8.1 Central de riesgo.

De acuerdo con (Bancos, Preguntas frecuentes , 2009), Es un sistema donde se registra información correspondiente a los créditos realizados por una persona en instituciones manejadas por la Superintendencia de Bancos o en los organismos que se manejan por el Ministerio de Bienestar Social y entidades del sector real o comercial como Fybeca , Andinatel, Porta, cuya información es solicitada directamente por los buros de información crediticia y corresponde únicamente a obligaciones que se mantiene como deudores.

La finalidad de la central de riesgo es proteger los dineros depositados en las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos y tiene como objetivo garantizar el retorno de los valores prestados minimizando el riesgo a quien se ha prestado esto ayuda a establecer un análisis de que la persona consta con un buen nivel crediticio y está cumpliendo con el pago de sus obligaciones crediticias.

Este sistema de información crediticia esta manejado por la Superintendencia de bancos, y es la única entidad encargada de la actualización de este sistema a través de los datos entregados por las entidades financieras.

1.8.2 Burós de Información de crediticia.

De acuerdo con la Superintendencia de (Bancos, Ley de Buró de información Crediticia., 2005), son las sociedades anónimas cuyo objeto social exclusivo es la presentación de servicios de referencias crediticias del titular de la información crediticia.

Es necesario conocer algunos términos utilizados en un buró de información crediticia.

- El titular de la información crediticia.- Persona natural o jurídica a la que se refiere la información de información crediticia.
- Fuentes de información.- Son las personas que debido a sus actividades poseen información de riesgo crediticio.

- Cliente de buro de información crediticia.- Toda persona legalmente autorizada que contrata con los burós la prestación de servicios de referencias.
- Base de datos.- Conjunto de información de riesgos crediticios administrados por los burós.
- Información de riesgo crediticio.- Es aquella relacionada con obligaciones o antecedentes financieros contractuales, de seguros privados y de seguridad social de una persona natural o jurídica, pública o privada que sirva para identificarla adecuadamente y determinar sus niveles de endeudamiento.

Los servicios de referencias crediticias solo podrán ser presentados por los burós autorizados para operar por la Superintendencia de Bancos.

CAPITULO II

SITUACIÓN ACTUAL DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN

ECUADOR

2.1 Economía Ecuatoriana.

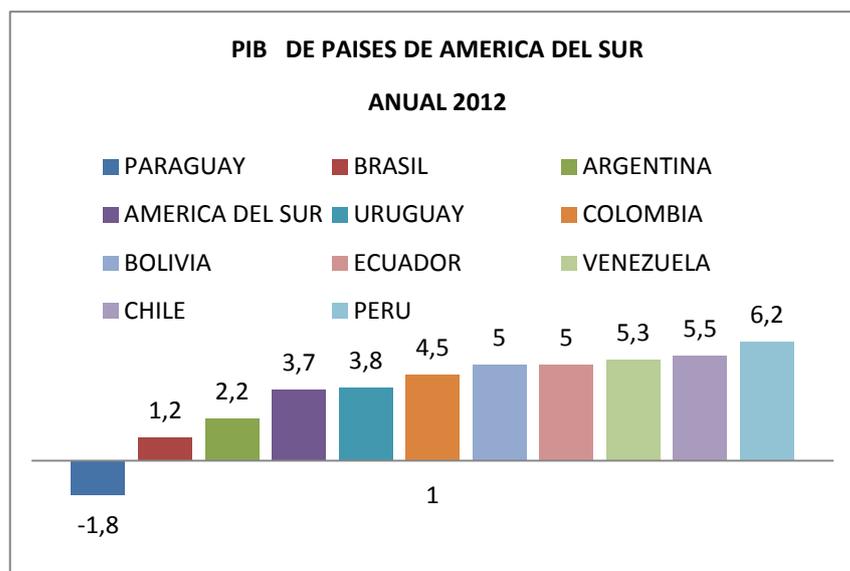
Nuestra economía ecuatoriana crece a ritmos superiores desde el año 2008, de acuerdo al análisis macroeconómico realizado por el Banco Central del Ecuador, el crecimiento económico en nuestro país depende del gran nivel potencial de la inversión y el mejoramiento del consumo de los hogares.

La crisis económica europea en la actualidad ha afectado a nuestro país de dos formas diferentes; en primer lugar se observa una reducción en las remesas enviadas desde el exterior y en segundo lugar en la demanda de productos ecuatorianos, además esta crisis económica afecta la demanda del petróleo ocasionando una baja en sus precios.

Un punto importante en nuestra economía Ecuatoriana, es el Producto Interno Bruto, que es el indicador que proporciona información sobre la composición de la riqueza nacional y el peso que tiene cada sector económico.

El Producto Interno Bruto del Ecuador en la actualidad se encuentra entre el grupo de países de "América Latina con mayor crecimiento económico, ubicándose en la cuarta posición después de Perú (6.2%), Chile (5.5%), Venezuela (5.3%) y Ecuador (5%)". (Ecuador, 2013)

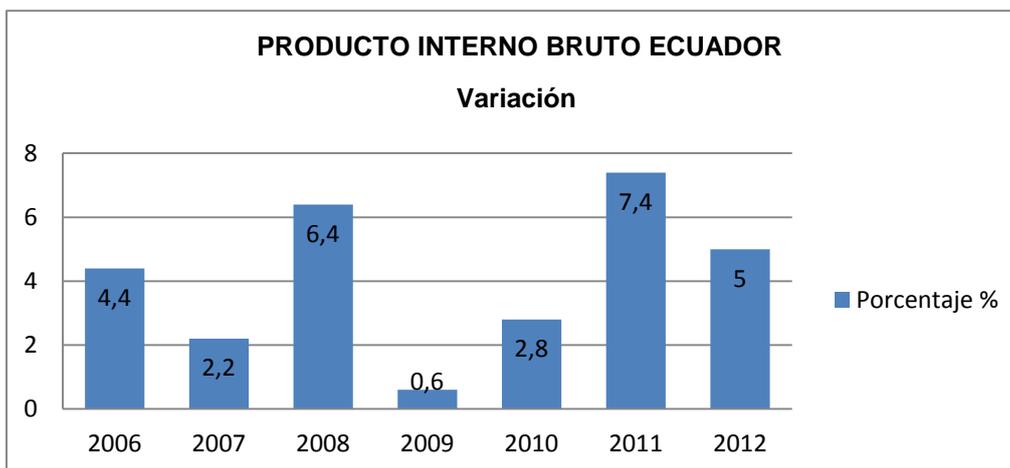
Gráfico 7
Pib de Países de América del Sur.



Fuente: Banco Central del Ecuador.
Elaboración: Autora.

Según el informativo del Banco central nos indica que el Producto Interno Bruto en el año 2012 ascendió en el cuarto trimestre del año en el 5% (Usd 63.293 millones), existiendo una disminución de 2.4% en comparación al año anterior

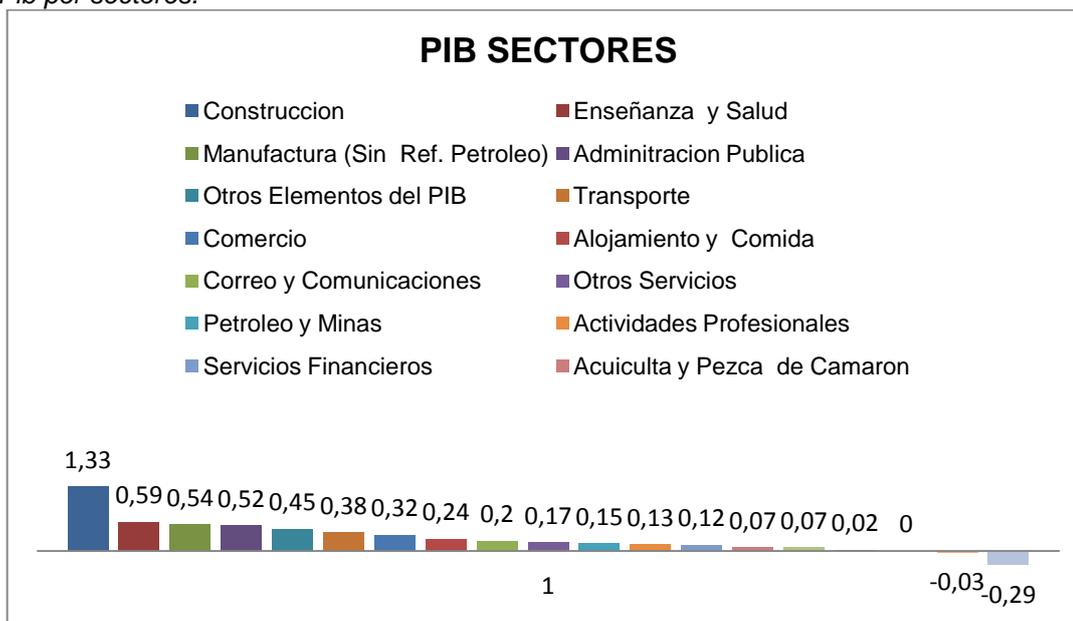
Gráfico 8.
Producto Interno Bruto.



Fuente: Banco Central del Ecuador.
Elaboración: Autora.

El Producto Interno Bruto (PIB) se conforma de los siguientes sectores económicos que motivaron el crecimiento de nuestra economía Ecuatoriana en el año 2012.

Gráfico 9
Pib por sectores.



Fuente: Banco Central del Ecuador Julio 2013
Elaboración: Auto

Tabla 1
 PIB por clase de actividad económica.
 Crecimiento en valores constantes.

		2010	2011 PREV BCE	2012 PREV BCE
	PIB	3,60%	7,80%	5,00%
1)	AGRICULTURA/ PESCA	-0,20%	6,40%	4,00%
a)	Agricultura, ganadería, silvicultura	-0,70%	5,90%	4,50%
	-banano, café, cacao.	-9,60%	11,60%	2,70%
	- Otros cultivos agrícolas	3,10%	3,10%	5,00%
	- Producción animal	0,70%	1,00%	5,50%
	- Silvicultura	7,60%	11,20%	6,00%
b)	Casa y pesca	1,90%	8,50%	1,50%
2)	PETROLEO Y MINAS	0,20%	4,30%	1,50%
a)	Petróleo	0,20%	4,20%	1,30%
b)	Otros mineros	1,10%	9,90%	4,00%
3)	REFINANCIACION DE PETROLEO	-19,70%	9,80%	2,70%
4)	INDUSTRIA MANUFACTURERA	6,70%	6,90%	6,80%
a)	Alimentos y bebidas	5,20%	5,00%	7,30%
b)	No alimenticio	8,60%	9,10%	6,20%
	- Tabaco elaborado	16,90%	-15,00%	0,00%
	- Textiles y prendas	6,00%	4,10%	7,00%
	- Productos de madera	13,90%	9,50%	4,90%
	- Fabricación de papel	4,50%	4,30%	2,10%
	- Productos químicos , Caucho	10,10%	13,50%	8,60%
	- Minerales, metales	1,50%	13,80%	4,90%
	- Maquinaria	23,20%	16,70%	7,50%
	- Industria manufacturera	3,50%	4,20%	2,50%
5)	AGUA, LUZ Y GAS	1,40%	31,00%	7,00%
6)	CONSTRUCCION	13,80%	5,40%	4,50%
7)	SERVICIO	4,50%	7,00%	5,90%
a)	Comercio	6,30%	6,30%	5,50%
b)	transporte y comunicaciones	2,50%	6,10%	5,30%
c)	Serv. Intermediación Financiera	17,30%	11,10%	5,40%
d)	Otros servicios	5,40%	9,30%	6,50%
	TOTAL VALOR AGREGADO	3,40%	8,20%	5,20%
	Otros elementos PIB	5,60%	4,10%	0,80%

Fuente: Banco de Guayaquil.
 Elaboración: Autora.

De acuerdo al informe realizado por la entidad financiera banco (Guayaquil, 2012) de los principales componentes del PIB el de mayor crecimiento dentro del sector financiero es la construcción que se ha incrementado el 12% en relación al año 2011.

En lo que se refiere a la manufactura la tasa de crecimiento se manejará entre el 4% y 5%; por otro lado la agricultura tuvo un mal año, en cambio la pesca y la acuicultura, tuvo un excelente año en comparación al 2011; es necesario informar que la producción petrolera tuvo un crecimiento menor al 1% y la producción de derivados se contrajo por motivo de los trabajos realizados en la refinería Esmeraldas.

En cuanto a los servicios financieros han incrementado en el año 2012 en el 5.4%, gracias a las medidas tomadas por el estado en la disminución créditos.

Por otra parte para el mes de diciembre del año 2012 el desempleo se ubicó en una tasa porcentual del 4.12% por lo tanto la ocupación plena y el subempleo mostraron niveles del 42,8% y 50,9% respectivamente reduciendo así los niveles de desempleo y mejorando a su vez la calidad del mismo.

Con estas mejoras el ámbito laboral ha venido acompañado de la reducción de los índices de pobreza a nivel nacional en un 27,3% y de la pobreza extrema en 11,2%, existiendo una mejoría desde el año 2006 con un 37,6% y 16.9 respectivamente.

La inflación anual para el mes de diciembre 2012, se encuentra ubicada en el 4,16%, lo que significaría 1.25 puntos menos que el año anterior el índice porcentual estuvo ubicado en el 5.41%.

Es importante indicar que la canasta básica tuvo un costo de 602,07 (febrero del 2013) y el ingreso mensual familiar ascendió a USD 593.60, por lo tanto la cobertura de la canasta básica fue del 98,59%.

Finalmente, la balanza comercial mensual fue deficitaria en 249 millones, y de forma acumulada en 11 meses mantiene un déficit de 146 millones. Entre enero a noviembre el Ecuador vendió al exterior 21.887 millones existiendo en comparación con el año anterior un incremento de las exportaciones del 7,6% (USD 20.347 millones), en cuanto a las importaciones se registró un incremento del 5.5%. (Economico, 2012)

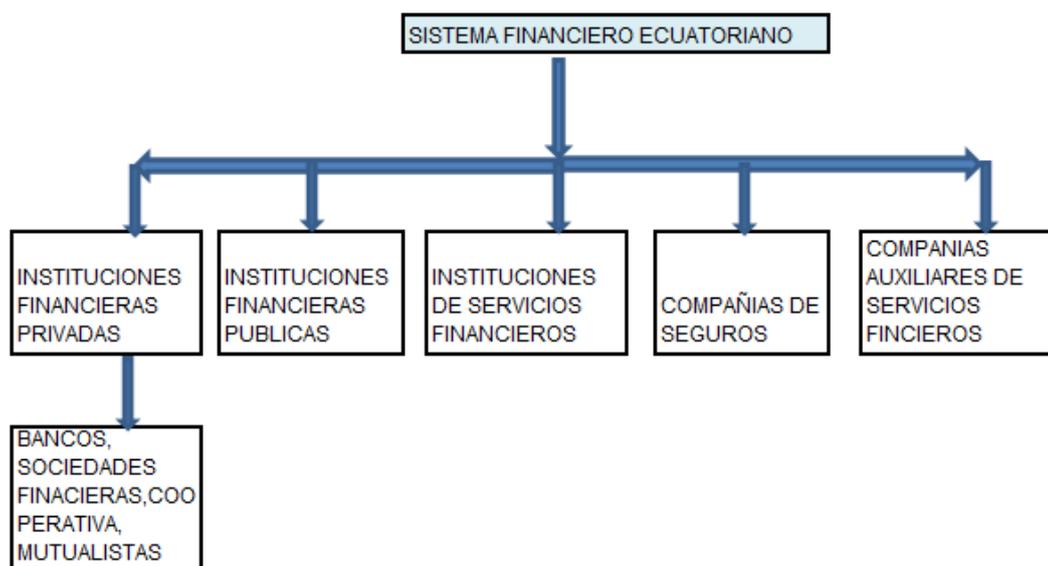
2.2 Sistema Financiero Ecuatoriano.

El sistema Financiero Ecuatoriano, es un conjunto de instituciones que se encargan de canalizar el ahorro de las personas, incrementado el desarrollo de la actividad económica en nuestro país, su objetivo principal es captar depósitos del público y prestarlos a los demandantes de recursos, de esta actividad se encargan los intermediadores financieros.

Este sistema es la base fundamental de la economía de nuestro país y funciona como su columna vertebral.

De acuerdo a la página de internet de la Superintendencia de (Bancos, Sistema Financiero Ecuatoriano , 2009) El sistema financiero Ecuatoriano se encuentra conformado por instituciones financiera privadas (sociedades financieras, cooperativas, bancos, mutualistas, tarjetas de crédito), instituciones financieras públicas, compañías de seguros, y compañías auxiliares de servicios financieros, estas entidades se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos.

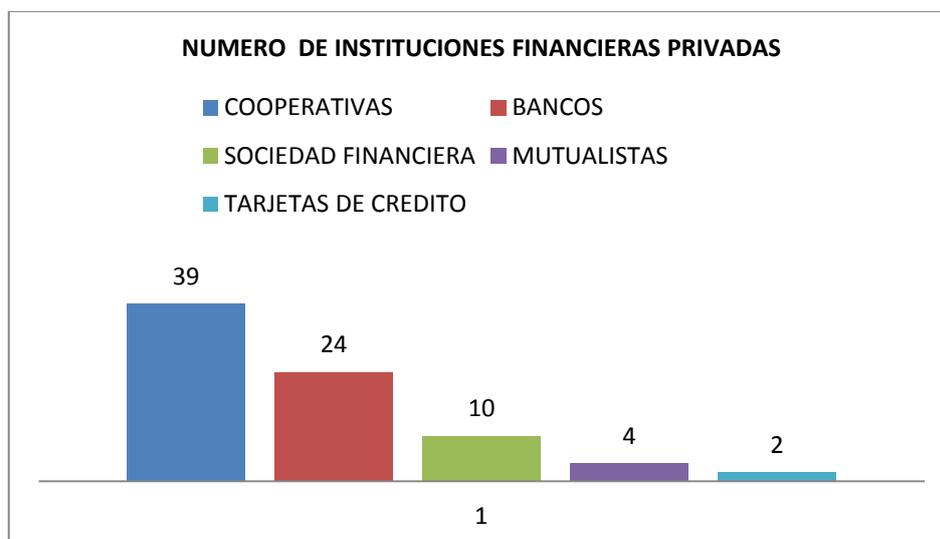
Gráfico 10
Estructura del sistema Financiero Ecuatoriano



Fuente: Superintendencia de Bancos.
Elaboración: Autora.

En la actualidad el sistema financiero privado se encuentra conformado por 79 entidades financieras que se encuentra integradas por: 39 cooperativas, 24 bancos, 10 sociedades financieras, 4 mutualistas y dos emisores de tarjetas de crédito; es importante indicar que a inicios del año 2013, el Banco Territorial cerró sus actividades y además el Banco Solidario y Unibanco, se unificaron. (Bancos, Sistema Financiero Ecuatoriano , 2009).

Gráfico 11
Numero de Instituciones financieras privadas.



Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaboración: Autora

De acuerdo a la Asociación de Bancos Privados del Ecuador, el sistema financiero ecuatoriano, se encuentra en un buen momento económico, e indica que el valor de utilidades para el año 2011, ha sido de 314 millones de dólares. (Ciudadano, 2013).

2.3 Principales emisoras de tarjetas de crédito.

De conformidad a lo que establece el Art. No. 1 de la las Normas Generales para la aplicación de la ley General de Instituciones Financieras, solamente las Instituciones financieras y las compañías emisoras de tarjetas de crédito pueden actuar como emisoras u operadores de tarjetas de crédito.

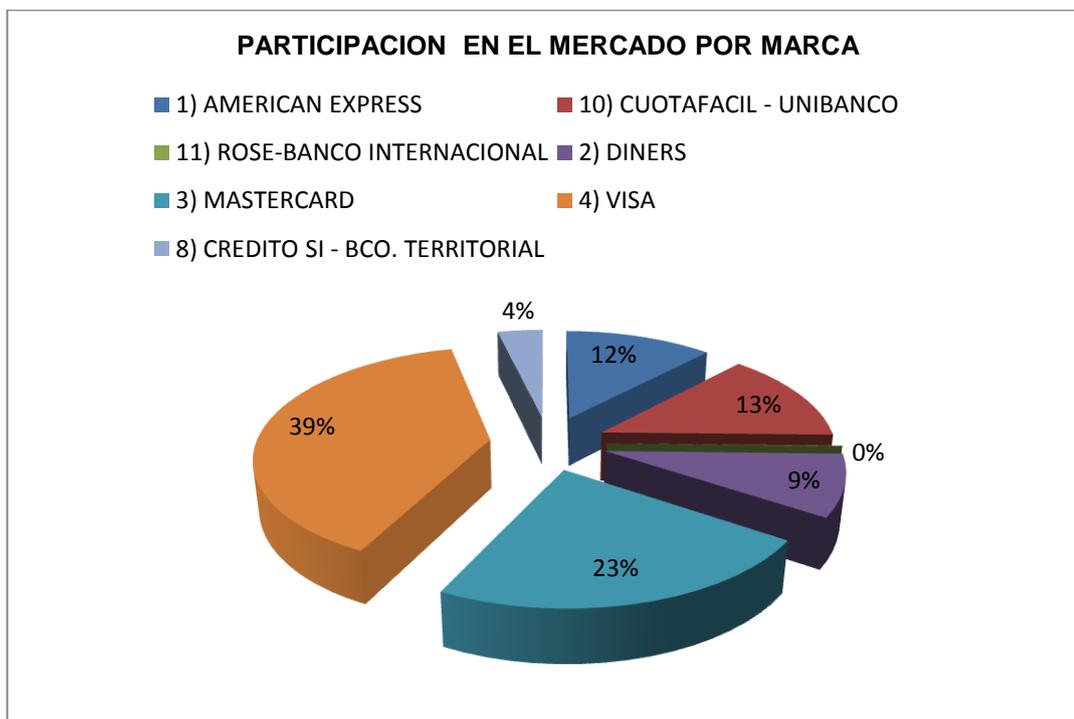
La participación por marca de tarjeta de crédito en el mercado en el año del 2011 es la siguiente

Tabla 2
Marcas de tarjetas de crédito.

PERIODO	MARCA DE TARJETAS DE CREDITO	TARJETAS EMITIDAS	PORCENTAJE
ENERO - DICIEMBRE 2011	1) AMERICAN EXPRESS	3.237.585	12,04%
	10) CUOTAFACIL – UNIBANCO	3.572.968	13,29%
	11) ROSE-BANCO INTERNACIONAL	16.345	0,06%
	2) DINERS	2.403.387	8,94%
	3) MASTERCARD	6.178.601	22,98%
	4) VISA	10.486.301	39,01%
	8) CREDITO SI - BCO. TERRITORIAL	988.163	3,68%
TOTAL		26.883.350	100,00%

Fuente: Superintendencia de Bancos.
Elaboración: Autor.

Gráfico 12
Participación en el mercado por marca de tarjeta de crédito.



Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaboración: Autora.

A continuación se detalla las principales tarjetas que circulan en nuestro país:

INSTITUCIÓN	TARJETA
SOCIEDAD FINANCIERA CLUB	DINERS CLUB
DISCOVER	DISCOVER
BANCO DE GUAYAQUIL	AMERICAN EXPRES
INTERDIN S.A .	VISA
BANCO PICHINCHA	VISA
BANCO DE GUAYAQUIL	VISA
BANCO DEL AUSTRO	VISA
PACIFICARD S.A	VISA
BANCO BOLIVARIANO	VISA
BANCO DE LA PRODUCCION S.A	VISA
BANCO INTERNACIONAL	VISA
MUTUALISTA AZUAY	VISA
BANCO AMAZONAS	VISA
BANCO COMERCIAL MANABI	VISA
BANCO DE LOJA	VISA
BANCO DE MACHALA	VISA
BANCO GENERAL RUMIÑAHUI	VISA
BANCO PROAMERICA	VISA
BANCO UNIVERSAL UNIBANCO	VISA
BANCO SOLIDARIO	VISA
BANCO PICHINCHA	MASTERCARD
BANCO DE GUAYAQUIL	MASTERCARD
BANCO DEL AUSTRO	MASTERCARD
PACIFICARD S.A	MASTERCARD
BANCO BOLIVARIANO	MASTERCARD
BANCO DE LA PRODUCCION S.A	MASTERCARD
BANCO INTERNACIONAL	MASTERCARD
MUTUALISTA PICHINCHA	MASTERCARD
BANCO SOLIDARIO	CUOTA FACIL

2.4 Centros autorizadores a nivel nacional.

Previo a la adquisición de un bien o un servicio en un establecimiento comercial es necesario que esta transacción sea aprobada de manera manual o electrónica, este procedimiento se realiza a través de Centros Autorizadores. Los centros habilitados en el país son los siguientes:

Centros de autorización manual:

- Interdin.
- Credimatic.
- Pacificard.

Red afiliada para el proceso de autorización electrónica:

- Datafast
- Medianet

Tabla 3
Centros Autorizadores a Nivel Nacional
Fuente: Autor.

ENTIDAD	CENTRO AUTORIZADOR	TELEFONO	DIRECCION ELECTRONICA	RED AFILIADA
INTERDIN S.A	INTERDIN	02-2984-444	www.interdin.com.ec	DATAFAST
BANCO PICHINCHA	INTERDIN	02-2984-444	www.pichincha.com	DATAFAST
BANCO DE GUAYQUIL	BANCO DE GUAYAQUIL	02-3730-100	www.bancoquayaquil.com	DATAFAST
BANCO DEL AUSTRO	CREDIMATIC	02-2525-900	www.bancodeaustro.com	MEDIANET
PACIFICARD S.A	PACIFICARD	04-2564-774	www.pacificard.com.ec	DATAFAST
BANCO BOLIVARIANO	CREDIMATIC	02-2525-900	www.bolivariano.com.ec	MEDIANET
BANCO DE LA PRODUCCION S.A	CREDIMATIC	02-2525-900	www.produbanco.com	MEDIANET
BANCO INTERNACIONAL	CREDIMATIC	02-2525-900	www.bancointernacional.com.ec	MEDIANET
MUTUALISTA PICHINCHA	PACIFICARD	04-2564-774	www.bancointernacional.com.ec	DATAFAST
MUTUALISTA AZUAY	INTERDIN	02-2984-444	www.mutazuay.com	DATAFAST
BANCO AMAZONAS	CREDIMATIC	02-2525-900	www.bancoamazonas.com	DATAFAST
BANCO COMERCIAL MANABI	INTERDIN	02-2984-444	www.bcmanabi.com	DATAFAST
BANCO DE LOJA	INTERDIN	02-2984-444	www.bancode Loja.fin.ec	DATAFAST
BANCO DE MACHALA	CREDIMATIC	02-2525-900	www.bancomachala.com	MEDIANET
BANCO GENERAL RUMIÑAHUI	INTERDIN	02-2984-444	www.bgr.com.ec	DATAFAST
BANCO PROAMERICA	INTERDIN	02-2984-444	www.proamerica.ec	DATAFAST
BANCO UNIVERSAL UNIBANCO	CREDIMATIC	02-2525-900	www.banco-solidario.com	MEDIANET
BANCO SOLIDARIO	CREDIMATIC	02-2525-900	www.banco-solidario.com	MEDIANET

Elaboración: Autor.

En el momento que se realiza la transacción a través de internet a nivel global el staff de soporte ejecuta el proceso de aprobación en línea para que el cliente pueda realizar sus compras sin ningún inconveniente.

2.5 Tarjetas de crédito internacionales utilizadas en el país.

Las marcas de tarjetas de crédito corresponden en su mayor parte a franquicias internacionales, consecuentemente se pensaría que las líneas de crédito emitidas por las administradoras de tarjetas de crédito serían internacionales, aceptadas en otros países en los que la marca desarrolla operaciones financieras; no obstante, esto no ocurre en la generalidad de los tarjetahabientes, en razón de que las entidades administradoras desarrollan productos nacionales e internacionales.

Estos productos se desarrollan en función de los perfiles de ingresos de los clientes o usuarios. Cabe mencionar, no toda tarjeta de crédito de franquicia internacional es internacional, tampoco toda tarjeta internacional es aceptada en todos los países a nivel global. Es recomendable que el tarjetahabiente confirme que tarjetas de crédito son aceptadas en el país de visita.

Otra característica relevante de la tarjeta de crédito internacional corresponde al país emisor, ya que a diferencia de los consumos nacionales, cuya línea de crédito utilizada está de acuerdo a las políticas establecidas por la entidad administradora, los consumos internacionales deberán ser cobrados y facturados al usuario en valor corriente, no obstante, en el país emisor de la tarjeta de crédito se podrá realizar una renegociación de los consumos en el exterior para su diferimiento de pago.

CAPÍTULO III

ANALISIS DEL INCREMENTO EN LA UTILIZACION DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LA CIUDAD DE QUITO DURANTE LOS AÑOS 2009, 2010, 2011.

3.1 Aporte del trabajo investigativo.

Sin duda alguna la tarjeta de crédito se ha convertido en una excelente opción de crédito, ya que es posible adquirir diferentes productos y servicios mediante condiciones determinadas por el establecimiento al amparo de la normatividad nacional vigente.

Este tema investigativo ha sido realizado por motivo del incremento en el uso de tarjetas de crédito en nuestro país especialmente en la ciudad de Quito aportando como material de consulta a los estudiantes, comercios, empresas públicas, privadas, usuarios de tarjetas de crédito o nuevos usuarios sobre aspectos generales de la economía de nuestro país, la evolución del dinero plástico en estos últimos años (2009-2011), la realidad económica y financiera de las entidades administradoras u operadoras de tarjetas de crédito mediante la aplicación de los principales indicadores financieros; adicionalmente se adjunta un manual para el usuario o nuevo usuario de tarjetas de crédito con el cual podrá aprender a utilizar correctamente este instrumento financiero. (Anexo 5)

3.2 Recopilación de información de tarjetas de crédito emitidas en los años 2009, 2010,2011

Para la ejecución de este trabajo investigativo se procedió a utilizar diferentes técnicas para la obtención de información como elaboración y aplicación de encuestas, referencias, inspección de registros en varios sitios.

La recopilación de información primaria y secundaria se ejecutó posterior al año 2007 dentro del periodo de investigación, esta recopilación de datos se realizó de manera cualitativa como cuantitativa, además se utilizó referencias bibliográficas e informativas a efecto de confirmar la hipótesis planteada, asimismo se considerara estudios descriptivos fruto de la observación directa que se aplica en ciertas etapas de la investigación.

Es importante indicar que se obtuvo la información para efectuar el análisis de este tema de investigación, de varias páginas de internet de instituciones públicas como: Banco Central del Ecuador, Ministerio de Economía Política, INEC, Ecuador en Cifras, Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Asimismo; se obtuvo información referente a artículos financieros publicados en los diarios El Universo, El Hoy, Telégrafo, y el Financiero.

Además se realizó la solicitud de información de datos específicos a través del requerimiento No 74108 al Abogado Pedro Solines Chacón Superintendente de Bancos y Seguros del Ecuador.

3.3 Análisis de información de las tarjetas de crédito emitidas en el país.

3.3.1 Descripción Narrativa.

El avance de las tarjetas de crédito nadie lo detiene en la actualidad, ni la crisis financiera económica mundial del año 2009², una tarjeta de crédito se utiliza en cualquier momento, en cualquier lugar y a toda hora.

La tarjeta de crédito, se considera de esta manera un medio de pago muy utilizado en nuestro país y en el mundo, que otorga al cliente comodidad y facilidad en la compra de bienes y servicios.

Es por este motivo es necesario realizar un estudio sobre el uso de tarjetas de crédito, su incremento o disminución en la actualidad, así mismo es importante recalcar cual es la importancia en el manejo y las medidas de seguridad que se debe de mantener en el caso de manejar uno de estos plásticos.

Entre las marcas más utilizadas en nuestro país que son de prestigio internacional tenemos las siguientes: Diners Club, Visa, American Expres, Mastercard, Discover, Cuota Fácil.

Es necesario indicar que entre las provincias de mayor consumo con tarjetas de crédito es Pichincha que cuenta con una cantidad de tarjetas que circulan al 2011 de 12.460.573 representando así el 46.35% del total de tarjetas de crédito.

² Crisis Económica que afecto a los países de Estados Unidos, Grecia, España, Portugal, Francia entre otros disminuyendo la tasa de crecimiento mundial que se mantuvo entre 5% y 3% en los años 2007 y 2011 a -0,5%. En el 2009 y con respecto a nuestro país la tasa de crecimiento se mantuvo en el 1.03% existiendo disminución con respecto a año 2008 (www.miradoreconomico.com)

La Provincia de Pichincha, es una de las 24 provincias de nuestro Ecuador que se encuentra situada al norte de nuestro país y se considera como la segunda provincia con mayor población después de Guayas, su capital es la ciudad de Quito que es considerada como patrimonio universal de la humanidad.

De acuerdo al último censo realizado por el INEC, Pichincha posee una población de 2.576.287 habitantes conformado por 1.320.576 mujeres y 1.255.711 hombres y su capital Quito posee una población de 2.239.191 habitantes conformado por 1.150.380 mujeres y 1.088.811 hombres.

Este tema investigativo se basará en el análisis de “incremento en el uso de las tarjetas de crédito”, en el país y en la Provincia de Pichincha, en un lapso de tiempo determinado.

3.3.2 Determinación de debilidades y amenazas.

Es necesario indicar que en este trabajo investigativo es importante determinar las debilidades y amenazas de las empresas emisoras y administradoras de tarjetas de crédito ya que nos permite conocer los factores críticos negativos y los aspectos negativos externos que se deberían eliminar en las instituciones financieras para poder obtener mayores ingresos y ofrecer a los tarjetahabiente mayor seguridad y un mejor servicio.

En este caso la información fue obtenida de diferentes publicaciones de diarios nacionales en los cuales se han realizado diferentes estudios sobre tarjetas de crédito.

- **Debilidades.**

Entre las debilidades en el uso de tarjeta de crédito tenemos:

Una debilidad para los usuarios y para las entidades emisoras de tarjetas de crédito es no tener aceptación en la totalidad de comercios con lo cual no permite al usuario utilizar su tarjeta de crédito ocasionando así una pérdida para el emisor y mal servicio para los usuarios.. (Hoy, 2003)

Inconvenientes presentados en los sistemas de conexiones internacionales en el momento de realizar compras de productos y servicios en línea en otros países no permitiendo de esta manera que se llegue a concretar la compra y ocasionando pérdida para el comercio, la entidad emisora e inconvenientes para el usuario.

No disponer de cámaras de seguridad en todos los cajeros electrónicos solamente en un cierto porcentaje esto se define como una debilidad ya que evitaría inconvenientes en el

momento de reclamos de clientes en avances en efectivo y clonaciones de plásticos, evitando inconvenientes a los usuarios y evitando pérdidas a las entidades financieras. Esta información fue obtenida de la página de internet (Diario, 2013).

No realizar campañas de masivas de actualizaciones de datos generales para evitar reclamos por servicio de los clientes por motivo de no entrega de su correspondencia o información general, ocasionando nuevos gastos a la entidad Financiera. (Comercio, 2011)

No mantener conocimiento de la importancia en el manejo de tarjeta de crédito.

- **Amenazas:**

Entre las principales amenazas tenemos:

Las clonaciones y fraudes y robos con tarjetas de crédito ocasionan perjuicio a la entidad financiera o emisora de tarjetas de crédito como al cliente. (Estupiñan, 2012)

Facilita la compra compulsiva de los clientes con lo cual ocasiona que se acumule el valor de deuda y genera un nivel alto de endeudamiento. (Elbaum, 2010)

Inconsistencia en los pagos de sus mensualidades de la tarjeta de crédito ocasiona problemas en su historial crediticio para el usuario e inconvenientes para la institución emisora de tarjetas de crédito. Esta información fue obtenida de la página de internet (Accion, 2009).

1.4 Formulación del plan de trabajo.

3.4.1 Procedimiento de análisis (encuestas).-

Para este trabajo investigativo se elaboró y se aplicó encuestas a varias personas en nuestra ciudad a efecto, de obtener un conocimiento fundamentado sobre el incremento del uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de Quito, para lo cual ha sido necesario calcular el tamaño de la muestra estadística de usuarios.

Para la obtención del tamaño de muestra se aplicó la siguiente fórmula:

Ecuación:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Siendo:

n = Tamaño de la muestra.

z = Coeficiente de estandarización Normal que es 1,96

p = Probabilidad a favor.

q = Probabilidad en contra.

N = Universo.

e = Margen de error.

En este caso el Universo fue calculado, tomando en consideración el promedio de tarjetas emitidas en la ciudad de Quito que es de 714.769 tarjetahabientes, a continuación se procede a reemplazar los datos para el cálculo de la muestra.

Ecuación:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5\% * 0,5\% * 714.769}{0,05^2 * (714.779 - 1) + 1,96^2 * 0,5\% * 0,5\%}$$

$$n = \frac{686.464,15}{1.785,96} \quad n = 384$$

Datos:

z = Coeficiente de estandarización Normal que es 1,96

p = Probabilidad a favor 0,5

q = Probabilidad en contra 0,5

N = Tamaño de la población 714.769

e = Margen de error 0,05

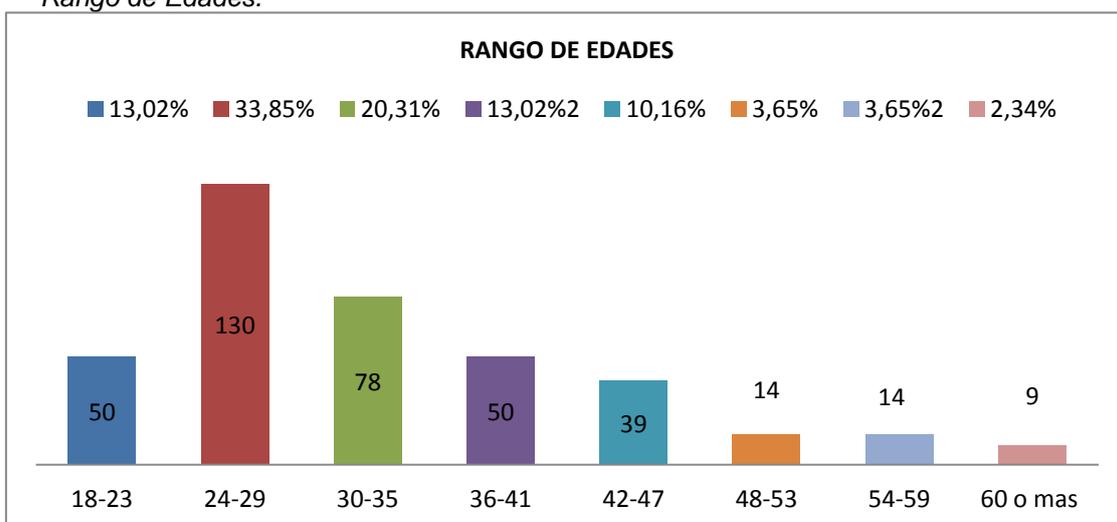
Luego de haber aplicado la fórmula se obtuvo como resultado una muestra de 438 personas, a las cuales se les realizó la encuesta que se adjunta como Anexo No.2

3.4.2 Determinación de estándares.

Como parte del diagnóstico del análisis sobre “Fluctuaciones en el uso de Tarjetas de Crédito en la ciudad de Quito”, se procedió a formular 384 encuestas, las mismas que se aplicó a ciudadanos de la capital de nuestro país, con la finalidad de conocer su aceptación.

El formulario de encuesta se entregó a personas de 18 años de edad en adelante, de ambos géneros (masculino y femenino), con distinción de estado civil y ocupación; a continuación se detalla estas características:

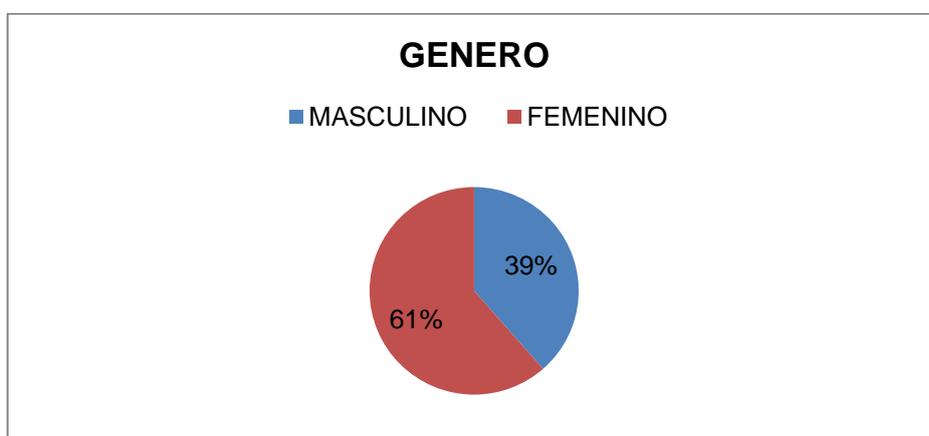
Gráfico 13
Rango de Edades.



Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autora

De acuerdo a los datos detallados en el cuadro No. 1, se puede verificar que la población entre 18 a 35 años de edad, mantiene el porcentaje más elevado en ésta encuesta que representa el 67,18%, luego el rango de edad de 36 a 53 años con el 26,83%, y finalmente el rango de edad de 54 años en adelante con el 5,99%, con esto se puede definir que la mayor cantidad de tarjetahabientes se encuentra concentrado en el rango de edades de 18 a 35 años de los encuestados.

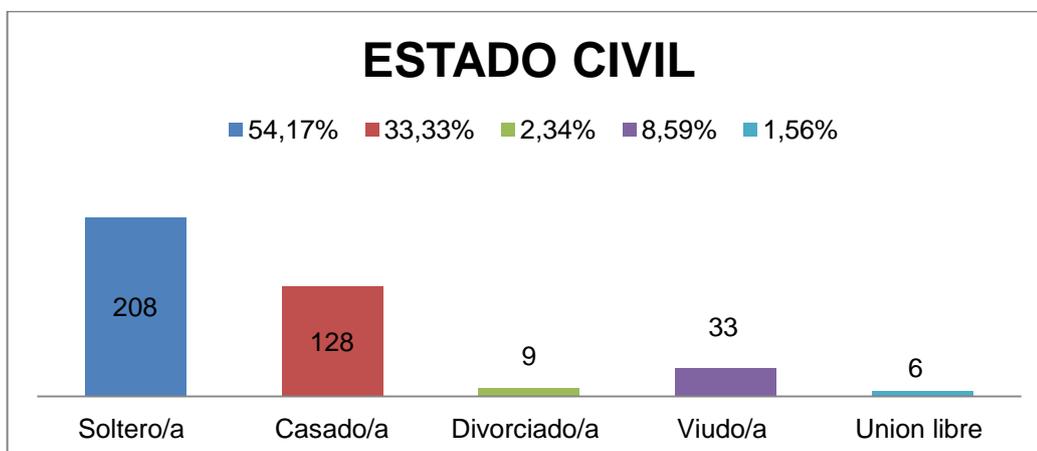
Gráfico14
Genero.



Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autora

Con respecto al género se puede verificar que la mayor cantidad de usuarios de tarjetas de crédito lo realiza el género femenino con un 61,46% y luego el 38,54% que corresponde al género masculino.

Gráfico 15
Estado Civil.



Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autora

En cuanto al estado civil de los encuestados, se puede verificar que el mayor porcentaje se encuentra en estado civil soltero, el mismo que representa el 54,17%, luego el 33,33%, que corresponde al estado civil casado y por el último el 12,50% que corresponde al estado civil de personas (divorciadas, viudas y de unión libre).

Del análisis efectuado se determina que la mayor cantidad de tarjetahabientes se encuentran en estado civil soltero y se encuentra en un rango de edad de 24 a 35 años.

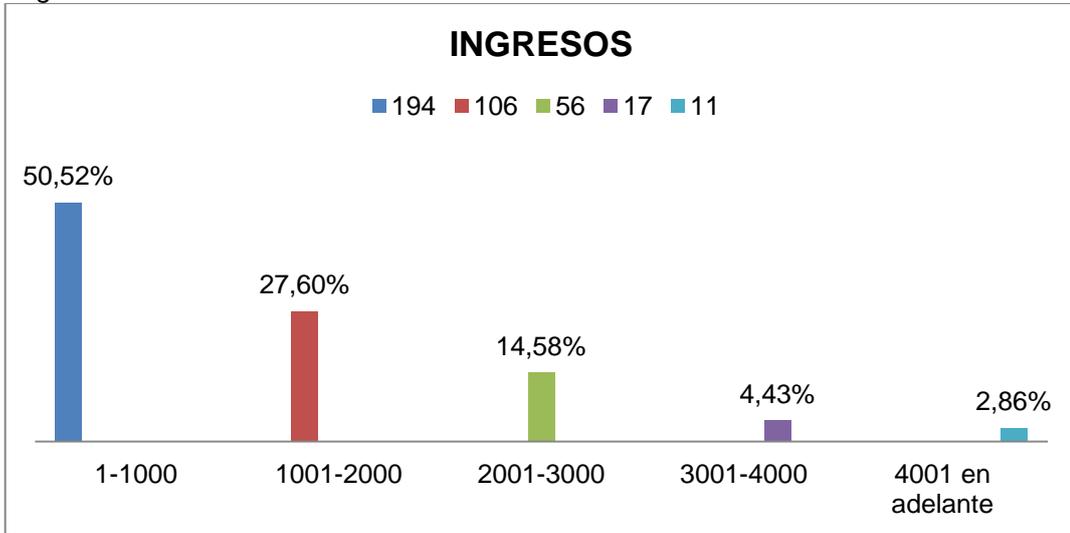
Gráfico 16
Situación Ocupacional.



Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autora.

En este caso el porcentaje mayoritario se encuentra situado en empleados públicos y privados con un 95,57%, es decir que pueden mantener una tarjeta de crédito ya que poseen ingresos fijos, en lo que corresponde a las amas de casa, los desempleados y otros representan el 4,43%, dando un total del 100%, que sería un porcentaje bajo con respecto a las personas empleadas.

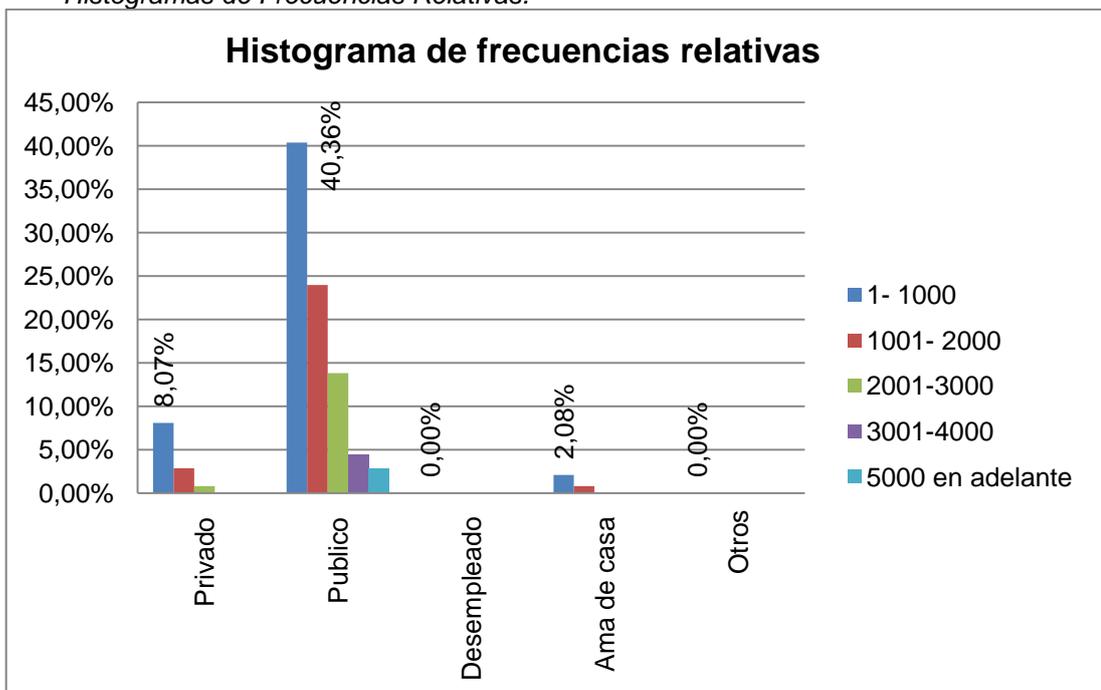
Grafico No.17
Ingresos



Fuente: Encuesta:
Elaboración: Autora.

Como se puede visualizar en el gráfico No 22 la mayor cantidad de usuarios posee ingresos en un rango de 1 a 2000 dólares representando el 78,12% y el 21,88% posee ingresos superiores a los 2000 dólares es decir que poseen las capacidades para mantener tarjeta de crédito.

Gráfico No 18
Histogramas de Frecuencias Relativas.



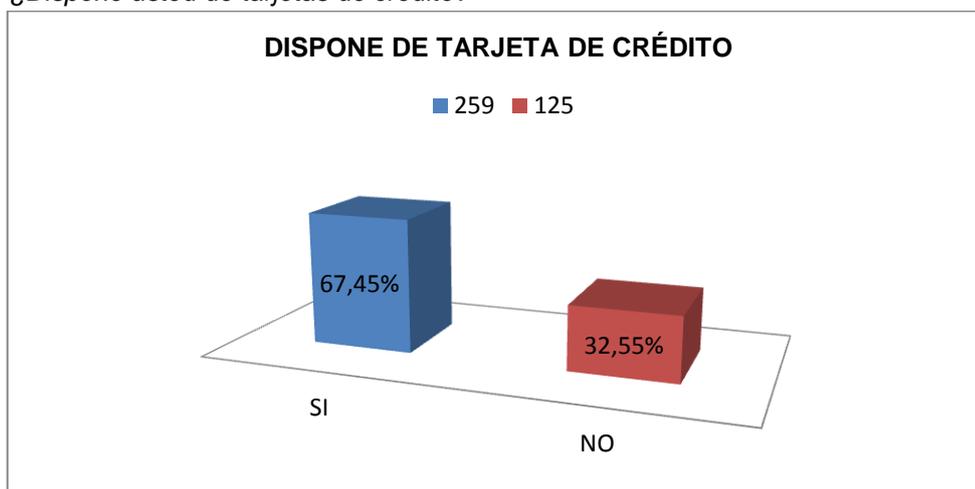
Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autor.

En este caso se determina de acuerdo al grafico que los ingresos mayoritarios los mantiene el sector Publico que representa un 85,42% en cambio las instituciones Privadas representan un porcentaje del 14,59% de ingresos

En las encuestas realizadas se planteó once interrogantes, las mismas que nos orientan a un mayor conocimiento del entorno socio económico en la ciudad de Quito, a continuación se procederá a puntualizar cada una de ellas:

1. ¿Dispone usted de tarjetas de crédito?

Gráfico 19
¿Dispone usted de tarjetas de crédito?

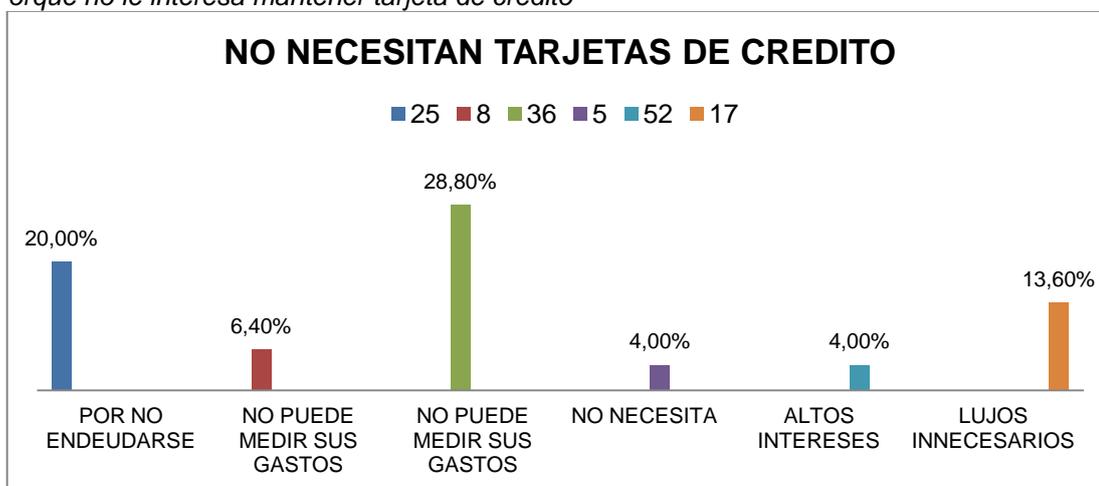


Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autora.

De un total de 384 encuestados, se puede verificar que un 67,45% mantiene tarjeta de crédito que es utilizada para la adquisición de varios servicios o productos a través de una línea de crédito otorgada por la entidad bancaria.

En concordancia con lo expuesto el 32,55% que corresponde a 125 ciudadanos del total de encuestados no posee tarjeta de crédito por las siguientes razones:

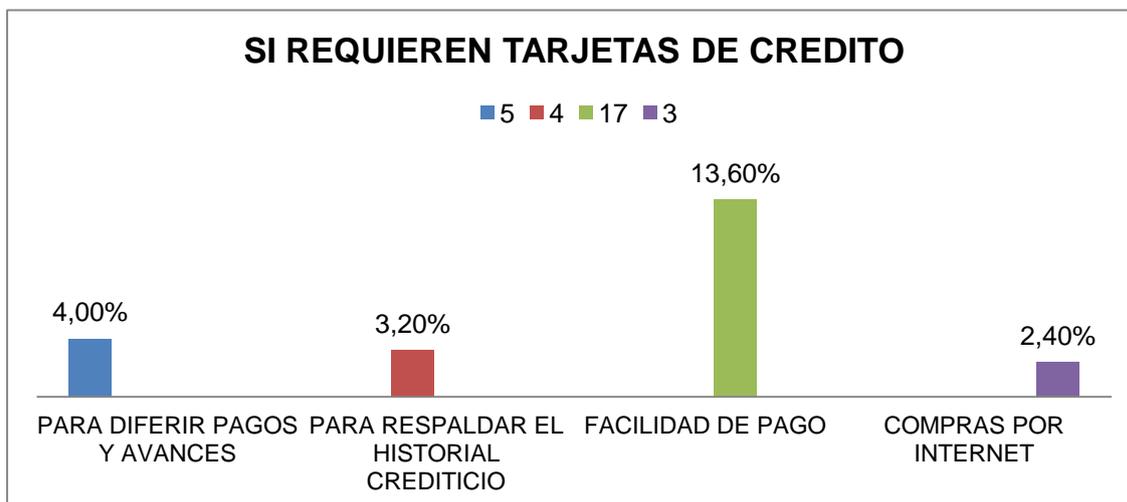
Gráfico 20
Porque no le interesa mantener tarjeta de crédito



Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autora.

De estos 125 ciudadanos que corresponde al 32,55%, se deduce que el 76,80% definitivamente no solicitarían una tarjeta de crédito porque no la necesitan ya que prefieren utilizar dinero efectivo para poder medir sus gastos ya que temen endeudarse.

Gráfico 21
Si requieren tarjetas de crédito.

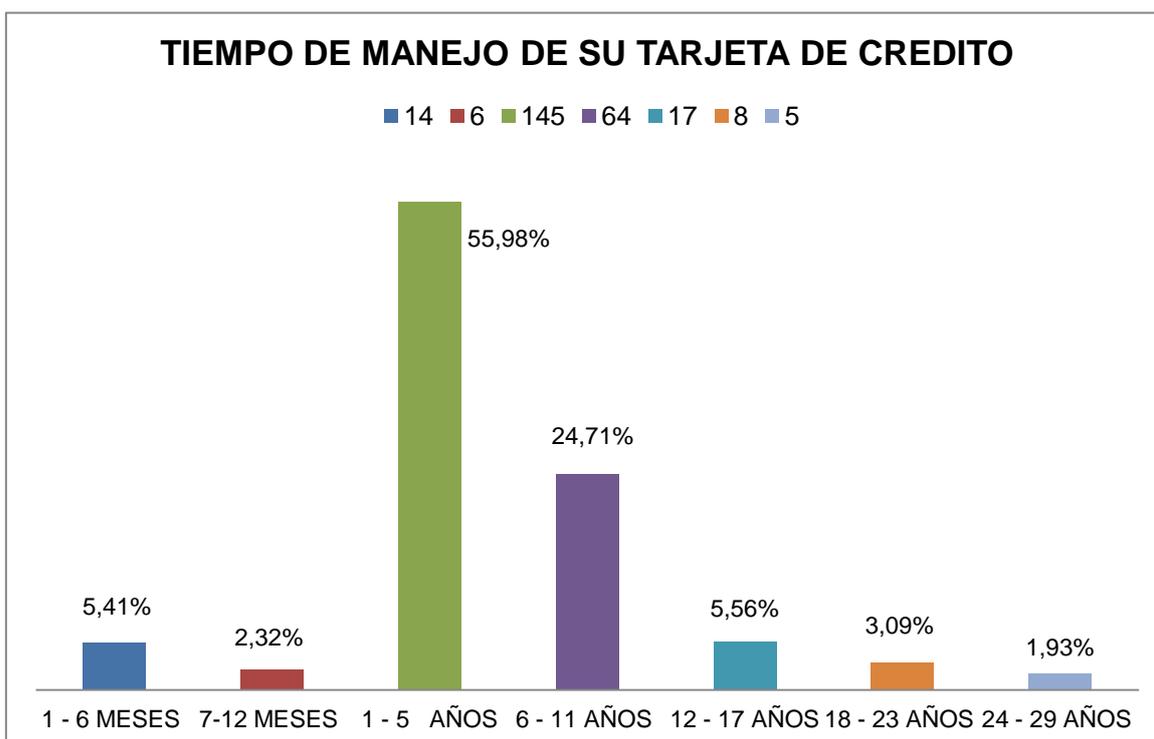


Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autora

Con respecto al 23,20% de encuestados restantes indican que si les interesaría mantener una tarjeta de crédito ya que podrían mantener algunos beneficios como: diferir sus pagos en varias cuotas o realizar avances en efectivo, además respaldar su historial crediticio, realizar transacciones a través de internet.

2. ¿Si usted mantiene una tarjeta de crédito indicar el tiempo que usted dispone de este servicio?

Gráfico 22
Tiempo de antigüedad de su tarjeta de crédito.



Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autora.

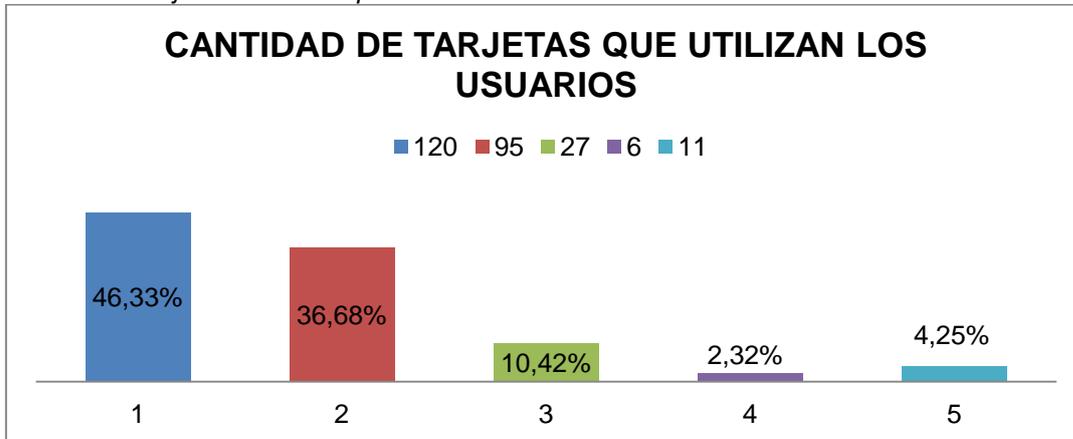
Como podemos observar en el gráfico la mayor cantidad de tarjetahabientes mantienen una antigüedad de 1 mes a 5 años que representa un porcentaje de 63,71%, con lo que se confirma que existe un incremento significativo en el uso de tarjetas de crédito en los últimos años.

En lo que refiere a socios de 6 a 17 años de antigüedad representa un porcentaje del 30,27% y de 18 a 29 años de antigüedad representa un porcentaje de 6,02%.

3. ¿Cuántas tarjetas de crédito maneja usted?

Gráfico 23

Número de tarjetas utilizadas por los usuarios



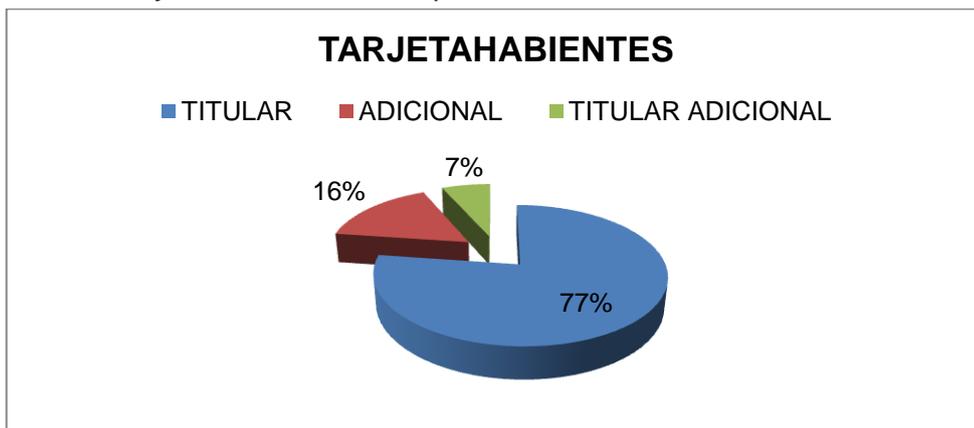
Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autora

Del análisis efectuado se determina que el 83,01% de las personas que trabajan en el sector público manejan de una a dos tarjetas de crédito y el 16,99%, manejan de 3 a 5 tarjetas de crédito.

4. Usted es un cliente titular o adicional?

Gráfico 24

Numero de tarjetahabientes titulares y adicionales.

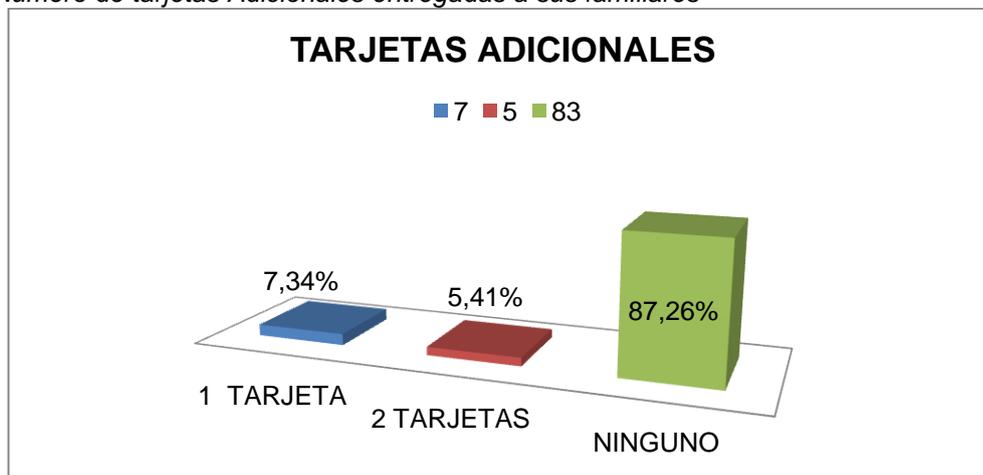


Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autora.

De acuerdo a la información que podemos observar en este gráfico tenemos que el 77% de encuestados son tarjetahabientes titulares que se encargan de manejar únicamente su tarjeta de crédito pudiendo así llevar un control de sus gastos, el 16% son adicionales, además se visualiza que el 7% es titular y adicional de otra persona.

5. En el caso de mantener tarjetas adicionales, indicarnos el número de tarjetas otorgadas a sus familiares.

Gráfico 25
Número de tarjetas Adicionales entregadas a sus familiares

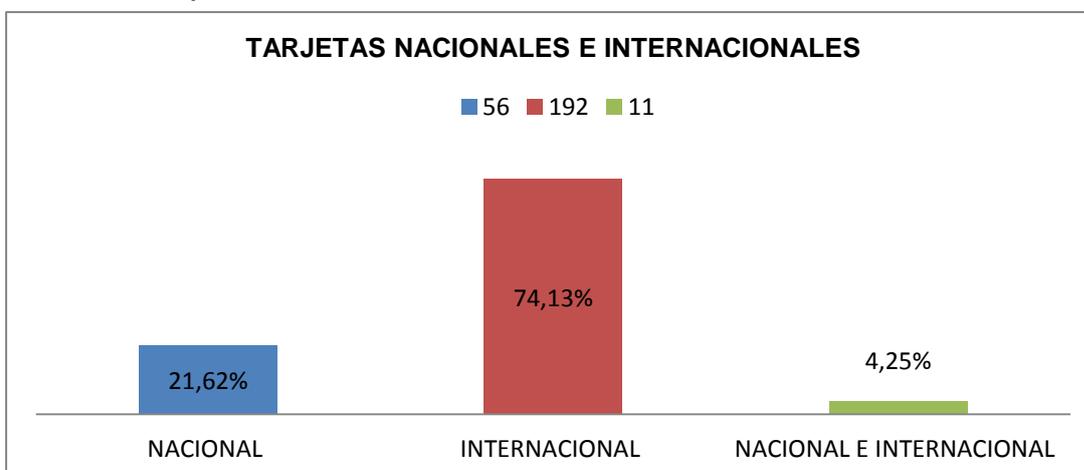


Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autora

El 87,26% de los encuestados como se puede observar en el gráfico no posee tarjetas adicionales emitidas a sus familiares, es decir que el uso de la tarjeta es únicamente por el socio titular responsabilizándose de sus gastos, además se puede observar que el 7,34% de los encuestados ha otorgado una sola tarjeta a un familiar y el 5,41% a dos familiares.

6. Señale con una x si usted posee una tarjeta Nacional o Internacional.

Gráfico 26
Número de Tarjetas Nacionales e Internacionales.



Fuente: Encuesta:
Elaboración: Autora.

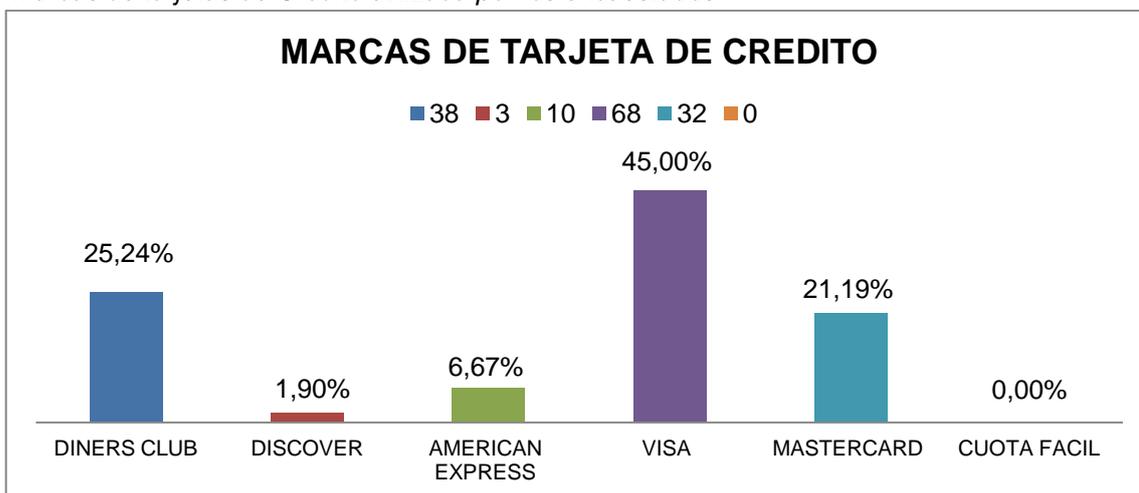
Como se puede observar la mayor cantidad de encuestados mantiene tarjetas Internacionales lo que representa un 74,13% este producto permite al usuario realizar transacciones fuera del país ya sea de manera personal o por transacciones en línea.

En lo que se refiere a tarjetas Nacionales representa un 21,62% las cuales como su nombre lo indica solo puede realizar compras y transacciones dentro del país y el 4,25 % mantiene estos dos tipos de producto tanto Internacional como Nacional.

7. Señale con una x la marca y entidad emisora de su tarjeta de crédito?

Gráfico 27

Marcas de tarjetas de Crédito utilizada por los encuestados



Fuente: Encuesta

Elaboración: Autora.

Como se puede observar la marca más utilizada y más aceptada por el público es "VISA", con un 45,00%.

La tarjeta VISA es un medio de pago a crédito, es la más aceptada a nivel nacional e internacional, en los diferentes establecimientos que trabajan con tarjetas de crédito.

En segundo lugar se encuentra la marca MASTERCARD, con un 21,19%.

En tercer lugar la marca DINERS CLUB con el 25,24%, AMERICAN EXPRESS en cuarto lugar con el 6,67%, y DISCOVER que ha sido la última marca integrada al mercado con un 1,90%.

Tabla 4
Entidades Emisoras de Tarjetas de crédito.

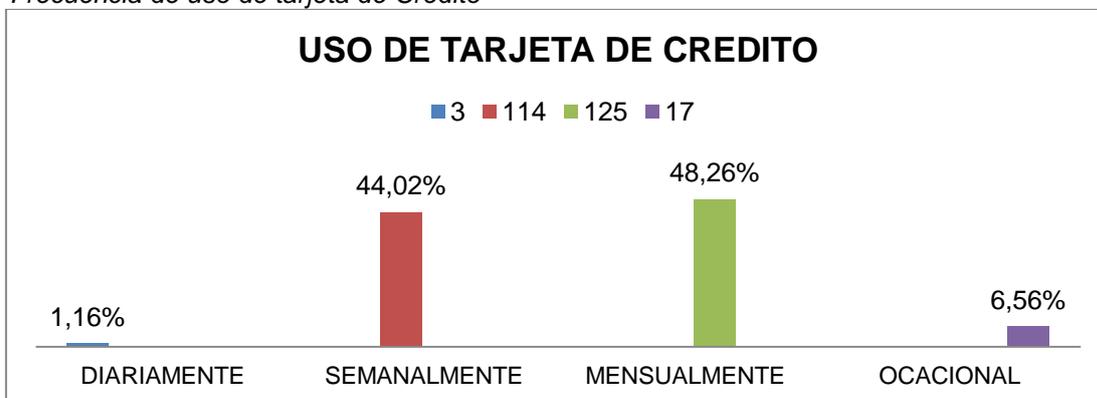
ENTIDADES EMISORAS	ENCUESTADOS	%
DINERS CLUB	107	25,48%
BANCO PICHINCHA	104	24,76%
PACIFICARD S.A	57	13,57%
BANCO DE GUAYAQUIL	30	7,14%
BANCO DE LA PRODUCCION S.A	29	6,90%
INTERDIN S.A .	20	4,76%
MUTUALISTA PICHINCHA	18	4,29%
BANCO DEL AUSTRO	15	3,57%
BANCO BOLIVARIANO	15	3,57%
BANCO INTERNACIONAL	8	1,90%
DISCOVER	8	1,90%
BANCO GENERAL RUMIÑAHUI	3	0,71%
BANCO SOLIDARIO	3	0,71%
BANCO EE UU	3	0,71%
MUTUALISTA AZUAY	0	0,00%
BANCO AMAZONAS	0	0,00%
BANCO COMERCIAL MANABI	0	0,00%
BANCO DE LOJA	0	0,00%
BANCO DE MACHALA	0	0,00%
BANCO PROAMERICA	0	0,00%
BANCO UNIVERSAL UNIBANCO	0	0,00%
TOTAL	420	100,00%

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autora.

En lo que se refiere a entidades emisoras de tarjetas de crédito el porcentaje más elevado lo representa Diners Club y Visa Banco Pichincha, con el 25,48% y 24,76% respectivamente, otro emisor importante es Pacificard que representa el 13,57%.

8. ¿Usted utiliza su tarjeta de crédito de forma diaria, semanal, mensual u ocasionalmente?

Gráfico 28
Frecuencia de uso de tarjeta de Crédito



Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autora.

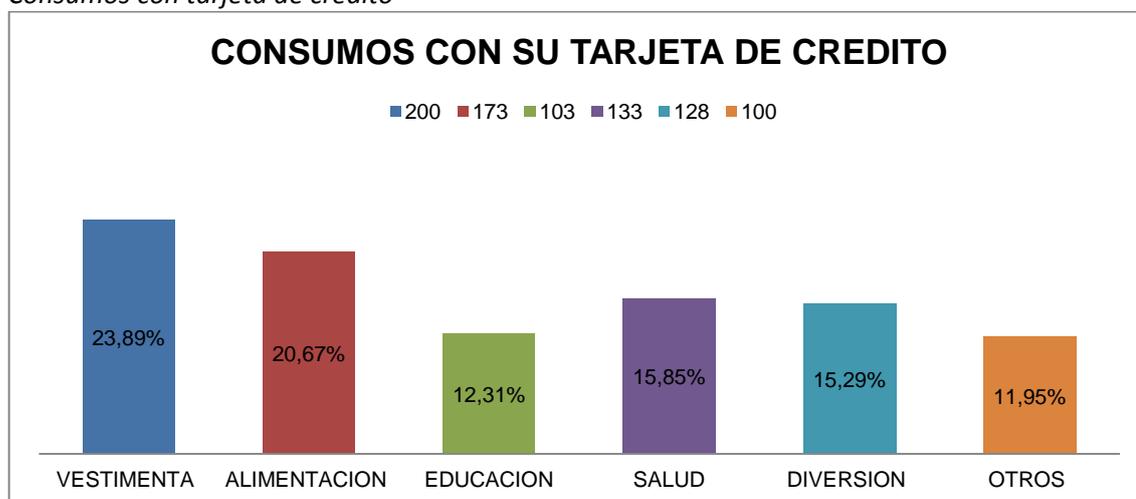
Si visualizamos el gráfico se puede observar que todos los usuarios de la tarjeta de crédito, realizan adquisiciones con su tarjeta.

El 93,44% de encuestados, realizan transacciones a crédito de una forma diaria, semanal o mensual.

El 6,56% de encuestados, utilizan su tarjeta de crédito ocasionalmente.

9. ¿Su tarjeta de crédito la utiliza para el pago de?.

Gráfico 29
Consumos con tarjeta de crédito



Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autora.

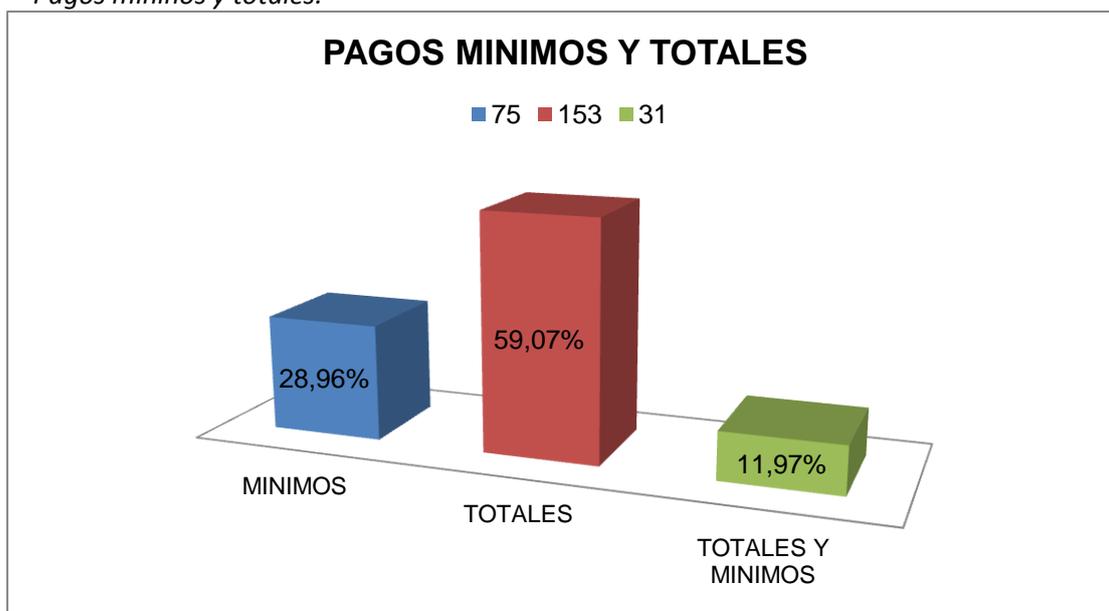
Como se indicaba anteriormente la tarjeta de crédito es considerada como el medio de pago más utilizado, en la actualidad para realizar cualquier tipo de transacciones a crédito.

En el gráfico se observa que el 23,89%, de los encuestados realizan consumos con su tarjeta de crédito en lo que se refiere a vestimenta, alimentación (20,67%), salud (15,85%), diversión (15,29%), educación (12,231%) y otros (11,95%).

Demostrándose de esta forma que los tarjetahabientes consumen en un porcentaje mayor en lo que se refiere a vestimenta con un 23,89%.

10. Usted realiza pagos mínimos o totales a su tarjeta de crédito?

Gráfico 30
Pagos mininos y totales.



Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autora.

Sobre esta pregunta el 59,07% de encuestados afirma que el pago de la mensualidad generada en su estado de cuenta la realiza en un pago completo es decir paga el valor total de su deuda. El 28,96% de los encuestados informa que sus pagos los realiza en valores mínimos y el 11,97% realiza entre pagos mínimos y totales de acuerdo a su liquidez.

En lo que respecta a la pregunta No 11, ¿En el caso de no disponer de una tarjeta le gustaría obtener una?.

Esta pregunta se respondió junto a la pregunta número uno en donde se indica las razones por las cuales aceptarían o no una tarjeta de crédito.

Luego de haber concluido con el análisis correspondiente a la encuesta realizada a 384 ciudadanos de la ciudad de Quito se puede determinar que el 63,71% de usuarios han adquirido el servicio de tarjetas de crédito en estos últimos 5 años (2008-2013) existiendo de esta manera un incremento significativo en el uso de tarjetas de crédito con respecto al año 1984; siendo en la actualidad la tarjeta de crédito el instrumento financiero más utilizado por los encuestados se visualiza que el 67,19 % de usuarios mantienen un rango de edad 18 a 35 años y son de género femenino, además se observa que el 54,17% de encuestados son solteros y trabajan en instituciones públicas con ingresos mensuales de 1 a 2000 dólares representando así el 78,81%.

En lo que se refiere a la cantidad de tarjetas de crédito utilizadas por los usuarios podemos determinar que el 83.01% de tarjetahabientes manejan entre una y dos tarjetas de crédito y son utilizadas para la adquisición de vestimenta, alimentación, educación, salud entre otros.

3.4.3 Aplicación de indicadores.

La mayoría de países a efecto de incrementar o mantener niveles deseados de desarrollo, conducen básicamente la política monetaria en función del manejo monetario, instrumento que consiste en tener una moneda y emitirla regulando el tipo de cambio frente a la moneda de otros países, al cual el país renunció con la entrada a la dolarización.

Con esta limitante, la política monetaria instrumentada por el Estado se concentra en la regulación del sistema financiero y la administración de la liquidez global de la economía; esto es, tasas de interés y liquidez que deben mantener en el país los actores del sistema financiero.

Si bien el énfasis de la política monetaria está dirigido en alcanzar una inflación baja y estable primordialmente, un sistema financiero estable, eficiente, competitivo e innovador contribuye a elevar el crecimiento sostenido y al bienestar de los ecuatorianos.

A continuación, se muestra los resultados sobre las fluctuaciones del mercado de tarjetas de crédito en el periodo 2009- 2011:

Tabla No 5

Indicadores Financieros	PORCENTAJE	
	2009	2011
Rentabilidad de activos	2,87	7,98%
Rentabilidad de patrimonio	13,19%	25,75%
Nivel de Morosidad	17,61%	16,18%
Liquidez	1,03	1,5

Fuente: Superintendencia de Bancos.

Elaboración: Autor.

El cálculo de estos indicadores se realizó en referencia a las Normas de la Ley de Régimen Financiero Ecuatoriano (Anexo No 3).

El análisis multi-temporal muestra que la situación de las entidades financieras relacionadas con la administración de las tarjetas de crédito en el periodo 2009-2011 es muy favorable, la rentabilidad sobre el patrimonio alcanzó el 28,75%; mientras que la rentabilidad de activos se incrementó en 4,11% hasta alcanzar el 7,98%. Los niveles de morosidad disminuyeron en 1,43% alcanzando el 16,18%. El índice de liquidez para atender las obligaciones de corto plazo alcanzó el 1,50.

Finalmente, las fluctuaciones positivas que muestran los indicadores son un reflejo del crecimiento en la demanda de tarjetas emitidas que alcanzaron las 3.137.423 y el volumen de crédito registrado USD 215,16 millones, con variaciones del 103% y 143%, respectivamente.

Mediante esta investigación se puede demostrar que los indicadores financieros nos ayudan a cumplir el objetivo principal de este tema de tesis que consiste en: Realizar un análisis sobre las fluctuaciones del mercado de tarjetas de crédito en el periodo 2009- 2011 mediante un análisis sobre los principales indicadores financieros y su vinculación con el incremento en el uso de tarjetas de crédito, adicionalmente evaluar el porcentaje de incremento mediante un plan de trabajo en función a una muestra estadística tomada de la población de la ciudad de Quito.

Rentabilidad sobre activos ROA:

Este indicador posee la capacidad de medir la rentabilidad de los activos; si el ratio es mayor, será mejor la condición de la empresa.

Si revisamos el cuadro comparativo adjunto observamos que la rentabilidad económica de la empresa tiene variaciones notables entre los años analizados, relativamente se demuestra que en el año 2011 existió una mayor utilidad comparado con el año 2009, la empresa en el año 2011 tiene un rentabilidad de 7.98% y en el año 2009 tiene una rentabilidad de 3,84% existiendo un incremento de 4.11 puntos.

Ecuación:

:

$$ROA = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}}$$

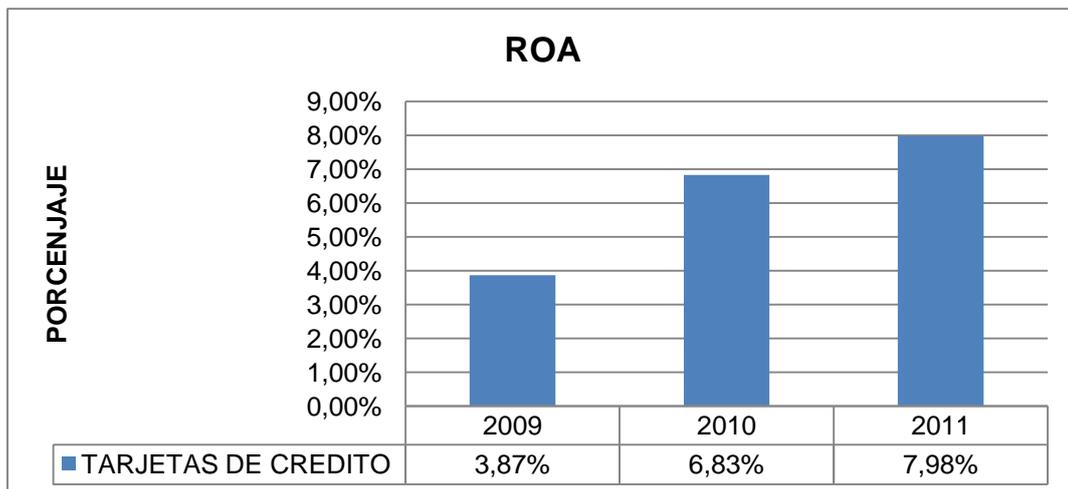
Tabla 6
ROA

ROA (Miles de Dólares)	2009	2010	2011
UTILIDAD NETA (Numerador)	7.709	14.405	22.199
ACTIVOS TOTALES (Denominador)	199.295	210.819	278.034
PORCENTAJE	3,87%	6,83%	7,98%

Fuente: Superintendencia de Bancos.

Elaboración: Autor.

Gráfico 31
Rentabilidad sobre activos.



Fuente: Banco Central del Ecuador.

Elaboración: Autora.

- **Rentabilidad sobre patrimonio ROE.-**

Este indicador tiene la capacidad de medir la rentabilidad del Patrimonio, mayores valores de este ratio representan una mejor condición para las instituciones financieras, al obtener los resultados de este periodo, determinamos que el año 2011 su ratio es de 28.75% a diferencia del año 2009 donde su rentabilidad fue de 13,19 %, es decir que existió un incremento porcentual del 15,56%, el mismo que se debe a una mayor demanda del uso de tarjetas de crédito.

Ecuación:

$$ROE = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capital Contable}}$$

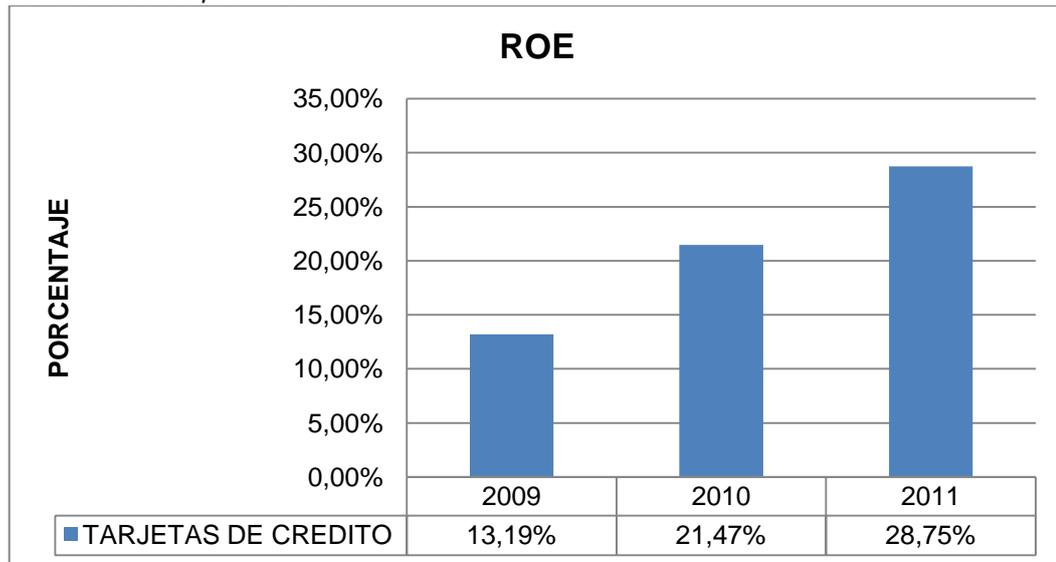
Tabla 7
Roe

ROE (MILES DE DOLARES)	2009	2010	2011
UTILIDAD(Numerador)	7.709	14.405	22.199
TOTAL DEL PATRIMONIO (Denominador)	58.471	67.094	77.209
RESULTADO EN PORCENTAJE	13,19%	21,47%	28,75%

Fuente: Superintendencia de Bancos.

Elaboración: Autor.

Grafico 32
Rentabilidad de patrimonio



Fuente: Banco Central del Ecuador.

Elaboración: Autora.

- **Morosidad de cartera.-**

Este indicador mide el número de veces que representan los créditos improductivos con respecto a la cartera. El indicador de morosidad de cartera es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia. Revisando los periodos analizados de los años 2009 al 2011 se disminuye en un 1.43 puntos esto nos demuestra que los créditos concedidos están siendo recuperados, para poder recuperar un mayor porcentaje de los créditos concedidos se recomienda que parte de la cartera vencida se puede recuperar ejerciendo garantías, reestructurando crédito, liquidando o castigando cuando se considere que existen evidencias de que el crédito no será recuperado, de conformidad a las políticas establecidas por la entidad.

Ecuación:

$$MOROSIDAD = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

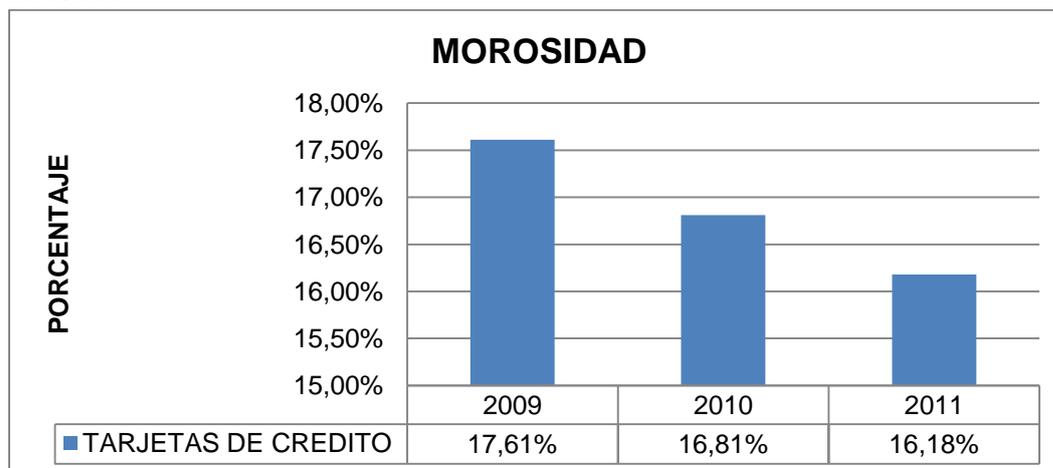
Tabla 8

<i>Indices de Morosidad</i>				
<i>Montos en Miles de dólares</i>				
Cartera Improductiva				
Codificación	Nombre de la cuenta	2009	2010	2011
1425+	Cartera de créditos comercial que no devenga intereses	9	38	25
1426+	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	5.365	7.632	9.929
1428+	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses			
1441+	Cartera de créditos comercial reestructurada que no devenga intereses	10	14	1
1442+	Cartera de créditos de consumo reestructurada que no devenga intereses	2.111	1.774	1.575
1449+	Cartera de créditos comercial vencida	19	107	83
1450+	Cartera de créditos de consumo vencida	10.699	9.719	13.783
1452+	Cartera de créditos para la microempresa vencida			
1465+	Cartera de créditos comercial reestructurada vencida	1	2	1
1466+	Cartera de créditos de consumo reestructurada vencida	244	223	146
	TOTAL	18.459	19.509	25.541
Cartera Bruta				
Codificación	Nombre de la cuenta	2009	2010	2011
14-	CARTERA DE CREDITOS	90.249	101.111	139.796
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-14.569	-14.924	-18.066
	TOTAL	104.818	116.035	157.862
	Valor en Porcentaje	17,61%	16,81%	16,18%

Fuente: Superintendencia de Bancos.

Elaboración: Autor.

Gráfico 33
Morosidad



Fuente: Superintendencia de Bancos.
Elaboración: Autora.

- **Liquidez.-**

Este indicador determina la capacidad que mantiene la empresa para atender sus obligaciones a corto plazo.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede visualizar que este indicador en el año 2011 ha incrementado en comparación al año 2009 en 0,47 puntos.

El mejor momento de liquidez para estas instituciones Privadas se encuentra ubicado en el 2011 donde este indicador se ubicó en el 1,50 es decir que cuenta con la solvencia para cubrir cualquier inconveniente a corto plazo.

Ecuación.

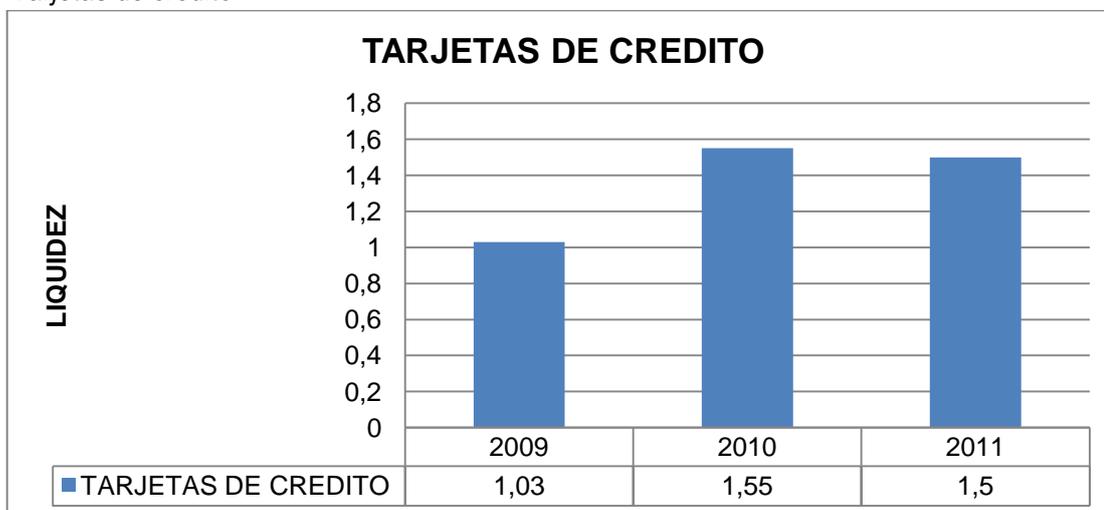
$$LIQUIDEZ = \frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}}$$

Tabla 9
Liquidez

CODIGO	CUENTA (MILES DE DOLARES)	2009	2010	2011
11	FONDOS DISPONIBLES(Numerador)	28.622	34.450	35.455
2101+	Depósitos a la vista (Denominador)	819	934	1.082
210305+	De 1 a 30 días (Denominador)	14.591	11.204	13.568
210310	De 31 a 90 días (Denominador)	12.211	10.043	8.873
	Resultado	1,03629	1,55315	1,50721
	Resultado en porcentaje	103,63%	155,31%	150,72%

Fuente: Superintendencia de Bancos.
Elaboración: Autor.

Gráfico 34
Tarjetas de crédito



Fuente: Superintendencia de Bancos.
Elaboración: Autora.

En conclusión el 2011 fue un excelente año para las Tarjetas de crédito ya que sus indicadores son bien estructurados, rentables, con liquidez y un racional endeudamiento; todas estas condiciones son favorables para mantener el continuo crecimiento en los últimos años como se puede visualizar en este capítulo.

Tabla 10
Indicadores Financieros.

INDICADOR	PORCENTAJE
Rentabilidad de Activos	7,98%
Rentabilidad de Patrimonio	28,75%
Nivel de Morosidad	16,18%
Liquidez	1,50

Fuente: Superintendencia de Bancos.
Elaboración: Autora.

El análisis económico-financiero resulta de gran utilidad a la hora de disponer de información para la toma de decisiones en la empresa.

Esta información fue obtenida a través de la información proporcionada por la Superintendencia de Bancos mediante el requerimiento enviado al Economista Pedro Solinez Chacon Superintendente de Bancos del Ecuador.

3.4.4 Determinación y resultados teóricos y gráficos de los porcentajes de incremento de las tarjetas de crédito.

El análisis del incremento en la utilización de tarjetas de crédito, en la ciudad de Quito, ha sido posible realizarlo gracias al aporte de información otorgada por varias entidades públicas, de donde se ha obtenido información para aplicar en este tema de investigación.

A continuación se detalla la fórmula que se aplicó para calcular el incremento:

Ecuación

$$\text{Porcentaje de incremento} = \frac{(\text{número final} - \text{número inicial})}{\text{número inicial} * 100}$$

Los cálculos se visualizarán en las tablas construidas en el siguiente punto.

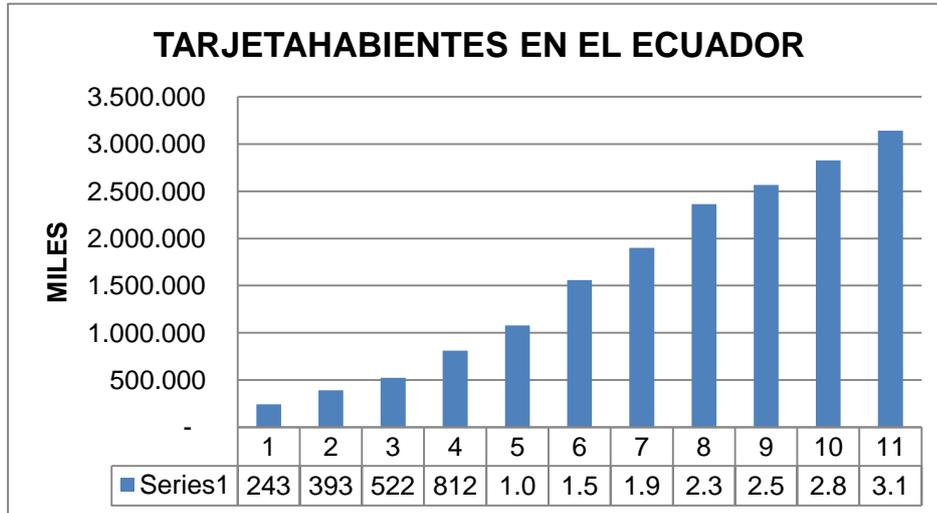
El número de tarjeta habientes en nuestro país como se puede verificar en el gráfico 1, ha incrementado anualmente, en el año 2011, asciende a 3.142.180 tarjetahabientes manteniendo un crecimiento del 11.06%, en comparación al año 2010.

*Tabla 11
Número de Tarjetahabientes en el Ecuador*

No.	AÑOS	TARJETAHABIENTES	INCREMENTO
1	2001	243.376	
2	2002	393.544	61,70%
3	2003	522.348	32,73%
4	2004	812.402	55,53%
5	2005	1.078.489	32,75%
6	2006	1.559.416	44,59%
7	2007	1.901.914	21,96%
8	2008	2.363.375	24,26%
9	2009	2.568.024	8,66%
10	2010	2.829.274	10,17%
11	2011	3.142.180	11,06%
PROMEDIO			30,34%

*Fuente: Superintendencia de Bancos.
Elaboración: Autor*

Gráfico 35
Número de Tarjetahabientes en el Ecuador.



Fuente: Superintendencia de Bancos
Elaboración: Autora.

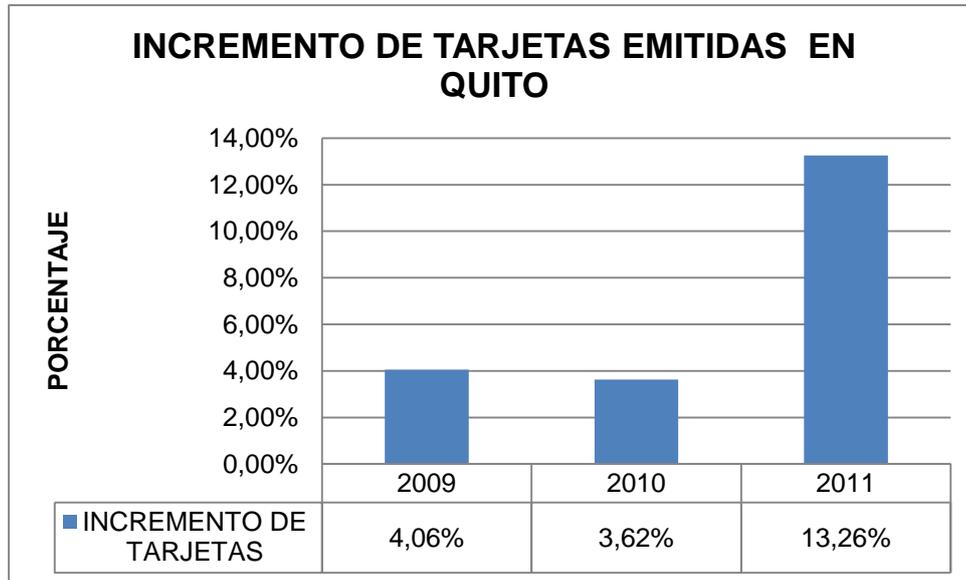
Con respecto al incremento de tarjetas emitidas en la ciudad de Quito, se verifica en la tabla adjunta que en el año 2011 circulan 11.837.544 tarjetas emitiéndose en este año 365.098 lo que significa que ha existido, un incremento del 13,26%, es decir 9,64 puntos en comparación al año anterior.

Tabla 12
Porcentaje de incremento de tarjetas emitidas en Quito.

AÑOS	QUITO		
	Número de tarjetas que circulan	Tarjetas emitidas	Incremento
2008	9.693.239		
2009	10.086.313	393.075	4,06%
2010	10.451.412	365.098	3,62%
2011	11.837.544	1.386.133	13,26%

Fuente: Superintendencia de Bancos.
Elaboración: Autora.

Gráfico 36
 Porcentaje de Incremento de tarjetas emitidas en Quito.



Fuente: Superintendencia de Bancos.
 Elaboración: Autora.

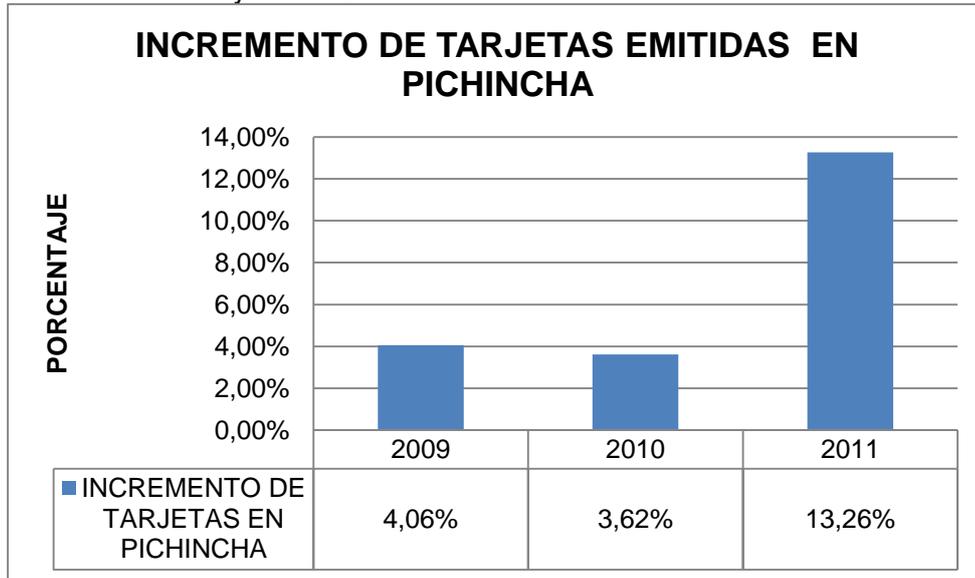
De acuerdo al siguiente cuadro podemos verificar en la Provincia de Pichincha en el año 2011 existe un incremento de 13,26% es decir 9,6 puntos en comparación al año anterior, lo que significa que en esta provincia se han emitido en este año 1.459.087 y circula una cantidad de 12.460.573 tarjetas de crédito

Tabla 13
 Porcentaje de Incremento de Tarjetas Emitidas en Pichincha.

FECHA	PICHINCHA		
	Número de tarjetas que circulan	Tarjetas emitidas	Incremento
2008	10.203.409		
2009	10.617.172	413.763	4,06%
2010	11.001.486	384.314	3,62%
2011	12.460.573	1.459.087	13,26%

Fuente: Superintendencia de Bancos.
 Elaboración: Autora.

Grafico 37
Incremento de tarjetas emitidas en Pichincha



Fuente: Superintendencia de Bancos.
Elaboración: Autora.

Como se puede observar en el siguiente grafico el incremento de tarjetas de crédito emitidas en el Ecuador es de 13,21% es decir 6.76% en comparación al año anterior.

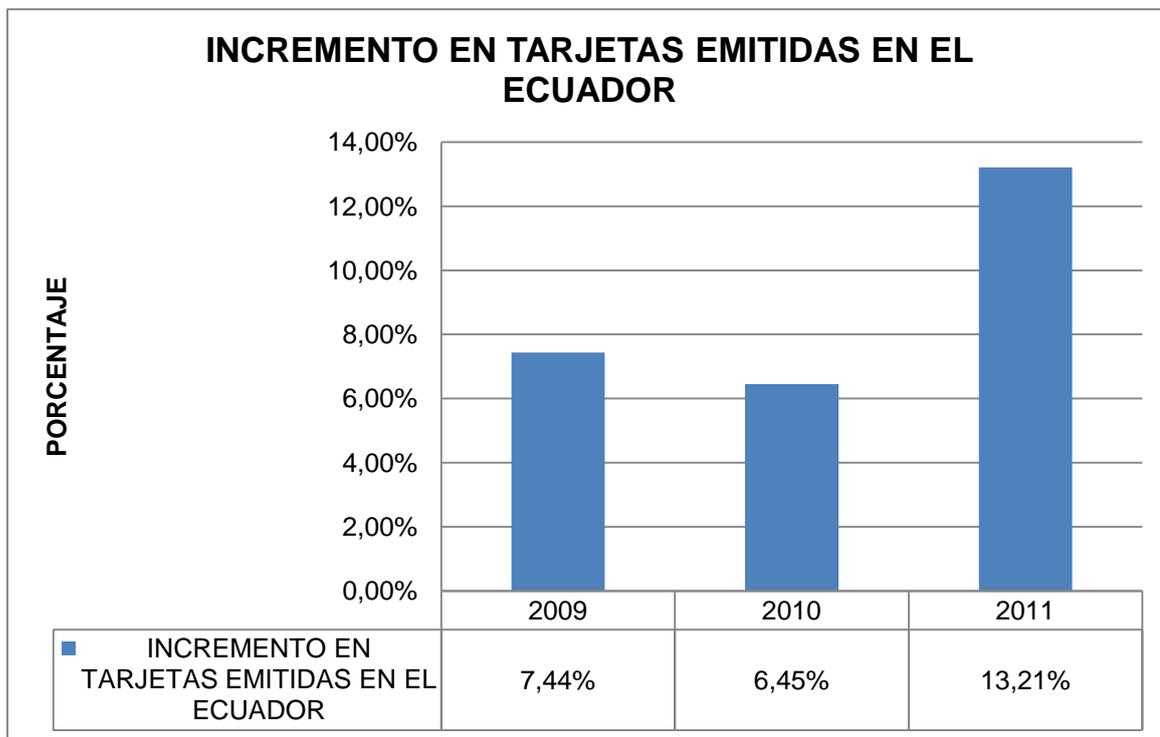
En lo que respecta al número de tarjetas que circulan en nuestro país en el año 2011 es de 26.883.350 y el número de tarjetas emitidas en nuestro país es de 3.137.423.

Tabla 14
Incremento de tarjetas emitidas en Ecuador.

FECHA	ECUADOR		
	Número de tarjetas que circulan	Tarjetas emitidas	Incremento
2008	20.763.088		
2009	22.307.890	1.544.802	7,44%
2010	23.745.927	1.438.037	6,45%
2011	26.883.350	3.137.423	13,21%

Fuente: Superintendencia de Bancos.
Elaboración: Autora.

Grafico 38
Incremento de tarjetas emitidas en el Ecuador.



Fuente: Superintendencia de Bancos.
Elaboración: Autora.

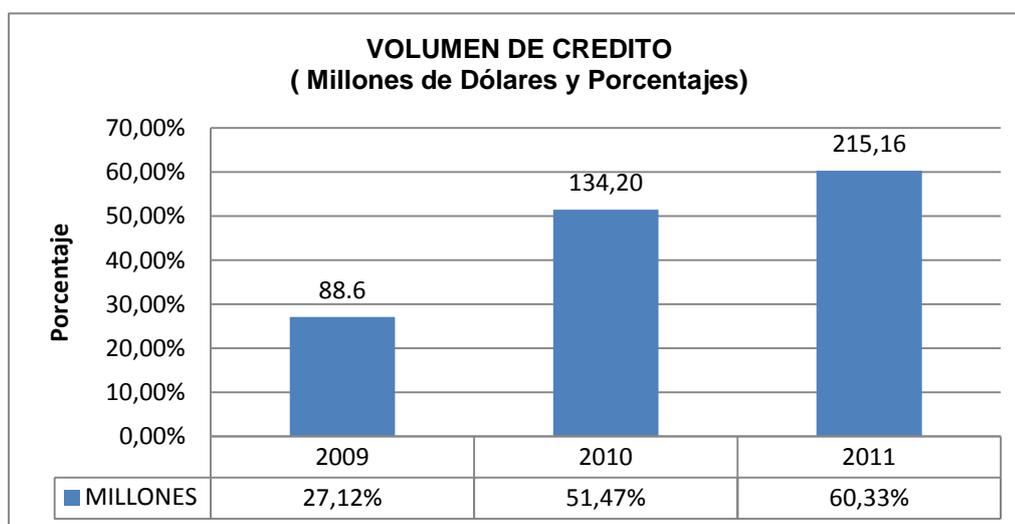
En lo que se refiere a él Volumen de Crédito en nuestro país podemos verificar en el grafico que ha ido incrementando anualmente en el año 2011 mantiene un incremento del 60,33% es decir 8,86 puntos más que el año 2010 y 33,21 puntos más que el año 2009.

Tabla 15
Volumen de crédito.

AÑOS	ECUADOR MILLONES DE DOLARES	INCREMENTO PORCENTAJES
2008	69,7	
2009	88,6	27,12%
2010	134,2	51,47%
2011	215,16	60,33%

Fuente: Superintendencia de Bancos.
Elaboración. Autora.

Gráfico 39
Volumen de crédito



Fuente: Banco Central del Ecuador.
Elaboración: Autora.

Como se puede observar en el cuadro siguiente en los años 2009,2010 y 2011 la marca con mayor circulación en nuestro país es Visa donde encabeza la lista en el año 2011 con un 39,91%, en segunda posición en este mismo año se encuentra Mastercard con un 21,34% y en tercer lugar Diners Club del Ecuador con un 19,29%.

Tabla 17.
Participación por marcas de tarjetas de crédito.

FECHAS	INSTITUCIONES	QUITO		DE PICHINCHA		ECUADOR	
		No. Tarjetas	%No Th	No. Tarjetas	%No Th	No. Tarjetas	%No Th
ENERO - DICIEMBRE 2009	1) AMERICAN EXPRESS	746.588	7,40%	785.882	7,40%	2.652.913	11,89%
	10) CUOTAFACIL - UNIBANCO	1.645.501	16,31%	1.732.106	16,31%	3.361.464	15,07%
	11) ³ ROSE-BANCO INTERNACIONAL	130.911	1,30%	137.801	1,30%	137.886	0,62%
	2) DINERS	2.411.457	23,91%	2.538.376	23,91%	2.538.376	11,38%
	3) MASTERCARD	1.849.920	18,34%	1.947.284	18,34%	4.295.213	19,25%
	4) VISA	3.017.414	29,92%	3.176.225	29,92%	7.961.754	35,69%
	6) ⁴ CREDIANDES	4.817	0,05%	5.071	0,05%	16.069	0,07%
	7) MI SOCIA - BCO. SOLIDARIO	730,55	0,01%	769	0,01%	1.904	0,01%
	8) CREDITO SI - BCO. TERRITORIAL	278.975	2,77%	293.658	2,77%	1.342.311	6,02%
TOTAL	10.086.313	100%	10.617.172	100,00%	22.307.890	100%	

³ Tarjeta emitida por el Banco Internacional para compras en la cadena de Almacenes Rose a Nivel Nacional emitida por el Banco Internacional.

⁴ Tarjeta de Crédito emitido por el Banco Los Andes que se encuentra ya liquidado.

ENERO - DICIEMBRE 2010	1) AMERICAN EXPRESS	831.467	7,96%	875.228	7,96%	2.924.128	12,31%
	10) CUOTAFACIL - UNIBANCO	1.832.929	17,54%	1.929.399	17,54%	3.387.293	14,26%
	11) ROSE-BANCO INTERNACIONAL	82.016	0,78%	86.333	0,78%	86.383	0,36%
	2) DINERS	2.191.967	20,97%	2.307.334	20,97%	2.307.730	9,72%
	3) MASTERCARD	2.077.732	19,88%	2.187.086	19,88%	5.000.522	21,06%
	4) VISA	3.178.400	30,41%	3.345.684	30,41%	8.718.596	36,72%
	8) CREDITO SI - BCO. TERRITORIAL	256.901	2,46%	270.422	2,46%	1.321.275	5,56%
TOTAL	10.451.412	100%	11.001.486	100,00%	23.745.927	100%	

ENERO - DICIEMBRE 2011	1) AMERICAN EXPRESS	966.713	8,17%	1.017.593	8,17%	3.237.585	12,04%
	10) CUOTAFACIL - UNIBANCO	2.082.860	17,60%	2.192.484	17,60%	3.572.968	13,29%
	11) ROSE-BANCO INTERNACIONAL	15.518	0,13%	16.335	0,13%	16.345	0,06%
	2) DINERS	2.282.885	19,29%	2.403.037	19,29%	2.403.387	8,94%
	3) MASTERCARD	2.525.814	21,34%	2.658.752	21,34%	6.178.601	22,98%
	4) VISA	3.766.582	31,82%	3.964.823	31,82%	10.486.301	39,01%
	8) ⁵ CREDITO SI - BCO. TERRITORIAL	197.172	1,67%	207.549	1,67%	988.163	3,68%
TOTAL	11.837.544	100%	12.460.573	100,00%	26.883.350	100%	

Fuente: Superintendencia de Bancos.

Elaboración: Autora.

De acuerdo a los resultados obtenidos en lo que se refiere al incremento en el uso de tarjetas de crédito, podemos determinar que el número de tarjetahabientes en Ecuador como en la ciudad de Quito se ha incrementado en estos últimos años, siendo el 2011 uno de los mejores años del sistema financiero.

A continuación se determinaran los factores que motivan el incremento en el uso de tarjetas de crédito en nuestro país y en la ciudad de Quito.

- Un factor importante es la facilidad que poseen usuarios para sacar una tarjeta de crédito en las instituciones bancarias o emisoras de tarjetas de crédito.
- Promociones, descuentos y planes de recompensa otorgados por las entidades financieras aumenta el número de tarjetas que circulan en nuestro país y en la ciudad de Quito.
- Aumento de la capacidad de consumo de los usuarios.

⁵ Tarjeta de crédito elaborada para la cadena de almacenes Tossi que manejaba la entidad bancaria Banco Territorial.

Nota: En el caso de tarjetas De Pratti, Planeta, La Ganga, no constan en la base de la Superintendencia de Bancos porque no son emitidas por una institución financiera.

- Facilidad para la adquisición de productos y servicios mediante planes de financiamiento diferido. A través de estudios realizados por Diners Club del Ecuador indica que los usuarios utilizan sus tarjetas de créditos para el consumo especialmente en el segmento de Supermercados a continuación se detalla el ranking de segmento de consumos. (LIDERES, 2012):

1. Supermercados
2. Academias
3. Repuestos y talleres
4. Farmacias y Construcción
5. Gasolineras
6. Servicios Públicos
7. Líneas Aéreas
8. Almacén por departamentos
9. Electrodomésticos

Fuente Diners Club del Ecuador año 2011.

- Otro factor que incrementa el uso de tarjetas de crédito es la comodidad que mantiene el usuario al realizar sus transacciones a través de páginas de internet en donde no necesita la presencia física del socio.
- Seguridad para el usuario ya que no hace falta llevar dinero en efectivo para realizar la adquisición de un producto o servicio.

CONCLUSIONES

- Las 10 sociedades financieras y las emisoras de tarjetas de crédito mantienen un crecimiento promedio en estos diez últimos años del 30,34% lo que significa que supera con creces el 2% del crecimiento poblacional y el 5% de la economía en los últimos años, lo que demuestra ser un importante segmento en la economía nacional.
- De acuerdo a la cifras proporcionadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros la cantidad de tarjetahabientes en nuestro país en el año 2011 es de 3.142.180 existiendo un incremento del 11.06% en comparación al año anterior.
- Mediante el análisis realizado demuestra que en la última década el incremento en los tarjetahabientes ha sido de un 303,42%, llegando así a circular en el mercado un total de 26.883.350 tarjetas de crédito en el Ecuador y en Quito un número de 11.837.544 de plásticos, además es importante indicar que de acuerdo a la Asociación de Bancos Privados del Ecuador en el año 2011 el Sistema Financiero Ecuatoriano ha pasado por un buen momento económico llegando a obtener utilidades por 314 millones de dólares.
- Las ciudades con mayor circulación de tarjetas de crédito son: Guayas y Quito que concentran el **74,12%**, del total de usuarios de tarjetas de crédito es importante indicar que en estas ciudades existe el mayor poder adquisitivo del país.
- Es importante indicar que en el año 2011 se emitieron 1.386.133 tarjetas de crédito existiendo un incremento del 13,26% en comparación al año 2011 uno de los factores que motivan al incremento de la emisión de plástico es gracias a la flexibilidad de requisitos de las entidades financieras para la obtención de tarjetas de crédito.
- Las tarjetas de crédito se ha generalizado su uso en nuestro país debido al déficit de ingresos de los hogares ecuatoriano.
- El alto nivel de consumo en los hogares ecuatorianos es un indicador esencial para las emisoras de tarjetas, cuyo negocio consiste en otorgar una línea de crédito al usuario para que después pueda cancelar el tarjetahabiente con un cargo adicional de interés.

- De acuerdo a informes emitidos por el Banco Central se termina que el volumen de crédito correspondiente a tarjetas de crédito se incrementa de 134,2 millones a 215,16 millones de dólares en el año 2011 existiendo un incremento con respecto al 2009 de 60,33%.
- Las marca de mayor circulación en el mercado ecuatoriano es Visa representa el 31,82% del total de tarjetas emitidas en nuestro país.
- En el análisis realizado se comprueba que el mejor año para las instituciones financieras y emisoras de tarjetas de crédito en el lapso del año 2009 – 2011, es el año 2011 ya que sus indicadores han sido rentables con mayor liquidez y un mínimo endeudamiento, estas condiciones son favorables para mantener un continuo crecimiento, la fluctuación en los indicadores financieros reflejan un crecimiento en la demanda de tarjetas de crédito.

RECOMENDACIONES

- Revisar el porcentaje de comisión actual por servicio, que cobran las entidades financieras u operadores de tarjetas de crédito a los establecimientos, con el fin de obtener una cantidad mayor de afiliaciones de comercios para que los usuarios puedan adquirir una mayor gama de productos y servicios a nivel nacional.
- Difundir mediante campañas de publicidad a los usuarios las ventajas que existen al adquirir una tarjeta de crédito.
- Instruir a los clientes o usuarios sobre el correcto uso y manejo de tarjetas de crédito a través de la entrega de manuales impresos y electrónicos.
- Recomendar al usuario de tarjetas de crédito se lleve el control de ingresos y egresos mensuales con el fin de evitar un nivel excesivo en su endeudamiento y puedan cumplir con el pago de sus obligaciones oportunamente.
- Se sugiere al usuario no realizar el pago mínimo en su tarjeta de crédito, debería cancelar el valor total de su mensualidad en el plazo y condición establecida con el fin de evitar que se genere el interés por mora en el retraso del pago y que exista una cartera vencida en las instituciones financieras.
- El usuario deberá de elegir correctamente la tarjeta de crédito que va a utilizar ya que no tienen los mismos beneficios, además se recomienda que no es conveniente utilizar varias tarjetas de crédito ya que aumentará su nivel de endeudamiento y su capacidad de pago.

BIBLIOGRAFIA

- Accion. (24 de 09 de 2009). *Que sucede si deja de pagar sus deudas*. Obtenido de http://www.accionusa.org/home/prestamos-para-pequenos-negocios/educacion-financiera/consejos-financieros.aspx/d=1166/title=Que_Sucedes_si_Deja_de_Pagar_sus_Deudas
- Bancos, S. d. (2005). *Ley de Buró de información Crediticia*. Obtenido de http://www.sbs.gob.ec/practg/p_index#2959
- Bancos, S. d. (2009). *Preguntas frecuentes* . Obtenido de http://www.sbs.gob.ec/practg/p_index
- Bancos, S. d. (2009). *Sistema Financiero Ecuatoriano* . Obtenido de <http://portaldelusuario.sbs.gob.ec>
- Bancos, S. d. (2012). *Normas Generales para la Aplicacion de la Ley General de Instituciones Financieras*. Obtenido de www.sbs.gob.ec/practg/p_index
- Bancredito. (2010). *Manual de uso de tarjetas de crédito y débito*. Obtenido de www.bancredito.cr.com/.../MANUAL%20DE%20USO%20%20TA...
- Betania, R. (2003). *Origen y evolución de tarjetas de crédito*. Recuperado el 10 de 06 de 2013, de <http://www.monografias.com/trabajos10/tarjcr/tarjcr.shtml>
- Ciudadano, E. (2013). *Rentabilidad de los bancos Ecuatorianos*. Obtenido de <http://elciudadano.gob.ec>
- Comercio, E. (23 de 08 de 2011). Ranking 10 reclamos de clientes de tarjetas. *El comercio*, págs. http://www.elcomercio.com.ec/negocios/Ranking-reclamos-clientes-tarjetas_0_540546133.html.
- Dlario, E. (12 de 03 de 2013). Seguridad en los cajeros electrónicos tienen que mejorarse. *El diario*, págs. <http://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/256474-seguridad-en-los-cajeros-tiene-que-mejorarse/>.
- DinersClub. (2012). *Educacion financiera*. Obtenido de www.dinersclub.com.ec/portal/web/diners-club1/educacion-financiera
- DinersClub. (2013). *Tarjetas Personales Requisitos*. Obtenido de www.dinersclub.com.ec/portal/web/diners-club1/requisitos-tarjetas
- Economico, E. (2012). *Indicadores macroeconomicos* . Obtenido de www.politicaeconomica.gob.ec
- Ecuador, B. C. (01 de 2013). *Evolucion del volumen de crédito*. Obtenido de www.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/BoletinTasasInteres

- Elbaum, M. (18 de 07 de 2010). *Compras compulsivas mal de modernidad* . *El Universo* .
- Estupiñan, F. P. (2012). *Clonación de tarjetas de crédito en Ecuador*. Obtenido de [//hdl.handle.net/10644/3021](http://hdl.handle.net/10644/3021)
- Felix, C. B. (10 de 2010). *La primera tarjeta de crédito* . Obtenido de <http://felixcasanova.blogspot.com/2010/10/la-primera-tarjeta-de-credito.html>
- Gimenez, C. (2002). *Glosario de terminos tarjeta de crédito*. Obtenido de <http://www.economic.es/programa/glosario/definicion-tarjeta-credito>
- Guayaquil, B. d. (2012). *Informe de accionistas*. Obtenido de www.bancoguayaquil.com
- Hoy. (2003). *Viajar a crédito: una costumbre que alcanza a comprar el mundo* . *Hoy* , pág. <http://www.hoy.com.ec/zhechos/2003/libro/tema11.htm>.
- Internas, S. d. (31 de 07 de 2013). *Ley Reformativa de la Equidad Tributaria* . Obtenido de <http://www.cip.org.ec/attachments/article/1573/RESOLUCI%C3%93N%20No%20NAC-DGERCGC13-00389.pdf>
- Leiva, R. E. (2007). *Banca Comercial* . Costa Rica : Universidad Estatal a Distancia.
- LIDERES. (19 de 03 de 2012). *En Ecuador se elevan los niveles de consumos*. Obtenido de http://www.revistalideres.ec/informe-semanal/Ecuador-elevan-niveles-consumo_0_664733554.html
- Lopez, R. S. (1991). *Tarjeta de Crédito Bancaria* . Chile : Jurídica de Chile.
- Ortega, J. (1991). *La tarjeta de crédito*. Guayaquil: Edino.
- Portillo, Y. (1993). *Modernos contratos del Derecho*. Bogota: Juris.
- Ricaurte, H. S. (1973). *Tarjeta de Crédito*. En S. R. Hernando, *Tarjeta de Crédito* (pág. 13). Bogota: Temis.
- Silva Cueva, J. I. (2008). *Origen y Evolución Histórica de tarjetas de Crédito*. Obtenido de www.monografias.com
- SuperIntendenciaBancos. (2009). *Glosario de terminos*. Obtenido de www.sbs.gob.ec/practg/p_index
- Trujillo, J. O. (1994). *La tarjeta de crédito*. Ecuador : Edino.

ANEXOS

Anexo 1

ENCUESTA PARA EL CONSUMIDOR

El motivo de esta encuesta es tener conocimiento sobre el uso de tarjetas de crédito en el mercado de la ciudad de Quito.

DATOS GENERALES:

EDAD:

18 – 23 () 24 – 29 () 30 – 35 ()
36 – 41 () 42 – 47 () 48 – 53 ()
54 – 59 () 60 o más ()

Género: Masculino () Femenino ()
Estado Civil: Soltero/a () Casado/a () Divorciado/a ()
Unión Libre () Viudo/a ()

Situación Laboral:

Privado/a ()
Publico/a ()
Desempleado/a ()
Ama de casa ()
Otros ()

Ingresos:

1 – 1000 () 1001 – 2000 () 2001 – 3000 ()
3001 – 4000 () 4001 – 5000 () 5001 O Más

Instrucciones:

Por favor, para sus respuestas marcar con una X en los paréntesis ubicados en cada pregunta o caso contrario colocar la información de manera escrita que se solicite.

Preguntas:

1. Dispone usted de tarjetas de crédito?
Si () No ()
Por favor si usted no dispone de tarjeta de crédito dirigirse a la pregunta No. 11
2. Si usted mantiene una tarjeta de crédito indicar el tiempo que usted dispone de este servicio.
Número de meses () Número de años ()
3. Cuantas tarjetas de crédito maneja usted?
Número de tarjetas ()
4. Usted es un cliente titular o adicional?
Titular () Adicional ()
5. En el caso de mantener tarjetas adicionales, indicarnos el número de tarjetas otorgadas a sus familiares.
Número de adicionales () Ninguna ()
6. Señale con una x si usted posee una tarjeta Nacional o Internacional.
Nacional () Internacional ()
7. Señale con una x la marca y entidad emisora de su tarjeta de crédito.

NOMBRE DE LA INSTITUCION	MARCAS					
	DINERS CLUB	DISCOVER	AMERICAN EXPRESS	VISA	MASTERCARD	CUOTA FACIL
INTERDIN S.A.						
DISCOVER						
DINERS CLUB						
BANCO PICHINCHA						
BANCO DE GUAYAQUIL						
BANCO DEL AUSTRO						
PACIFICARD S.A						
BANCO BOLIVARIANO						
BANCO DE LA PRODUCCION S.A						
BANCO INTERNACIONAL						
MUTUALISTA PICHINCHA						
MUTUALISTA AZUAY						
BANCO AMAZONAS						
BANCO COMERCIAL MANABI						
BANCO DE LOJA						
BANCO DE MACHALA						
BANCO GENERAL RUMIÑAHUI						
BANCO PROAMERICA						
BANCO UNIVERSAL UNIBANCO						
BANCO SOLIDARIO						

8. Usted utiliza su tarjeta de crédito:
 Diariamente () Semanalmente () Mensualmente ()

9. Su tarjeta de crédito la utiliza para el pago de :

	Si	NO
Vestimenta	()	()
Alimentación.	()	()
Educación	()	()
Salud	()	()
Diversión	()	()
Otro	()	()

10. Usted realiza pagos mínimos o totales a su tarjeta de crédito?
 Totales () Mínimos ()

11. En el caso de no disponer de una tarjeta le gustaría obtener una?

Si () No ()

Porque:-

Gracias por su ayuda.

Anexo 2

Tablas correspondientes a encuesta realizada. Determinación de estándares.

- Rango de edad.

Tabla 1
Rango de Edad.

EDADES	ENCUESTADOS	%
18-23	50	13,02%
24-29	130	33,85%
30-35	78	20,31%
36-41	50	13,02%
42-47	39	10,16%
48-53	14	3,65%
54-59	14	3,65%
60 o mas	9	2,34%
TOTAL	384	100,00%

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autora

- Género de encuestados.

Tabla 2
Genero de los Encuestados.

GENERO	ENCUESTADOS	%
Masculino	148	38,54%
Femenino.	236	61,46%
TOTAL	384	100,00%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Autora.

- Estado Civil.

Tabla 3
Estado Civil.

ESTADO CIVIL	ENCUESTADOS	%
Soltero/a	208	54,17%
Casado/a	128	33,33%
Viudo/a	9	2,34%
Divorciado/a	33	8,59%
Unión libre	6	1,56%
TOTAL	384	100,00%

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autora

- Situación Laboral

Tabla 4
Situación Ocupacional.

SITUACION LABORAL	ENCUESTADOS	%
Privado	44	11,46%
Publico	323	84,11%
Desempleado	3	0,78%
Ama de casa	6	1,56%
Otros	8	2,08%
TOTAL	384	100,00%

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autora

- Ingresos

Tabla No 5
Ingresos

INGRESOS	ENCUESTADOS	%
1- 1000	194	50,52%
1001- 2000	106	27,60%
2001-3000	56	14,58%
3001-4000	17	4,43%
4001 en adelante	11	2,86%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autora.

- Frecuencia Absoluta.

Tabla No.6
Frecuencia Absoluta.

		SITUACIÓN OCUPACIONAL					TOTAL
		Privado	Publico	Desempleado	Ama de casa	Otros	
NIVEL DE INGRESOS	1- 1000	31	155	-	8	-	194,00
	1001- 2000	11	92	-	3	-	106,00
	2001-3000	3	53	-	0	-	56,00
	3001-4000	-	17	-	0	-	17,00
	5000 en adelante	-	11	-	0	-	11,00
TOTAL		45,00	328,00	-	11,00	-	384,00

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autor.

- Frecuencia Relativa.

Tabla No.7
Frecuencia Relativa.

		SITUACIÓN OCUPACIONAL					TOTAL
		Privado	Público	Desempleado	Ama de casa	Otros	
NIVEL DE INGRESOS	1- 1000	8,07%	40,36%	0,00%	2,08%	0,00%	50,52%
	1001- 2000	2,86%	23,96%	0,00%	0,78%	0,00%	27,60%
	2001-3000	0,78%	13,80%	0,00%	0,00%	0,00%	14,58%
	3001-4000	0,00%	4,43%	0,00%	0,00%	0,00%	4,43%
	5000 en adelante	0,00%	2,86%	0,00%	0,00%	0,00%	2,86%
TOTAL		11,72%	85,42%	0,00%	2,86%	0,00%	100,00%

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autor.

Detalle de Preguntas:

1. ¿Dispone usted de tarjetas de crédito?.

Tabla 8
Número de Tarjetahabientes.

NUMERO DE TARJETA HABIENTES	ENCUESTADOS	%
SI	259	67,45%
NO	125	32,55%
TOTAL	384	100,00%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Autora.

Tabla 9
Porque no le interesa mantener tarjeta de crédito

NO LE INTERESA	ENCUESTADOS	%
POR NO ENDEUDARSE	25	20,00%
NO PUEDE MEDIR SUS GASTOS	8	6,40%
NO NECESITA	36	28,80%
ALTOS INTERESES	5	4,00%
LUJOS INNECESARIOS	5	4,00%
PREFIERE EFECTIVO	17	13,60%
SUB TOTAL	96	76,80%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Autora.

Tabla 10

Si les interesa manejar tarjetas de crédito

SI LE INTERESA	ENCUESTADOS	%
PARA DIFERIR PAGOS Y AVANCES	5	4,00%
PARA RESPALDAR EL HISTORIAL CREDITICIO	4	3,20%
FACILITA DE PAGOS	17	13,60%
COMPRAS POR INTERNET	3	2,40%
SUB TOTAL	29	23,20%

Fuente: Encuestado.

Elaboración: Autora.

2. ¿Si usted mantiene una tarjeta de crédito indicar el tiempo que usted dispone de este servicio?

Tabla 11

Tiempo de antigüedad de la tarjeta de crédito

TIEMPO DE ANTIGÜEDAD AÑOS	ENCUESTADOS	%
1 - 5 AÑOS	145	55,98%
6 - 11 AÑOS	64	24,71%
12 - 17 AÑOS	17	6,56%
18 - 23 AÑOS	8	3,09%
24 - 29 AÑOS	5	1,93%
SUB TOTAL	239	92,28%

ANTIGÜEDAD EN MESES	ENCUESTADOS	%
1 - 6 MESES	14	5,41%
7 - 12 MESES	6	2,32%
SUB TOTAL	20	7,72%
TOTAL	259	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Autora.

3. ¿Cuántas tarjetas de crédito maneja usted?

Tabla 12
Número de tarjetas utilizadas.

NUMERO TARJETAS	ENCUESTADOS	%
1	120	46,33%
2	95	36,68%
3	27	10,42%
4	6	2,32%
5	11	4,25%
TOTAL	259	100,00%

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autora.

4. Usted es un cliente titular o adicional?

Tabla 13
Número de clientes adicionales y titulares

NUMERO DE SOCIOS	ENCUESTADOS	%
TITULAR	200	77,22%
ADICIONAL	42	16,22%
TITULAR ADICIONAL	17	6,56%
TOTAL	259	100,00%

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autora.

5. En el caso de mantener tarjetas adicionales, indicarnos el número de tarjetas otorgadas a sus familiares.

Tabla 14
Número de tarjetas adicionales otorgas a sus familiares

DESCRIPCION	ENCUESTADOS	%
NINGUNO	226	87,26%
SUB TOTAL	226	87,26%

NUMERO DE PLASTICOS	ENCUESTADOS	%
1 TARJETA	19	7,34%
2 TARJETAS	14	5,41%
SUB TOTAL	33	12,74%

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autora.

6. Señale con una x si usted pose una tarjeta Nacional o Internacional.

Tabla 15

Numero de tarjetas Nacionales e Internacionales.

TARJETAS	ENCUESTADOS	%
NACIONAL	56	21,62%
INTERNACIONAL	192	74,13%
NACIONAL E INTERNACIONAL	11	4,25%
TOTAL	259	100,00%

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autora.

7. Señale con una x la marca y entidad emisora de su tarjeta de crédito?.

Tabla 16

Marcas de tarjetas de Crédito utilizadas por los encuestados

MARCAS	ENCUESTADOS	%
DINERS CLUB	106	25,24%
DISCOVER	8	1,90%
AMERICAN EXPRESS	28	6,67%
VISA	189	45,00%
MASTERCARD	89	21,19%
CUOTA FACIL	0	0,00%
TOTAL	420	100,00%

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autora

8. ¿Usted utiliza su tarjeta de crédito de forma diaria, semanal, mensual u ocasionalmente?

Tabla 17

Frecuencia de uso de su tarjeta de crédito.

USO DE SU TARJETA	ENCUESTADOS	%
DIARIAMENTE	3	1,16%
SEMANALMENTE	114	44,02%
MENSUALMENTE	125	48,26%
OCACIONAL	17	6,56%
TOTAL	259	100,00%

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autora

9. ¿Su tarjeta de crédito la utiliza para el pago de?.

Tabla 18
Consumo con su tarjeta de crédito

DESCRIPCION	ENCUESTADOS	%
VESTIMENTA	200	23,89%
ALIMENTACION	173	20,67%
EDUCACION	103	12,31%
SALUD	133	15,89%
DIVERSION	128	15,29%
OTROS	100	11,95%
TOTAL	837	100,00%

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autora.

10. Usted realiza pagos mínimos o totales a su tarjeta de crédito?

Tabla 19
Pagos realizados con tarjeta de crédito.

PAGOS	ENCUESTADOS	%
MINIMOS	75	28,96%
TOTALES	153	59,07%
TOTALES Y MINIMOS	31	11,97%
TOTAL	259	100,00%

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Autora.

Anexo 3

LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

TITULO XIV.- CÓDIGO DE TRANSPARENCIA Y DE DERECHOS DEL USUARIO

SECCION I.- DE LA INFORMACION A PUBLICARSE

(reformado con resolución No. JB-2013-2393 de 22 de enero del 2013)

ANEXO No 1

La definición de los indicadores financieros de la institución y los del sector en su conjunto, comprenderán los elementos, grupos, cuentas y subcuentas que se definen a continuación:

1. CAPITAL:

1.1 COBERTURA PATRIMONIAL DE ACTIVOS: (sustituido con resolución No JB2004-692 de 22 de julio del 2004 y con resolución No. JB-2012-2267 de 17 de agosto del 2012)

Si el mes de publicación es diciembre la fórmula será:

$$\left(\frac{3}{(1425 + 1426 + 1427 + 1428 + 1429 + 1430 + 1433 + 1434 + 1435 + 1436 + 1437 + 1438 + 1441 + 1442 + 1443 + 1444 + 1445 + 1446 + 1449 + 1450 + 1451 + 1452 + 1453 + 1454 + 1457 + 1458 + 1459 + 1460 + 1461 + 1462 + 1465 + 1466 + 1467 + 1468 + 1469 + 1470 + 16 + (17 - 170105 - 170110 - 170115) + 18 + 19 - 1901 - 190205 - 190210 - 190215 - 190220 - 190240 - 190250 - 190280 - 190286 - 1903 + 1499)} \right)$$

Si el mes de publicación no es diciembre la fórmula será:

$$\left(\frac{3 + 5 - 4}{(1425 + 1426 + 1427 + 1428 + 1429 + 1430 + 1433 + 1434 + 1435 + 1436 + 1437 + 1438 + 1441 + 1442 + 1443 + 1444 + 1445 + 1446 + 1449 + 1450 + 1451 + 1452 + 1453 + 1454 + 1457 + 1458 + 1459 + 1460 + 1461 + 1462 + 1465 + 1466 + 1467 + 1468 + 1469 + 1470 + 16 + (17 - 170105 - 170110 - 170115) + 18 + 19 - 1901 - 190205 - 190210 - 190215 - 190220 - 190240 - 190250 - 190280 - 190286 - 1903 + 1499)} \right)$$

1.2 SOLVENCIA (incluido con resolución No JB-2004-692 de 22 de julio del 2004)

Patrimonio técnico constituido / Activos y contingentes ponderados por riesgo

1.3 PATRIMONIO SECUNDARIO VS PATRIMONIO PRIMARIO (incluido con resolución No JB-2004-692 de 22 de julio del 2004)

Patrimonio técnico secundario / Patrimonio técnico primario

2. CALIDAD DE ACTIVOS: (sustituido con resolución No. JB-2012-2267 de 17 de agosto del 2012)

2.1 MOROSIDAD BRUTA TOTAL

$$(1425 + 1426 + 1427 + 1428 + 1429 + 1430 + 1433 + 1434 + 1435 + 1436 + 1437 + 1438 + 1441 + 1442 + 1443 + 1444 + 1445 + 1446 + 1449 + 1450 + 1451 + 1452 + 1453 + 1454 + 1457 + 1458 + 1459 + 1460 + 1461 + 1462 + 1465 + 1466 + 1467 + 1468 + 1469 + 1470) / (14 - 1499)$$

2.2 MOROSIDAD CARTERA COMERCIAL

$$(1425 + 1433 + 1441 + 1449 + 1457 + 1465) / (1401 + 1409 + 1417 + 1425 + 1433 + 1441 + 1449 + 1457 + 1465)$$

2.3 MOROSIDAD CARTERA CONSUMO

$(1426 + 1434 + 1442 + 1450 + 1458 + 1466) / (1402 + 1410 + 1418 + 1426 + 1434 + 1442 + 1450 + 1458 + 1466)$

2.4 MOROSIDAD CARTERA VIVIENDA

$(1427 + 1435 + 1443 + 1451 + 1459 + 1467) / (1403 + 1411 + 1419 + 1427 + 1435 + 1443 + 1451 + 1459 + 1467)$

2.5 MOROSIDAD CARTERA MICROEMPRESA

$(1428 + 1436 + 1444 + 1452 + 1460 + 1468) / (1404 + 1412 + 1420 + 1428 + 1436 + 1444 + 1452 + 1460 + 1468)$

2.6 MOROSIDAD CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO

$(1429 + 1437 + 1445 + 1453 + 1461 + 1469) / (1405 + 1413 + 1421 + 1429 + 1437 + 1445 + 1453 + 1461 + 1469)$

2.7 MOROSIDAD CARTERA DE INVERSION PÚBLICA

$(1430 + 1438 + 1446 + 1454 + 1462 + 1470) / (1406 + 1414 + 1422 + 1430 + 1438 + 1446 + 1454 + 1462 + 1470)$

2.8 PROVISIONES / CARTERA DE CREDITO IMPRODUCTIVA

$1499 / (1425 + 1426 + 1427 + 1428 + 1429 + 1430 + 1433 + 1434 + 1435 + 1436 + 1437 + 1438 + 1441 + 1442 + 1443 + 1444 + 1445 + 1446 + 1449 + 1450 + 1451 + 1452 + 1453 + 1454 + 1457 + 1458 + 1459 + 1460 + 1461 + 1462 + 1465 + 1466 + 1467 + 1468 + 1469 + 1470) * (-1)$

2.9 COBERTURA DE LA CARTERA COMERCIAL

$(149905 + 741401 + 741409 + 741417) / (1425 + 1433 + 1441 + 1449 + 1457 + 1465)$

2.10 COBERTURA DE LA CARTERA CONSUMO

$(149910 + 741402 + 741410 + 741418) / (1426 + 1434 + 1442 + 1450 + 1458 + 1466)$

2.11 COBERTURA DE LA CARTERA VIVIENDA

$(149915 + 741403 + 741411 + 741419) / (1427 + 1435 + 1443 + 1451 + 1459 + 1467)$

2.12 COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROEMPRESA

$(149920 + 741404 + 741412 + 741420) / (1428 + 1436 + 1444 + 1452 + 1460 + 1468)$

2.13 COBERTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITO EDUCATIVO

$(149925 + 741405 + 741413 + 741421) / (1429 + 1437 + 1445 + 1453 + 1461 + 1469)$

2.14 COBERTURA DE LA CARTERA DE INVERSIÓN PÚBLICA

$(149930 + 741406 + 741414 + 741422) / (1430 + 1438 + 1446 + 1454 + 1462 + 1470)$

Para el caso de las provisiones, se considerarán valores absolutos.

3. MANEJO ADMINISTRATIVO:

3.1 ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO: (sustituido con resolución No JB-2004-692 de 22 de julio del 2004 y con resolución No. JB-2012-2267 de 17 de agosto del 2012)

(1103 + 12 + 13 + 1401 + 1402 + 1403 + 1404 + 1405 + 1406 + 1409 + 1410 + 1411 + 1412 + 1413 + 1414 + 1417 + 1418 + 1419 + 1420 + 1421 + 1422 + 15 + (1701 - 170120) + 1901 + 190205 + 190210 + 190215 + 190220 + 190240 + 190250 + 190280 + 190286 + 1903) / (2101 - 210110 - 210130 - 210150 + 2102 - 210210 + 2103 - 210330 + 2104 + 2105 + 22-2203 + 26 + 27 - 2790 + 280105 + 2903 + 2904)

3.2 GRADO DE ABSORCIÓN - Gastos operacionales / margen financiero:

$(45 / (51 - 41 + 52 + 53 + 54 - 42 - 43 - 44))$

3.3 Gastos de Personal / Activo total promedio:

$(4501 * 12 / \text{Número de mes}) / \text{Promedio elemento 1) } *$

3.4 Gastos Operativos / Activo total promedio:

$(45 * 12 / \text{Número de mes}) / \text{Promedio elemento 1) } *$

* = El grupo 45 y la cuenta 4501 se multiplican por 12 y se divide para el número del mes que corresponda, para anualizar los valores registrados en dichas cuentas de resultados

4. RENTABILIDAD:

4.1 RENDIMIENTO OPERATIVO SOBRE ACTIVO - ROA:(sustituido con resolución No JB-2006-912 de 27 de julio del 2006)

Para los meses diferentes a diciembre:

$((5 - 4) * 12 / \text{Número de mes} / \text{Promedio elemento 1}) *$

Para diciembre:

3603 / Elemento 1

En caso de que la entidad registre pérdidas:

3604 / Elemento 1

* = Los elementos 4 y 5 se multiplican por 12 y se divide para el número del mes que corresponda, para anualizar los valores registrados en dichas cuentas de resultados; y, para calcular el promedio del elemento 1 "Activo", se deberá considerar la serie con datos al 31 de diciembre del año inmediato anterior, hasta el mes que corresponda, inclusive.

4.2 RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO - ROE:

Para los meses diferentes a diciembre

$((5 - 4) * 12 / \text{Número de mes} / \text{promedio del elemento 3}) *$ (reformado con resolución No JB-2004-692 de 22 de julio del 2004)

Para diciembre

$(3603 / (3 - 3603))$

En caso de que la entidad registre pérdidas:

(incluido con resolución No JB-2006-912 de 27 de julio del 2006)

3604 / 3 + valor absoluto de la cuenta 3604

* = Los elementos 4 y 5 se multiplican por 12 y se divide para el número del mes que corresponda, para anualizar los valores registradores en dichas cuentas de resultados: y, para calcular el promedio del elemento 3 "Patrimonio", se deberá considerar la serie con datos al 31 de diciembre del año inmediato anterior, hasta el mes que corresponda, inclusive. (reformado con resolución No JB-2006-912 de 27 de julio del 2006)

5. LIQUIDEZ:

5.1 FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO

11 / (2101 + 2102 + 210305 + 210310)

5.2 COBERTURA 25 MAYORES DEPOSITANTES:

(renumerado con resolución No JB-2003-575 de 9 de septiembre del 2003)

$((11 - 1105) + (1201 - 2201) + (1202 + 130705 - 2102 - 2202 + 130105 + 130110 + 130205 + 130210 + 130305 + 130310 + 130405 + 130410)) / \text{SALDO DE 25 MAYORES DEPOSITANTES}$

5.3 COBERTURA 100 MAYORES DEPOSITANTES: (renumerado con resolución No JB-2003-575 de 9 de septiembre del 2003)

$((11 - 1105) + (1201 - 2201) + (1202 + 130705 - 2102 - 2202 + 130105 + 130110 + 130205 + 130210 + 130305 + 130310 + 130405 + 130410) + (130115 + 130215 + 130315 + 130415 + 130505 + 130510 + 130515 + 130605 + 130610 + 130615)) / \text{SALDO DE 100 MAYORES DEPOSITANTES}$

5.4 INDICADOR DE LIQUIDEZ ESTRUCTURAL: (incluido con resolución No JB-2003-587 de 21 de octubre del 2003)

Liquidez de primera línea

Numerador:* $(11 - 1105) + (1201 - 2201) + (1202 + 130705 - 2102 - 2202) + (130105 + 130110 + 130205 + 130210) + (130305 + 130310 + 130405 + 130410)$

Denominador: $2101 + (210305 + 210310) + 23 + 24 + (2601 + 260205 + 260210 + 260305 + 260310 + 260405 + 260410 + 260505 + 260510 + 260605 + 260610 + 260705 + 260710 + 260805 + 260810 + 269005 + 269010) + 27 + 2903$

Liquidez de segunda línea

Numerador:** $(11 - 1105) + (1201 - 2201) + (1202 + 130705 - 2102 - 2202) + (130105 + 130110 + 130205 + 130210) + (130305 + 130310 + 130405 + 130410) + (130115 + 130215) + (130315 + 130415) + (130505 + 130510 + 130515 + 130605 + 130610 + 130615)$

Denominador: $2101 + (210305 + 210310) + 23 + 24 + (2601 + 260205 + 260210 + 260305 + 260310 + 260405 + 260410 + 260505 + 260510 + 260605 + 260610 + 260705 + 260710 + 260805 + 260810 + 269005 + 269010) + 27 + 2903 + (2103 - 210305 - 210310) + 2104 + (26 - (2601 + 260205 + 260210 + 260305 + 260310 + 260405 + 260410 + 260505 + 260510 + 260605 + 260610 + 260705 + 260710 + 260805 + 260810 + 269005 + 269010)) + 27$

Anexo 4

Balance General.

COMPARATIVO DE SITUACION NOMINAL
SISTEMA DE EMISORES Y ADMINISTRADORES DE TARJETAS DE CRÉDITO
(en miles de dólares)

CÓDIGO	CUENTA	dic-09	dic-10	dic-11	dic-12
1	ACTIVO				
11	FONDOS DISPONIBLES	28.622	34.450	35.455	40.625
1101	Caja	366	302	344	287
110105	Efectivo	363	300	342	285
110110	Caja chica	2	2	3	3
1102	Depósitos para encaje	2.558	4.402	5.707	7.811
110205	Banco Central del Ecuador	2.558	4.402	5.707	7.811
110210	Banco Nacional de Fomento	-	-	-	-
110215	Bancos locales	-	-	-	-
1103	Bancos y otras instituciones financieras	25.206	28.405	28.976	32.267
110305	Banco Central del Ecuador				
110310	Bancos e instituciones financieras locales	9.248	16.313	17.276	17.025
110315	Bancos e instituciones financieras del exterior	15.957	12.092	11.701	15.242
1104	Efectos de cobro inmediato	493	1.342	428	259
1105	Remesas en tránsito	-	-	-	-
110505	Del país	-	-	-	-
110510	Del exterior	-	-	-	-
12	OPERACIONES INTERBANCARIAS	-	-	-	-
1201	Fondos interbancarios vendidos	-	-	-	-
120105	Bancos	-	-	-	-
120110	Otras instituciones del sistema financiero	-	-	-	-
1202	Operaciones de reporto con instituciones financieras	-	-	-	-
120205	Instituciones financieras públicas	-	-	-	-
120210	Bancos	-	-	-	-
120215	Otras instituciones del sistema financiero	-	-	-	-
1299	(Provisión para operaciones interbancarias y de reporto)	-	-	-	-
13	INVERSIONES	55.395	46.840	68.334	76.740
	A valor razonable con cambios en el estado de resultados de entidades del sector privado				
1301		6.000	13.000	37.500	-
130105	De 1 a 30 días	-	-	-	-
130110	De 31 a 90 días	-	-	-	-
130115	De 91 a 180 días	-	-	22.500	-
130120	De 181 a 360 días	6.000	10.000	14.000	-

130125	De más de 360 días	-	3.000	1.000	-	-
	Avalor razonable con cambios en el estado de resultados del Estado o de entidades del sector público					
1302		-	-	-	-	-
130205	De 1 a 30 días	-	-	-	-	-
130210	De 31 a 90 días	-	-	-	-	-
130215	De 91 a 180 días	-	-	-	-	-
130220	De 181 a 360 días	-	-	-	-	-
130225	De más de 360 días	-	-	-	-	-
	Disponibles para la venta de entidades del sector privado					
1303		7.716	650	340	48.193	-
130305	De 1 a 30 días	-	-	-	-	-
130310	De 31 a 90 días	6.645	-	-	-	-
130315	De 91 a 180 días	-	140	-	13.000	-
130320	De 181 a 360 días	1	-	3	33.094	-
130325	De más de 360 días	1.070	511	336	2.099	-
	Disponibles para la venta del Estado o de entidades del sector público					
1304		-	-	2.363	-	-
130405	De 1 a 30 días	-	-	-	-	-
130410	De 31 a 90 días	-	-	-	-	-
130415	De 91 a 180 días	-	-	-	-	-
130420	De 181 a 360 días	-	-	-	-	-
130425	De más de 360 días	-	-	2.363	-	-
	Mantenidas hasta el vencimiento de entidades del sector privado					
1305		13.000	-	-	-	-
130505	De 1 a 30 días	13.000	-	-	-	-
130510	De 31 a 90 días	-	-	-	-	-
130515	De 91 a 180 días	-	-	-	-	-
130520	De 181 días a 1 año	-	-	-	-	-
130525	De 1 a 3 años	-	-	-	-	-
130530	De 3 a 5 años	-	-	-	-	-
130535	De 5 a 10 años	-	-	-	-	-
130540	De más de 10 años	-	-	-	-	-
	Mantenidas hasta su vencimiento del Estado o de entidades del sector público					
1306		7.075	7.075	-	-	-
130605	De 1 a 30 días	-	-	-	-	-
130610	De 31 a 90 días	-	-	-	-	-
130615	De 91 a 180 días	-	-	-	-	-
130620	De 181 días a 1 año	-	-	-	-	-
130625	De 1 a 3 años	-	-	-	-	-
130630	De 3 a 5 años	-	-	-	-	-
130635	De 5 a 10 años	-	-	-	-	-
130640	De más de 10 años	7.075	7.075	-	-	-
1307	De disponibilidad restringida	21.845	26.276	28.277	28.679	-
130705	Entregadas para operaciones de reporto	-	-	-	-	-
130710	Depósitos sujetos a restricción	21.845	26.276	28.277	28.679	-

130715	Títulos valores para encaje	-	-	-	-
130720	Entregados en garantía	-	-	-	-
130790	Otros	-	-	-	-
1399	(Provisión para inversiones)	241	161	144	132
139905	(Provisión para valuación de inversiones)	-	-	-	-
139910	(Provisión general para inversiones)	241	161	144	132
	CARTERA DE CREDITOS	90.249	101.111	139.796	164.037
1401	Cartera de créditos comercial por vencer	2.177	2.839	4.046	3.109
140105	De 1 a 30 días	524	544	799	685
140110	De 31 a 90 días	451	450	775	563
140115	De 91 a 180 días	757	459	657	487
140120	De 181 a 360 días	165	561	791	541
140125	De más de 360 días	280	825	1.024	834
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	83.750	93.687	128.275	146.796
140205	De 1 a 30 días	10.003	11.042	16.987	20.952
140210	De 31 a 90 días	10.421	11.247	16.922	19.156
140215	De 91 a 180 días	10.588	12.032	18.243	19.685
140220	De 181 a 360 días	13.238	15.252	21.890	23.553
140225	De más de 360 días	39.501	44.114	54.232	63.450
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer				
140305	De 1 a 30 días				
140310	De 31 a 90 días				
140315	De 91 a 180 días				
140320	De 181 a 360 días				
140325	De más de 360 días				
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	-	-	-	922
140405	De 1 a 30 días	-	-	-	176
140410	De 31 a 90 días	-	-	-	145
140415	De 91 a 180 días	-	-	-	152
140420	De 181 a 360 días	-	-	-	187
140425	De más de 360 días	-	-	-	263
1405	Cartera de crédito educativo por vencer				
140505	De 1 a 30 días				
140510	De 31 a 90 días				
140515	De 91 a 180 días				
140520	De 181 a 360 días				
140525	De más de 360 días				
1406	Cartera de créditos de inversión pública por vencer				
140605	De 1 a 30 días				
140610	De 31 a 90 días				
140615	De 91 a 180 días				

140620	De 181 a 360 días				
140625	De más de 360 días				
1409	Cartera de créditos comercial refinanciada por vencer				-
140905	De 1 a 30 días				-
140910	De 31 a 90 días				-
140915	De 91 a 180 días				-
140920	De 181 a 360 días				-
140925	De más de 360 días				-
1410	Cartera de créditos de consumo refinanciada por vencer				-
141005	De 1 a 30 días				-
141010	De 31 a 90 días				-
141015	De 91 a 180 días				-
141020	De 181 a 360 días				-
141025	De más de 360 días				-
1411	Cartera de créditos de vivienda refinanciada por vencer				
141105	De 1 a 30 días				
141110	De 31 a 90 días				
141115	De 91 a 180 días				
141120	De 181 a 360 días				
141125	De más de 360 días				
1412	Cartera de créditos para la microempresa refinanciada por vencer				-
141205	De 1 a 30 días				-
141210	De 31 a 90 días				-
141215	De 91 a 180 días				-
141220	De 181 a 360 días				-
141225	De más de 360 días				-
1413	Cartera de crédito educativo refinanciada por vencer				
141305	De 1 a 30 días				
141310	De 31 a 90 días				
141315	De 91 a 180 días				
141320	De 181 a 360 días				
141325	De más de 360 días				
1414	Cartera de créditos de inversión pública refinanciada por vencer				
141405	De 1 a 30 días				
141410	De 31 a 90 días				
141415	De 91 a 180 días				
141420	De 181 a 360 días				
141425	De más de 360 días				
1417	Cartera de créditos comercial reestructurada por vencer	32	-	-	-
141705	De 1 a 30 días	1	-	-	-
141710	De 31 a 90 días	3	-	-	-
141715	De 91 a 180 días	4	-	-	-

141720	De 181 a 360 días	9	-	-	-
141725	De más de 360 días	15	-	-	-
1418	Cartera de créditos de consumo reestructurada por vencer	400	-	-	-
141805	De 1 a 30 días	21	-	-	-
141810	De 31 a 90 días	35	-	-	-
141815	De 91 a 180 días	55	-	-	-
141820	De 181 a 360 días	106	-	-	-
141825	De más de 360 días	182	-	-	-
1419	Cartera de créditos de vivienda reestructurada por vencer				
141905	De 1 a 30 días				
141910	De 31 a 90 días				
141915	De 91 a 180 días				
141920	De 181 a 360 días				
141925	De más de 360 días				
1420	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada por vencer				-
142005	De 1 a 30 días				-
142010	De 31 a 90 días				-
142015	De 91 a 180 días				-
142020	De 181 a 360 días				-
142025	De más de 360 días				-
1421	Cartera de crédito educativo reestructurada por vencer				
142105	De 1 a 30 días				
142110	De 31 a 90 días				
142115	De 91 a 180 días				
142120	De 181 a 360 días				
142125	De más de 360 días				
1422	Cartera de créditos de inversión pública reestructurada por vencer				
142205	De 1 a 30 días				
142210	De 31 a 90 días				
142215	De 91 a 180 días				
142220	De 181 a 360 días				
142225	De más de 360 días				
1425	Cartera de créditos comercial que no devenga intereses	9	38	25	41
142505	De 1 a 30 días	1	7	2	4
142510	De 31 a 90 días	1	4	1	2
142515	De 91 a 180 días	1	3	2	3
142520	De 181 a 360 días	2	4	3	5
142525	De más de 360 días	5	21	17	26
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	5.365	7.632	9.929	11.968

142605	De 1 a 30 días	486	691	984	1.236
142610	De 31 a 90 días	399	556	841	1.152
142615	De 91 a 180 días	486	689	1.051	1.404
142620	De 181 a 360 días	746	1.054	1.598	2.014
142625	De más de 360 días	3.249	4.641	5.454	6.161
1427	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses				
142705	De 1 a 30 días				
142710	De 31 a 90 días				
142715	De 91 a 180 días				
142720	De 181 a 360 días				
142725	De más de 360 días				
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses				2
142805	De 1 a 30 días				0
142810	De 31 a 90 días				0
142815	De 91 a 180 días				0
142820	De 181 a 360 días				1
142825	De más de 360 días				1
1429	Cartera de crédito educativo que no devenga intereses				
142905	De 1 a 30 días				
142910	De 31 a 90 días				
142915	De 91 a 180 días				
142920	De 181 a 360 días				
142925	De más de 360 días				
1430	Cartera de créditos de inversión pública que no devenga intereses				
143005	De 1 a 30 días				
143010	De 31 a 90 días				
143015	De 91 a 180 días				
143020	De 181 a 360 días				
143025	De más de 360 días				
1433	Cartera de créditos comercial refinanciada que no devenga intereses				-
143305	De 1 a 30 días				-
143310	De 31 a 90 días				-
143315	De 91 a 180 días				-
143320	De 181 a 360 días				-
143325	De más de 360 días				-
1434	Cartera de créditos de consumo refinanciada que no devenga intereses				-
143405	De 1 a 30 días				-
143410	De 31 a 90 días				-
143415	De 91 a 180 días				-
143420	De 181 a 360 días				-

143425	De más de 360 días							-
1435	Cartera de créditos de vivienda refinanciada que no devenga intereses							
143505	De 1 a 30 días							
143510	De 31 a 90 días							
143515	De 91 a 180 días							
143520	De 181 a 360 días							
143525	De más de 360 días							
1436	Cartera de créditos para la microempresa refinanciada que no devenga intereses							
143605	De 1 a 30 días							-
143610	De 31 a 90 días							-
143615	De 91 a 180 días							-
143620	De 181 a 360 días							-
143625	De más de 360 días							-
1437	Cartera de crédito educativo refinanciada que no devenga intereses							
143705	De 1 a 30 días							
143710	De 31 a 90 días							
143715	De 91 a 180 días							
143720	De 181 a 360 días							
143725	De más de 360 días							
1438	Cartera de créditos de inversión pública refinanciada que no devenga intereses							
143805	De 1 a 30 días							
143810	De 31 a 90 días							
143815	De 91 a 180 días							
143820	De 181 a 360 días							
143825	De más de 360 días							
1441	Cartera de créditos comercial reestructurada que no devenga intereses							
144105	De 1 a 30 días	10	14	1			6	
144110	De 31 a 90 días	0	1	1			0	
144115	De 91 a 180 días	1	2				-	1
144120	De 181 a 360 días	1	3				-	1
144125	De más de 360 días	2	7				-	1
1442	Cartera de créditos de consumo reestructurada que no devenga intereses							
144205	De 1 a 30 días	5	1				-	3
144210	De 31 a 90 días	2.111	1.774	1.575			2.865	
144215	De 91 a 180 días	105	94	79			103	
144220	De 181 a 360 días	190	184	153			234	
144225	De más de 360 días	291	270	225			347	
1443	Cartera de créditos de vivienda reestructurada que no devenga intereses							
144305	De 1 a 30 días	542	455	379			667	
144310	De 31 a 90 días	984	772	739			1.513	

144315	De 91 a 180 días				
144320	De 181 a 360 días				
144325	De más de 360 días				
1444	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada que no devenga intereses				-
144405	De 1 a 30 días				-
144410	De 31 a 90 días				-
144415	De 91 a 180 días				-
144420	De 181 a 360 días				-
144425	De más de 360 días				-
1445	Cartera de crédito educativo reestructurada que no devenga intereses				
144505	De 1 a 30 días				
144510	De 31 a 90 días				
144515	De 91 a 180 días				
144520	De 181 a 360 días				
144525	De más de 360 días				
1446	Cartera de créditos de inversión pública reestructurada que no devenga intereses				
144605	De 1 a 30 días				
144610	De 31 a 90 días				
144615	De 91 a 180 días				
144620	De 181 a 360 días				
144625	De más de 360 días				
1449	Cartera de créditos comercial vencida	19	107	83	81
144905	De 1 a 30 días	14	14	20	45
144910	De 31 a 90 días	1	25	2	13
144915	De 91 a 180 días	1	42	32	23
144920	De 181 a 360 días	3	22	7	-
144925	De más de 360 días	0	4	22	0
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	10.699	9.719	13.783	25.938
145005	De 1 a 30 días	8.305	5.907	8.320	13.651
145010	De 31 a 90 días	768	1.936	2.987	5.569
145015	De 91 a 180 días	552	1.255	971	3.263
145020	De 181 a 270 días	518	252	550	1.441
145025	De más de 270 días	556	369	955	2.015
1451	Cartera de créditos de vivienda vencida				
145105	De 1 a 30 días				
145110	De 31 a 90 días				
145115	De 91 a 270 días				
145120	De 271 a 360 días				
145125	De 361 a 720 días				
145130	De más de 720 días				
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida				64

145205	De 1 a 30 días	38
145210	De 31 a 90 días	3
145215	De 91 a 180 días	1
145220	De 181 a 360 días	1
145225	De más de 360 días	19
1453	Cartera de crédito educativo vencida	
145305	De 1 a 30 días	
145310	De 31 a 90 días	
145315	De 91 a 180 días	
145320	De 181 a 360 días	
145325	De más de 360 días	
1454	Cartera de créditos de inversión pública vencida	
145405	De 1 a 30 días	
145410	De 31 a 90 días	
145415	De 91 a 180 días	
145420	De 181 a 360 días	
145425	De más de 360 días	
1457	Cartera de créditos comercial refinanciada vencida	-
145705	De 1 a 30 días	-
145710	De 31 a 90 días	-
145715	De 91 a 180 días	-
145720	De 181 a 360 días	-
145725	De más de 360 días	-
1458	Cartera de créditos de consumo refinanciada vencida	-
145805	De 1 a 30 días	-
145810	De 31 a 90 días	-
145815	De 91 a 180 días	-
145820	De 181 a 270 días	-
145825	De más de 270 días	-
1459	Cartera de créditos de vivienda refinanciada vencida	
145905	De 1 a 30 días	
145910	De 31 a 90 días	
145915	De 91 a 270 días	
145920	De 271 a 360 días	
145925	De 361 a 720 días	
145930	De más de 720 días	
1460	Cartera de créditos para la microempresa refinanciada vencida	-
146005	De 1 a 30 días	-
146010	De 31 a 90 días	-
146015	De 91 a 180 días	-
146020	De 181 a 360 días	-
146025	De más de 360 días	-
1461	Cartera de crédito educativo refinanciada vencida	

146105	De 1 a 30 días				
146110	De 31 a 90 días				
146115	De 91 a 180 días				
146120	De 181 a 360 días				
146125	De más de 360 días				
1462	Cartera de créditos de inversión pública refinanciada vencida				
146205	De 1 a 30 días				
146210	De 31 a 90 días				
146215	De 91 a 180 días				
146220	De 181 a 360 días				
146225	De más de 360 días				
1465	Cartera de créditos comercial reestructurada vencida	1	2	1	2
146505	De 1 a 30 días	1	1	1	0
146510	De 31 a 90 días	0	0	0	1
146515	De 91 a 180 días	-	0		- 1
146520	De 181 a 360 días	0		- 0	-
146525	De más de 360 días	0	0	0	-
1466	Cartera de créditos de consumo reestructurada vencida	244	223	146	233
146605	De 1 a 30 días	77	61	46	83
146610	De 31 a 90 días	76	65	37	72
146615	De 91 a 180 días	35	33	15	32
146620	De 181 a 270 días	9	11	1	2
146625	De más de 270 días	48	54	46	44
1467	Cartera de créditos de vivienda reestructurada vencida				
146705	De 1 a 30 días				
146710	De 31 a 90 días				
146715	De 91 a 270 días				
146720	De 271 a 360 días				
146725	De 361 a 720 días				
146730	De más de 720 días				
1468	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada vencida				-
146805	De 1 a 30 días				-
146810	De 31 a 90 días				-
146815	De 91 a 180 días				-
146820	De 181 a 360 días				-
146825	De más de 360 días				-
1469	Cartera de crédito educativo reestructurada vencida				
146905	De 1 a 30 días				
146910	De 31 a 90 días				
146915	De 91 a 180 días				
146920	De 181 a 360 días				

146925	De más de 360 días				
	Cartera de créditos de inversión pública reestructurada vencida				
147005	De 1 a 30 días				
147010	De 31 a 90 días				
147015	De 91 a 180 días				
147020	De 181 a 360 días				
147025	De más de 360 días				
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	14.569	14.924	18.066	27.989
149905	(Cartera de créditos comercial)	31	94	90	88
149910	(Cartera de créditos de consumo)	8.610	7.538	10.819	20.151
149915	(Cartera de créditos de vivienda)				
149920	(Cartera de créditos para la microempresa)	-	-	-	52
149925	(Cartera de crédito educativo)				
149930	(Cartera de créditos de inversión pública)				
149945	(Cartera de créditos refinanciada)				-
149950	(Cartera de créditos reestructurada)	1.408	1.508	1.374	1.836
149980	PROVISION GÉNÉRICA POR TECNOLOGÍA CREDITICIA				
149985	PROVISION ANTICICLICAS				
149987	(PROVISIONES NO REVERSADAS POR REQUERIMIENTO NORMATIVO)				
149989	(PROVISION GENERICA VOLUNTARIA)				
149990	(Provisión general para cartera de créditos)	4.520	5.784	5.784	5.861
15	DEUDORES POR ACEPTACIONES				
1501	Dentro del plazo				
1502	Después del plazo				
16	CUENTAS POR COBRAR	13.010	12.323	15.543	24.852
1601	Intereses por cobrar de operaciones interbancarias	-	-	-	-
160105	Interbancarios vendidos	-	-	-	-
160110	Operaciones de reporto con instituciones financieras	-	-	-	-
1602	Intereses por cobrar inversiones	148	154	956	837
160205	A valor razonable con cambios en el estado de resultados	27	114	880	790
160210	Disponibles para la venta	48	5	25	1
160215	Mantenidas hasta el vencimiento	3	0	-	-
160220	De disponibilidad restringida	70	34	50	46
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	2.492	2.549	4.076	4.725
160305	Cartera de créditos commercial	47	67	89	76
160310	Cartera de créditos de consumo	2.383	2.147	3.682	4.092
160315	Cartera de créditos de vivienda				
160320	Cartera de créditos para la microempresa	-	-	-	-
160325	Cartera de crédito educativo				
160330	Cartera de créditos de inversión pública				

160345	Cartera de créditos refinanciada					-
160350	Cartera de créditos reestructurada	63	335	304	557	
1604	Otros intereses por cobrar	-		-	-	-
1605	Comisiones por cobrar	-		-	-	-
160505	Cartera de créditos	-		-	-	-
160510	Deudores por aceptación					
160515	Operaciones contingents	-		-	-	-
160590	Otras	-		-	-	-
1606	Rendimientos por cobrar de fideicomisos mercantiles	-		-	-	-
1607	Facturas por cobrar					
1608	Deudores por disposición de mercaderías					
1609	GARANTÍAS PAGADAS PENDIENTES DE RECUPERACIÓN					
1611	Anticipo para adquisición de acciones	114		-	-	
1612	Inversiones vencidas	-		-	-	-
1613	Dividendos pagados por anticipado	-		-	-	-
1614	Pagos por cuenta de clientes	357	420	520	565	
161405	Intereses	-		-	-	-
161410	Comisiones	-		-	-	-
161415	Gastos por operaciones contingents	-		-	-	-
161420	Seguros	-		-	-	-
161425	Impuestos	356	420	520	565	
161430	Gastos judiciales	-		-	-	-
161490	Otros	2		-	-	-
1615	Intereses reestructurados por cobrar	-		-	-	-
161505	Intereses de cartera de créditos comercial					-
161510	Intereses de cartera de créditos de consumo	-		-	-	-
161515	Intereses de cartera de créditos de vivienda					
161520	Intereses de cartera de créditos para la microempresa					-
161525	Intereses de cartera de crédito educativo					
161530	Intereses de cartera de créditos de inversión pública					
1690	Cuentas por cobrar varias	10.279	9.847	10.609	19.538	
169005	Anticipos al personal	161	289	567	615	
169010	Préstamos de fondo de reserva	-		-	-	-
169015	Cheques protestados y rechazados					
169020	Arrendamientos	-		-	-	-
169025	Establecimientos afiliados	53	98	80	86	
169030	Por venta de bienes y acciones	-		-	-	-
169035	Juicios ejecutivos en proceso	-		-	-	-
169090	Otras	9.806	9.168	9.545	18.788	
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	380	647	618	813	-
169905	(Provisión para intereses y comisiones por cobrar)	44	81	68	28	-

169910	(Provisión para otras cuentas por cobrar)	336	566	550	785	-
	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS					
	POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO					
	MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA					
17	INSTITUCION	-	-	-	-	-
1701	Bienes realizables					
170105	Terrenos					
170110	Obras de urbanización					
170115	Obras de edificación					
170120	Viviendas y otras obras terminadas					
1702	Bienes adjudicados por pago	0	0	0	0	
170205	Terrenos	0		-	-	-
170210	Edificios y otros locales	-		-	-	-
170215	Mobiliario, maquinaria y equipo	-		-	-	-
170220	Unidades de transporte	-		-	-	-
170225	Derechos fiduciarios	-		-	-	-
170230	Otros títulos valores	-		-	-	-
170235	Mercaderías	-		-	-	-
170240	Acciones por acuerdos concordatorios					
170245	Participaciones por acuerdos concordatorios					
170290	Otros	0	0	0	0	
1703	Bienes por arrendar					
170305	Adquiridos					
170310	Importaciones en tránsito					
1704	Bienes recuperados					
170405	Inmuebles					
170410	Muebles, enseres y equipos de oficina					
170415	Equipos de computación					
170420	Unidades de transporte					
170425	Equipos de construcción					
170430	Equipo de ensilaje					
170490	Otros					
1705	Bienes arrendados	-		-	-	-
170505	Inmuebles	-		-	-	-
170510	Muebles, enseres y equipos de oficina	-		-	-	-
170515	Equipos de computación	-		-	-	-
170520	Unidades de transporte	-		-	-	-
170525	Equipos de construcción	-		-	-	-
170530	Equipo de ensilaje	-		-	-	-
170590	Otros	-		-	-	-
170599	(Depreciación de bienes arrendados)	-		-	-	-
1706	Bienes no utilizados por la institución	-		-	-	-
170605	Terrenos	-		-	-	-
170610	Edificios	-		-	-	-
170615	Otros locales	-		-	-	-
170620	Remodelaciones en curso	-		-	-	-

170690	Otros	-	-	-	-
170699	(Depreciación de bienes no utilizados por la institución)	-	-	-	-
1799	(Provisión para bienes realizables, adjudicados por pago y recuperados)	0	0	0	0
179905	(Provisión para bienes realizables)	-	-	-	-
179910	(Provisión para bienes adjudicados)	0	0	0	0
179915	(Provisión para bienes recuperados)	-	-	-	-
179920	(Provisión para bienes por acuerdos concordatorios)	-	-	-	-
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	3.090	4.150	4.518	5.311
1801	Terrenos	-	-	-	-
1802	Edificios	1.156	1.206	1.156	1.735
1803	Construcciones y remodelaciones en curso	-	-	-	-
1804	Otros locales	-	-	-	-
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	345	388	477	547
1806	Equipos de computación	2.742	4.562	6.461	8.501
1807	Unidades de transporte	177	233	244	281
1808	Equipos de construcción	-	-	-	-
1809	Equipo de ensilaje	-	-	-	-
1890	Otros	295	299	304	3
1899	(Depreciación acumulada)	1.625	2.538	4.122	5.756
189905	(Edificios)	326	350	372	594
189910	(Otros locales)	-	-	-	-
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	183	212	223	221
189920	(Equipos de computación)	880	1.699	3.233	4.811
189925	(Unidades de transporte)	89	109	135	130
189930	(Equipos de construcción)	-	-	-	-
189935	(Equipo de ensilaje)	-	-	-	-
189940	(Otros)	147	169	159	0
19	OTROS ACTIVOS	8.929	11.945	14.387	14.788
1901	Inversiones en acciones y participaciones	-	-	-	-
190105	En subsidiarias y afiliadas	-	-	-	-
190110	En otras instituciones financieras	-	-	-	-
190115	En compañías	-	-	-	-
190120	En compañías de servicios auxiliares del sistema financiero	-	-	-	-
190125	En otros organismos de integración cooperativa	-	-	-	-
1902	Derechos fiduciarios	1.720	6.130	9.843	9.024
190205	Inversiones	1.111	4.913	7.399	6.664
190210	Cartera de créditos por vencer	-	-	-	-
190215	Cartera de créditos refinanciada por vencer	-	-	-	-
190220	Cartera de créditos reestructurada por vencer	-	-	-	-

190221	Cartera de créditos que no devenga intereses	-	-	-	-
190225	Cartera de créditos refinanciada que no devenga intereses				-
190226	Cartera de créditos reestructurada que no devenga intereses	-	-	-	-
190230	Cartera de créditos vencida	0	0	0	0
190231	Cartera de créditos refinanciada vencida				-
190235	Cartera de créditos reestructurada vencida	-	-	-	-
190240	Deudores por aceptación	-	-	-	-
190245	Cuentas por cobrar	609	1.217	2.444	2.360
190250	Bienes realizables				
190255	Bienes adjudicados por pago	-	-	-	-
190260	Bienes recuperados	-	-	-	-
190265	Bienes no utilizados por la institución	-	-	-	-
190270	Propiedades y equipo	-	-	-	-
190275	Otros activos	-	-	-	-
190280	Inversiones en acciones y participaciones				
190286	Fondos de liquidez				
1903	Otras inversiones en participaciones				
190305	Proyectos inmobiliarios en numerario				
190310	Proyectos inmobiliarios en bienes				
1904	Gastos y pagos anticipados	457	189	167	134
190405	Intereses	-	-	-	-
190410	Anticipos a terceros	419	33	59	2
190490	Otros	38	157	108	132
190499	(Amortización de gastos anticipados)	-	-	-	-
1905	Gastos diferidos	1.697	2.267	2.165	1.478
190505	Gastos de constitución y organización	-	-	-	-
190510	Gastos de instalación	-	-	-	-
190515	Estudios	-	-	-	-
190520	Programas de computación	2.160	2.678	1.170	994
190525	Gastos de adecuación	831	1.157	1.204	1.175
190530	Plusvalía mercantile	-	-	-	-
190590	Otros	238	926	1.134	631
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	1.532	2.493	1.343	1.322
1906	Materiales, mercaderías e insumos	382	500	563	427
190605	Materiales de construcción				
190610	Mercaderías de cooperativas				
190615	Proveduría	382	500	563	427
1907	Fondo de seguro de depósitos e hipotecas				
1908	Transferencias internas	-	-	-	-
1910	Divisas	-	-	-	-
1990	Otros	4.765	3.232	1.816	3.933

199005	Impuesto al valor agregado – IVA	-	-	-	-
199010	Otros impuestos	2.518	938	1.008	1.320
199015	Depósitos en garantía y para importaciones	4	4	6	6
199020	Excedentes de mercaderías almacenadas				
199025	Faltantes de caja	0	0	2	0
199090	Varias	2.243	2.290	800	2.607
1999	(Provisión para otros activos irrecuperables)	-	-	-	-
		93	373	168	209
199905	(Provisión para valuación de inversiones en acciones y participaciones)	-	-	-	-
199910	(Provisión para valuación de derechos fiduciarios)	-	-	-	-
199990	(Provisión para otros activos)	93	373	168	209
	TOTAL ACTIVO	199.295	210.819	278.034	326.353
4	GASTOS	94.635	111.050	128.451	138.419
	TOTAL ACTIVO Y GASTOS	293.929	321.869	406.485	464.772
2	PASIVO				
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	45.409	29.267	37.025	27.916
2101	Depósitos a la vista	819	934	1.082	1.168
210105	Depósitos monetarios que generan intereses				
210110	Depósitos monetarios que no generan intereses				
210115	Depósitos monetarios de instituciones financieras				
210120	Ejecución presupuestaria				
210125	Depósitos de otras instituciones para encaje				
210130	Cheques certificados				
210135	Depósitos de ahorro				
210140	Otros depósitos	54	63	2	14
210145	Fondos de tarjetahabientes	764	871	1.081	1.154
210150	Depósitos por confirmar	-	-	-	-
210155	Depósitos de cuenta básica				
2102	Operaciones de report	-	-	-	-
210205	Operaciones de reporto financier	-	-	-	-
210210	Operaciones de reporto por confirmar	-	-	-	-
210215	Operaciones de reporto bursátil	-	-	-	-
2103	Depósitos a plazo	44.591	28.333	35.942	26.748
210305	De 1 a 30 días	14.591	11.204	13.568	12.402
210310	De 31 a 90 días	12.211	10.043	8.873	9.907
210315	De 91 a 180 días	11.947	5.399	9.276	2.528
210320	De 181 a 360 días	5.832	1.608	4.225	1.896
210325	De más de 361 días	9	79	-	15

210330	Depósitos por confirmar	-	-	-	-
2104	Depósitos de garantía				
2105	Depósitos restringidos	-	-	-	-
22	OPERACIONES INTERBANCARIAS	-	-	-	-
2201	Fondos interbancarios comprados	-	-	-	-
220105	Bancos	-	-	-	-
220110	Otras instituciones del sistema financiero	-	-	-	-
2202	Operaciones de reporto con instituciones financieras	-	-	-	-
220205	Instituciones financieras públicas	-	-	-	-
220210	Bancos	-	-	-	-
220215	Otras instituciones del sistema financiero	-	-	-	-
2203	Operaciones por confirmar	-	-	-	-
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	-	-	-	-
2301	Cheques de gerencia				
2302	Giros, transferencias y cobranzas por pagar				
230205	Giros y transferencias				
230210	Cobranzas				
2303	Recaudaciones para el sector público				
2304	Valores en circulación y cupones por pagar	-	-	-	-
230405	Bonos				
230410	Obligaciones	-	-	-	-
230415	Otros títulos valores				-
24	ACEPTACIONES EN CIRCULACION				
2401	Dentro del plazo				
2402	Después del plazo				
25	CUENTAS POR PAGAR	60.103	70.499	90.218	112.786
2501	Intereses por pagar	344	249	383	236
250105	Depósitos a la vista	-	-	-	-
250110	Operaciones de report	-	-	-	-
250115	Depósitos a plazo	344	248	383	236
250120	Depósitos en garantía				
250125	Fondos interbancarios comprados	-	-	-	-
250130	Operaciones de reporto con instituciones financieras	-	-	-	-
250135	Obligaciones financieras	-	1	0	0
250140	Bonos				
250145	Obligaciones	-	-	-	-
250150	Otros títulos valores				-
250155	Fondo de reserva empleados	-	-	-	-
250190	Otros	-	-	-	-
2502	Comisiones por pagar	-	-	-	-
2503	Obligaciones patronales	2.656	4.026	6.069	7.589
250305	Remuneraciones	-	-	-	-
250310	Beneficios Sociales	1.015	1.858	2.538	3.059
250315	Aportes al IESS				

		142	199	242	262
250320	Fondo de reserva IESS	23	29	20	25
250325	Participación a empleados	408	584	1.524	2.289
250330	Gastos de responsabilidad, residencia y representación	-	-	-	-
250390	Otras	1.068	1.356	1.745	1.953
2504	Retenciones	3.368	5.233	6.467	7.359
250405	Retenciones fiscales	3.276	5.030	6.187	7.042
250490	Otras retenciones	91	202	280	317
2505	Contribuciones, impuestos y multas	3.150	6.258	6.849	5.802
250505	Impuesto a la renta	3.128	6.240	6.829	5.742
250510	Multas	-	-	-	-
250590	Otras contribuciones e impuestos	22	18	19	60
2506	Proveedores	2.047	2.090	2.907	4.316
2507	Obligaciones por compra de cartera GARANTÍAS CREDITICIAS SUBROGADAS PENDIENTES DE RECUPERACIÓN	-	-	-	-
2508	Cuentas por pagar a establecimientos afiliados	32.758	33.605	44.313	60.555
2511	Provisiones para aceptaciones bancarias y operaciones contingentes	3.899	5.112	5.950	6.791
2590	Cuentas por pagar varias	11.881	13.927	17.280	20.138
259005	Dividendos por pagar	-	-	-	-
259010	Excedentes por pagar	-	-	-	-
259015	Cheques girados no cobrados Acreedores por disposición de mercaderías	542	587	882	1.149
259020					
259090	Otras cuentas por pagar	11.339	13.340	16.398	18.989
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	-	-	-	4
2601	Sobregiros	-	-	-	4
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país	-	-	-	-
260205	De 1 a 30 días	-	-	-	-
260210	De 31 a 90 días	-	-	-	-
260215	De 91 a 180 días	-	-	-	-
260220	De 181 a 360 días	-	-	-	-
260225	De más de 360 días	-	-	-	-
2603	Obligaciones con instituciones financieras del exterior	-	-	-	-
260305	De 1 a 30 días	-	-	-	-
260310	De 31 a 90 días	-	-	-	-
260315	De 91 a 180 días	-	-	-	-
260320	De 181 a 360 días	-	-	-	-
260325	De más de 360 días	-	-	-	-
2604	Obligaciones con entidades del grupo financiero en el país	-	-	-	-
260405	De 1 a 30 días	-	-	-	-

260410	De 31 a 90 días	-	-	-	-
260415	De 91 a 180 días	-	-	-	-
260420	De 181 a 360 días	-	-	-	-
260425	De más de 360 días	-	-	-	-
2605	Obligaciones con entidades del grupo financiero en el exterior	-	-	-	-
260505	De 1 a 30 días	-	-	-	-
260510	De 31 a 90 días	-	-	-	-
260515	De 91 a 180 días	-	-	-	-
260520	De 181 a 360 días	-	-	-	-
260525	De más de 360 días	-	-	-	-
2606	Obligaciones con entidades financieras del sector público	-	-	-	-
260605	De 1 a 30 días	-	-	-	-
260610	De 31 a 90 días	-	-	-	-
260615	De 91 a 180 días	-	-	-	-
260620	De 181 a 360 días	-	-	-	-
260625	De más de 360 días	-	-	-	-
2607	Obligaciones con organismos multilaterals	-	-	-	-
260705	De 1 a 30 días	-	-	-	-
260710	De 31 a 90 días	-	-	-	-
260715	De 91 a 180 días	-	-	-	-
260720	De 181 a 360 días	-	-	-	-
260725	De más de 360 días	-	-	-	-
2608	Préstamo subordinado	-	-	-	-
260805	De 1 a 30 días	-	-	-	-
260810	De 31 a 90 días	-	-	-	-
260815	De 91 a 180 días	-	-	-	-
260820	De 181 a 360 días	-	-	-	-
260825	De más de 360 días	-	-	-	-
2609	Obligaciones con entidades del sector público	-	-	-	-
260905	De 1 a 30 días	-	-	-	-
260910	De 31 a 90 días	-	-	-	-
260915	De 91 a 180 días	-	-	-	-
260920	De 181 a 360 días	-	-	-	-
260925	De más de 360 días	-	-	-	-
2690	Otras obligaciones	-	-	-	-
269005	De 1 a 30 días	-	-	-	-
269010	De 31 a 90 días	-	-	-	-
269015	De 91 a 180 días	-	-	-	-
269020	De 181 a 360 días	-	-	-	-
269025	De más de 360 días	-	-	-	-
27	VALORES EN CIRCULACION	-	-	-	-
2701	Bonos	-	-	-	-
270105	Bonos emitidos por instituciones financieras públicas	-	-	-	-
270110	Bonos de Reactivación Económica (BRE)	-	-	-	-

270115	Bonos emitidos por instituciones financieras privadas				
2702	Obligaciones	-	-	-	-
270205	Emitidas por instituciones financieras privadas	-	-	-	-
270210	Emitidas por instituciones financieras públicas				
2703	Otros títulos valores	-	-	-	-
270305	Cédulas hipotecarias				
270310	Certificados de arrendamiento financiero				
270315	Bonos de prenda				
270390	Otros títulos valores	-	-	-	-
2790	Prima o descuento en colocación de valores en circulación	-	-	-	-
28	OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES Y APORTES PARA FUTURA CAPITALIZACION	-	-	-	-
2801	Obligaciones convertibles en acciones	-	-	-	-
280105	Obligaciones convertibles en acciones	-	-	-	-
280110	Prima y descuento en colocación de obligaciones	-	-	-	-
2802	Aportes para futura capitalización	-	-	-	-
29	OTROS PASIVOS	27.603	29.553	51.383	70.017
2901	Ingresos recibidos por anticipado	5.708	9.326	16.423	18.464
290105	Intereses recibidos por anticipado				
290110	Comisiones recibidas por anticipado				
290115	Rentas recibidas por anticipado	-	-	-	-
290120	Afiliaciones y renovaciones	130	373	338	22
290190	Otros	5.578	8.953	16.084	18.442
2902	Consignación para pago de obligaciones				
2903	Fondos en administración				
2904	Fondo de reserva empleados	-	-	-	-
2905	Fondo de seguro de depósitos e hipotecas				
2908	Transferencias internas	-	-	-	-
2910	Posición	-	-	-	-
2990	Otros	21.895	20.227	34.960	51.553
299005	Sobrantes de caja	3	3	4	5
299010	Excedente de mercaderías para devolución				
299090	Varios	21.892	20.223	34.956	51.548
	TOTAL PASIVO	133.115	129.320	178.626	210.723
3	PATRIMONIO				
31	CAPITAL SOCIAL	44.482	51.589	59.780	67.483
3101	Capital pagado	44.482	51.589	59.780	67.483
3102	(Acciones en tesorería)	-	-	-	-
3103	Aportes de socios				
32	PRIMA O DESCUENTO EN COLOCACION DE ACCIONES	-	-	-	-

3201	Prima en colocación de acciones	-	-	-	-
3202	(Descuento en colocación de acciones)	-	-	-	-
33	RESERVAS	13.650	14.504	16.429	18.690
3301	Legales	5.886	6.740	8.665	10.216
3302	Generales				
3303	Especiales	5.916	5.916	5.916	6.627
330305	A disposición de la Junta General de Accionistas	129	129	129	129
330310	Para futuras capitalizaciones	0	0	0	0
330390	Otras	5.787	5.787	5.787	6.497
3304	Reserva para readquisición de acciones propias	-	-	-	-
3305	Revalorización del patrimonio	1.847	1.847	1.847	1.847
3306	RESERVA LEGAL IRREPARTIBLE				
330605	RESERVAS GENERALES				
330610	RESERVAS ESPECIALES				
330615	RESERVAS REVALORIZACION DEL PATRIMONIO				
330620	OTROS APORTES PATRIMONIALES-DONACIONES-EN EFECTIVO				
330625	OTROS APORTES PATRIMONIALES-DONACIONES-EN BIENES				
330630	SUPERAVIT POR VALUACIONES DE PROPIEDADES, EQUIPO Y OTROS				
330635	SUPERAVIT POR VALUACIONES DE INVERSIONES EN ACCIONES				
330640	SUPERAVIT POR VALUACIONES DE INVERSIONES EN INSTRUMENTOS FINANCIEROS				
330645	RESULTADOS-UTILIDADES O EXCEDENTES ACUMULADAS				
3310	Por resultados no operativos	-	-	-	-
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	-	-	-	-
3401	Otros aportes patrimoniales				
3402	Donaciones	-	-	-	-
340205	En efectivo	-	-	-	-
340210	En bienes	-	-	-	-
3490	Otros	-	-	-	-
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	290	290	290	667
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	290	290	290	666
3502	Superávit por valuación de inversiones en acciones				
36	RESULTADOS	7.759	15.116	22.910	28.789
3601	Utilidades o excedentes acumuladas	50	711	711	10.069
3602	(Pérdidas acumuladas)	-	-	-	-
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	7.709	14.405	22.199	18.720
3604	(Pérdida del ejercicio)	-	-	-	-
	TOTAL PATRIMONIO	66.180	81.499	99.408	115.629

	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	199.295	210.819	278.034	326.353
5	INGRESOS	102.531	125.707	151.360	157.139
	TOTAL PASIVO, PATRIMONIO E INGRESOS	301.826	336.526	429.394	483.492
	CUADRE	-	-	-	-
6	CUENTAS CONTINGENTES	563.288	780.998	1.024.067	832.266
61	DEUDORAS	-	-	-	-
6101	Compras a futuro de moneda extranjera				
610105	A término no negociables				
610110	A término negociables				
610115	Con pacto de retroventa				
610120	Opción de compra – venta				
6102	Ventas a futuro en moneda local				
610205	A término no negociables				
610210	A término negociables				
610215	Con pacto de retroventa				
610220	Opción de compra – venta				
6103	Derechos en opciones				
6104	Derechos por operaciones swap				
6105	Otras operaciones a future				
6190	Otras cuentas contingentes deudoras	-	-	-	-
64	ACREEDORAS	563.288	780.998	1.024.067	832.266
6401	Avales				
640105	Avales communes				
640110	Avales con garantía de instituciones financieras del exterior				
6402	Fianzas y garantías				
640205	Garantías aduaneras				
640210	Garantías Corporación Financiera Nacional				
640215	Fianzas con garantía de instituciones financieras del exterior				
640220	Garantías y retrogarantías concedidas				
640290	Otras				
6403	Cartas de crédito				
640305	Emitidas por la institución				
640310	Emitidas por cuenta de la institución				
640315	Confirmadas				
6404	Créditos aprobados no desembolsados	311.713	432.956	588.384	355.532
640405	Cartera de créditos commercial	-	-	-	3.170
640410	Cartera de créditos de consumo	311.713	432.956	588.384	351.404
640415	Cartera de créditos de vivienda				
640420	Cartera de créditos para la microempresa	-	-	-	

640425	Cartera de crédito educativo				
640430	Cartera de créditos de inversión pública				
6405	Compromisos futuros	251.576	348.042	435.683	476.734
640505	Riesgo asumido por cartera vendida				-
640510	Riesgo asumido en cartera permutada				
640515	Factoring de importación				
640590	Otros compromisos	251.576	348.042	435.683	476.734
6406	Títulos y documentos emitidos por mercaderías recibidas				
6407	Compras a futuro en moneda local				
640705	A término no negociables				
640710	A término negociables				
640715	Con pacto de retroventa				
640720	Opción de compra – venta				
6408	Ventas a futuro en moneda extranjera				
640805	A término no negociables				
640810	A término negociables				
640815	Con pacto de retroventa				
640820	Opción de compra – venta				
6409	Obligaciones en opciones				
6410	Obligaciones por operaciones swap				
6411	Otras operaciones a future				
6490	Otras cuentas contingentes acreedoras				
7	CUENTAS DE ORDEN	293.741	353.948	452.625	599.708
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	267.322	312.547	397.553	499.810
7101	Valores y bienes propios en poder de terceros	-	-	-	-
710105	En cobranza	-	-	-	-
710110	En custodia	-	-	-	-
710115	Bienes entregados en arrendamiento financiero				
710120	Cánones en arrendamiento financiero vendidos				
710125	En comodato				
710190	Otros	-	-	-	-
7102	Activos propios en poder de terceros entregados en garantía	1.500	1.800	2.100	2.500
710205	Inversiones a valor razonable con cambios en el estado de resultados	-	-	-	-
710210	Inversiones disponibles para la venta	-	-	-	-
710215	Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	-	-	-	-
710220	Inversiones de disponibilidad restringida	1.500	1.800	2.100	2.500
710225	Cartera de Créditos commercial	-	-	-	-
710230	Cartera de Créditos de consumo	-	-	-	-
710235	Cartera de Créditos de vivienda	-	-	-	-
710240	Cartera de Créditos para la microempresa	-	-	-	-

710245	Cartera de crédito educativo				
710250	Cartera de créditos de inversión pública				
710265	Cartera de Créditos refinanciada				-
710270	Cartera de Créditos reestructurada	-	-	-	-
710275	Bienes muebles	-	-	-	-
710280	Bienes inmuebles	-	-	-	-
710290	Otros Activos	-	-	-	-
7103	Activos castigados	41.617	51.972	61.732	76.486
710305	Inversiones	-	-	-	-
710310	Cartera de créditos	41.617	51.972	61.732	76.486
710315	Deudores por aceptación	-	-	-	-
710320	Cuentas por cobrar	-	-	-	-
710325	Bienes realizables, adjudicados por pago y arrendamiento mercantil	-	-	-	-
710330	Otros activos	-	-	-	-
7104	Líneas de crédito no utilizadas	-	-	-	-
710405	Del país	-	-	-	-
710410	Del exterior	-	-	-	-
7105	Operaciones activas con empresas vinculadas	-	-	-	-
710505	Inversiones	-	-	-	-
710510	Cartera de créditos	-	-	-	-
710515	Deudores por aceptación	-	-	-	-
710520	Cuentas por cobrar	-	-	-	-
710525	Bienes realizables, adjudicados por pago y arrendamiento mercantil	-	-	-	-
710530	Otros activos	-	-	-	-
710535	Operaciones contingents	-	-	-	-
7106	Operaciones activas con entidades del grupo financiero	-	-	-	-
710605	Inversiones	-	-	-	-
710610	Cartera de créditos	-	-	-	-
710615	Deudores por aceptación	-	-	-	-
710620	Cuentas por cobrar	-	-	-	-
710625	Bienes realizables, adjudicados por pago y arrendamiento mercantil	-	-	-	-
710630	Otros activos	-	-	-	-
710635	Operaciones contingents	-	-	-	-
7107	Cartera de créditos y otros activos en demanda judicial	-	-	-	-
710705	Comercial	-	-	-	-
710710	Consumo	-	-	-	-
710715	Vivienda	-	-	-	-
710720	Para la microempresa	-	-	-	-
710725	Cartera de crédito educativo				
710730	Cartera de créditos de inversión pública				
710745	Refinanciada				-
710750	Reestructurada	-	-	-	-

710755	Inversiones	-	-	-	-
710760	Cuentas por cobrar	-	-	-	-
710790	Otros activos	-	-	-	-
7109	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso	845	783	1.008	1.763
710905	Cartera de créditos commercial	1	5	4	7
710910	Cartera de créditos de consumo	844	779	1.004	1.756
710915	Cartera de créditos de vivienda				
710920	Cartera de créditos para la microempresa	-	-	-	-
710925	Cartera de crédito educativo				
710930	Cartera de créditos de inversión pública				
710945	Cartera de créditos refinanciada				-
710950	Cartera de créditos reestructurada	-	-	-	-
710990	Otros	-	-	-	-
7110	Contratos de arrendamiento mercantil financiero	-	-	-	-
711005	Cánones por recibir	-	-	-	-
711010	Opción de compra	-	-	-	-
711015	Descuentos concedidos	-	-	-	-
7111	Activos adquiridos	-	-	-	-
711105	Operaciones interbancarias	-	-	-	-
711110	Inversiones	-	-	-	-
711115	Cartera de créditos, deudores por aceptaciones y contingentes	-	-	-	-
711120	Cuentas por cobrar	-	-	-	-
711125	Bienes realizables, adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución	-	-	-	-
711130	Propiedades y equipo	-	-	-	-
711135	Otros activos	-	-	-	-
7190	Otras cuentas de orden deudoras	223.361	257.993	332.713	419.061
719005	Cobertura de seguros	-	-	-	-
719010	Multas e impuestos en reclamo	-	-	-	-
719015	Títulos por emitir	-	-	-	-
719020	Títulos emitidos no vendidos				-
719025	Títulos propia emisión recomprados	-	-	-	-
719035	Títulos y cupones por incinerar	-	-	-	-
719045	Títulos de inversiones comprados con pacto de reventa	-	-	-	-
719090	Otras cuentas de orden	223.361	257.993	332.713	419.061
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	26.419	41.401	55.071	99.898
7401	Valores y bienes recibidos de terceros	12.455	17.627	25.410	66.669
740105	En cobranza				
740110	Documentos en garantía	24	38	214	1.612
740115	Valores fiduciarios en garantía	-	-	-	-
740120	Bienes inmuebles en garantía	-	-	-	-
740125	Otros bienes en garantía	-	-	-	-

740130	En custodia	12.431	17.589	25.196	65.057
740135	En administración	-	-	-	-
740140	En comodato	-	-	-	-
7402	Operaciones pasivas con empresas vinculadas				-
740205	Obligaciones con el public				-
740210	Obligaciones interbancarias				-
740215	Obligaciones inmediatas				-
740220	Aceptaciones en circulación				
740225	Cuentas por pagar				-
740230	Obligaciones financieras				-
740235	Valores en circulación				-
740240	Obligaciones convertibles en acciones y aportes para futura capitalización				
740245	Otros pasivos				-
740250	Contingentes				
7403	Operaciones pasivas con empresas subsidiarias y afiliadas				-
740305	Obligaciones con el public				-
740310	Obligaciones interbancarias				-
740315	Obligaciones inmediatas				-
740320	Aceptaciones en circulación				
740325	Cuentas por pagar				-
740330	Obligaciones financieras				-
740335	Valores en circulación				-
740340	Obligaciones convertibles en acciones y aportes para futura capitalización				
740345	Otros Pasivos				-
740350	Contingentes				
7404	Depósitos y otras captaciones no cubiertas por la COSEDE				
740405	Obligaciones con el public				
740410	Obligaciones inmediatas				
7406	Deficiencia de provisiones	-	-	-	-
740605	Inversiones	-	-	-	-
740610	Cartera de créditos	-	-	-	-
740615	Deudores por aceptación				
740620	Cuentas por cobrar	-	-	-	-
740625	Bienes realizables, adjudicados por pago y arrendamiento mercantil	-	-	-	-
740630	Otros activos	-	-	-	-
740635	Operaciones contingents	-	-	-	-
7407	Depósitos de entidades del sector público	-	6.524	10.398	9.918
740705	Depósitos monetarios				
740710	Depósitos de ahorro				
740715	Otros depósitos	-	-	-	-
740720	Operaciones de report	-	-	-	-
740725	Depósitos a plazo	-	6.524	10.398	9.918

740730	Depósitos por confirmar	-	-	-	-
7408	Origen del capital	7.572	9.255	11.520	15.000
740805	Aportes en efectivo de accionistas o socios del país	-	-	-	-
740810	Aportes en efectivo de accionistas o socios del exterior	-	-	-	-
740815	Reinversión	7.572	9.255	11.520	15.000
740820	Revalorización del Patrimonio	-	-	-	-
740825	Reexpresión monetaria	-	-	-	-
7409	Valores y bienes recibidos en fideicomiso mercantil	-	-	-	-
7410	Capital suscrito no pagado	-	-	-	-
7411	Pasivos adquiridos	148	267	154	283
741105	Depósitos a la vista	-	-	-	-
741110	Operaciones de report	-	-	-	-
741115	Depósitos a plazo	148	267	154	283
741120	Operaciones interbancarias	-	-	-	-
741125	Obligaciones inmediatas	-	-	-	-
741130	Cuentas por pagar	-	-	-	-
741135	Obligaciones financieras	-	-	-	-
741140	Otros pasivos	-	-	-	-
7414	Provisiones constituidas	5.928	7.292	7.157	7.697
741401	Provisión cartera refinanciada comercial	-	-	-	-
741402	Provisión cartera refinanciada consumo	-	-	-	-
741403	Provisión cartera refinanciada vivienda	-	-	-	-
741404	Provisión cartera refinanciada microcrédito	-	-	-	-
741405	Provisión cartera refinanciada educativo	-	-	-	-
741406	Provisión cartera refinanciada inversión pública	-	-	-	-
741409	Provisión cartera reestructurada comercial	2	3	2	3
741410	Provisión cartera reestructurada consumo	1.406	1.505	1.372	1.833
741411	Provisión cartera reestructurada vivienda	-	-	-	-
741412	Provisión cartera reestructurada microcrédito	-	-	-	0
741413	Provisión cartera reestructurada educativo	-	-	-	-
741414	Provisión cartera reestructurada inversión pública	-	-	-	-
741417	PROVISION GENERICA POR RIESGO ADICIONAL CARTERA DE CONSUMO	35	63	63	63
741418	PROVISION GENERICA POR RIESGO ADICIONAL CARTERA DE MICROREDITO	4.485	5.721	5.721	5.785
741419	PROVISION GENERICA POR RIESGO ADICIONAL CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO	-	-	-	-
741420	PROVISION GENERICA VOLUNTARIA CARTERA COMERCIAL	-	-	-	13
741421	PROVISION GENERICA VOLUNTARIA CARTERA DE CONSUMO	-	-	-	-
741422	PROVISION GENERICA VOLUNTARIA CARTERA DE VIVIENDA	-	-	-	-
741423	PROVISION GENERICA VOLUNTARIA CARTERA DE MICROREDITO	-	-	-	-

741424	PROVISION GENERICA VOLUNTARIA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO					
741425	PROVISION GENERICA VOLUNTARIA CARTERA DE INVERSION PUBLICA					
741428	PROVISION GENERICA VOLUNTARIA CARTERA REFINANCIADA					
741429	PROVISION GENERICA VOLUNTARIA CARTERA REESTRUCTURADA					
7415	Depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos	316	437	431	331	
741505	Cartera commercial					-
741510	Cartera de consume	316	437	431	331	
741515	Cartera de vivienda					
741520	Cartera de microempresa					-
741525	Cartera de crédito educativo					
741530	Cartera de créditos de inversión pública					
7490	Otras cuentas de orden acreedoras	-	-	-	-	-
749005	Cheques de viajero					
749010	Cartas de crédito avisadas					
749015	Aportes futuros del gobierno para capital					
749020	Créditos aprobados no instrumentados	-	-	-	-	-

Anexo 5

Manual de uso de tarjetas de crédito.

TABLA DE CONTENIDOS.

1. Introducción.
2. Objetivo del Manual.
3. Conceptos Importantes.
 - 3.1 ¿Qué es una tarjeta de crédito?
 - 3.2 ¿Qué es el PIN de autenticación de la tarjeta de crédito?
 - 3.3 ¿Qué es el código de seguridad de la tarjeta o CVV?
 - 3.4 ¿Qué es la Fecha de Vigencia?
 - 3.5 Interés por mora.
 - 3.6 Interés de financiamiento.
4. Las partes de una tarjeta de crédito.
5. ¿Qué es lo que debe de conocer el tarjetahabiente de la tarjeta de crédito?
6. El cupo de la tarjeta de crédito.
7. Tipos de créditos
 - 7.1 Corriente o Rotativo.
 - 7.2 Diferido.
9. Impuesto de Salida de Divisas.
10. El estado de cuenta.
 - 10.1 Fecha de emisión y corte del estado de cuenta
 - 10.2 Fecha de pago.
 - 10.3 Pago Mínimo.
 - 10.4 Valor Total.
 - 10.5 Detalle del Consumo.
 - 10.6 El cupo de la tarjeta de crédito.
11. Medios Alternativos para acceder a la información de la tarjeta de crédito.
 - 11.1 Pagina web.
 - 11.2 Centro de Atención Telefónico al tarjetahabiente (Call Center).
 - 11.3 Mensajes de texto vía teléfono celular.
 - 11.4 Atención Personalizada.
12. Servicios y productos que ofrece la entidad emisora.
 - 12.1 Tarjetas de crédito adicionales.
 - 12.2 Tarjetas de crédito Convenio.
 - 12.3 Avance en efectivo.

13. Control de Gastos.
14. Compras a través de página de internet.
15. Sugerencias para evitar robos y fraudes a través de su tarjeta de crédito.
16. Conclusiones.

1. Introducción.

La ley General de Instituciones Financieras regula la constitución, funcionamiento y operaciones de las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito y los departamentos de tarjetas de crédito de las instituciones financieras, quienes actúan como exclusivos emisores u operadores de tarjetas de crédito en el país por mandato legal.

En el mismo cuerpo legal, se señala que son compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito las sociedades anónimas que prestan servicios de carácter financiero, mediante la emisión, administración, financiamiento o mercadeo de tarjetas de crédito de pago y de afinidad de circulación general, en moneda nacional o extranjera.

Los tarjetahabientes emplean líneas de crédito concedidas por el emisor mediante un contrato, para adquirir bienes y servicios en establecimientos afiliados sin la necesidad de disponer en ese momento de dinero en efectivo.

En consecuencia, la importancia del presente manual radica en proporcionar al usuario una guía que oriente sobre los beneficios que proporciona una adecuada gestión de la línea de crédito disponible vía tarjeta de crédito, instrumento financiero de gran crecimiento en el presente siglo.

2. Objetivo del manual.

El objetivo del presente manual consiste en brindar a los tarjetahabientes una herramienta de consulta concreta, precisa, aplicable en la vida cotidiana, sobre el manejo de las tarjetas de crédito, el instrumento financiero más utilizado globalmente.

3. Conceptos importantes.

3.1 ¿Qué es una tarjeta de crédito?

Es un instrumento financiero que utiliza una línea de crédito aprobada para la compra de productos y servicios.

3.2 ¿Qué es el PIN de autenticación de la tarjeta de crédito?

Es un número de identificación personal, conocido por su nombre en inglés Personal Identification Number, código otorgado por la entidad financiera para que el cliente pueda acceder a cajeros automáticos y transacciones electrónicas.

3.3 ¿Qué es el código de seguridad de la tarjeta o CVV?

Corresponde al grupo de los tres últimos dígitos registrados al reverso de la tarjeta de crédito. El código permite otorgar protección y seguridad en el momento de realizar sus compras.

3.4 ¿Qué es la fecha de vigencia?

Corresponde al período que la esta tarjeta de crédito estará activa para que pueda ser utilizada por el usuario.

3.5 Interés por mora.-

Es el recargo por el atraso del pago de la cuota mensual, valor que se calcula desde la fecha de emisión del Estado de Cuenta hasta la fecha de pago, el factor de interés se aplica de acuerdo a la tasa de Interés establecida por el Banco Central del Ecuador. A julio de 2013, las tasas oficiales Nominal y Referencial son el 16.30% y 15.20%, respectivamente.

Los intereses por mora se calculan igual que los intereses normales, con la diferencia de que estos se efectúan sobre el capital vencido y los días de atraso.

A continuación se podrá visualizar con un ejemplo el cálculo de interés realizado a un tarjetahabiente por motivo de no haber cancelado el valor en la fecha máxima de pago.

Datos:

Capital= 1.183,58.

Tasa= 16,30%

Tiempo= 30 días.

Ecuación.

$$Interes = capital * \frac{tasa}{100} * \frac{t(días)}{365}$$

$$Interes = 1183,58 * \frac{16,30}{100} * \frac{30}{365}$$

$$Interes = 15,85$$

3.6 Interés de financiamiento.

Es el precio que se paga al banco emisor por el préstamo del dinero. El interés es cargado como un porcentaje sobre el monto del crédito que usted haya utilizado.

4. Las partes de una tarjeta de crédito.

Las partes de una tarjeta de crédito son las siguientes (Bancos, Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones Financieras, 2012):

- Nombre de la compañía o institución financiera que emite la tarjeta;
- Nombre y distintivo de la marca de servicio;
- Numeración (codificación de la tarjeta);
- Nombre del tarjetahabiente;
- Fecha de expiración o vigencia;
- Indicación de que la tarjeta es de propiedad del emisor o administrador del sistema;
- Firma del tarjetahabiente;
- Banda para la impresión de los caracteres magnéticos; y,
- Código de seguridad o CVV.

Gráfico 1
Partes de una tarjeta de crédito



Fuente: Autor.
Elaboración: Autor.

5. ¿Qué es lo que debe de conocer el tarjetahabiente de la tarjeta de crédito?

- La tarjeta de crédito es personal e Intransferible;
- Es importante que la tarjeta de crédito se encuentre firmada en el campo señalado para que pueda empezarla a utilizar correctamente;
- Los bancos emisores no solicitan información sobre la clave de autenticación o Pin, no entregue esta información a terceras personas.
- Al recibir la tarjeta de crédito del emisor, esta debe ser entregada en un sobre herméticamente cerrado, en el caso de que se encuentre violentada la seguridad, usted deberá contactarse con emisor para realizar el bloqueo inmediato de la tarjeta de crédito.

6. El cupo de la tarjeta de crédito.

Es el monto de financiamiento que asigna el emisor al usuario mediante una línea de crédito para que pueda efectuar la adquisición de bienes y servicios, en tipos de crédito corriente o diferido.

Al respecto, las tarjetas de crédito en el mercado ecuatoriano en su mayoría son operadas a través de cupos otorgados al tarjetahabiente; las marcas se citan a continuación: Visa, MasterCard, Discover, American Express y Cuota Fácil.

La única marca de tarjeta de crédito con estatus ilimitada es Diners Club, que se maneja de acuerdo al nivel de ingresos versus el nivel de endeudamiento; no obstante, todas las transacciones deben ser aprobadas en línea a través de su centro autorizador.

En el caso de las tarjetas de crédito limitadas, y a efecto de incrementar el cupo asignado, el tarjetahabiente deberá realizar el trámite respectivo, presentando la siguiente información:

- Solicitud de aumento de cupo otorgada por la entidad Financiera;
- Certificado de ingresos o RUC; y,
- Copia de su cedula de identidad.

Una vez presentada la documentación al banco emisor, el Departamento de Crédito realizará el análisis conforme a las políticas establecidas por la entidad financiera, recomendando el nuevo cupo asignado.

7. Tipos de créditos

Los tipos de créditos son establecidos entre el comercio y la entidad financiera, entre los más utilizados tenemos:

7.1 Corriente o rotativo.

Este tipo de crédito consiste en cobrar el valor de la transacción al tarjetahabiente en una sola cuota.

7.2 Diferido.

En este caso, la entidad emisora procederá a cobrar al usuario en varias cuotas el valor de la transacción, con recargo de interés o sin interés, esto dependerá del tipo de acuerdo alcanzado entre el emisor y el comercio.

Para realizar el cálculo del valor del interés correspondiente a una compra en diferido se procederá de la siguiente manera:

El comercio deberá solicitar el factor de interés vigente (*Tabla No.3*) a la entidad financiera por ejemplo: si el usuario adquiere un producto por un valor de \$250 incluido el IVA y lo desea diferir a 3 meses (2,52%) el valor del interés sería \$6,35 y el valor total de la compra sería \$256,35; y el valor de la mensualidad sería de \$85,45 durante 3 meses.

Formula de interés simple:

$$\text{Interés} = 250 * 2.54\%$$

$$\text{Interés} = \$6,35$$

$$\text{valor de compra} = 250 + 6.35$$

$$\text{valor de compra} = \$256,35$$

$$\text{valor de cuota} = \frac{\$256.35}{3\text{meses}}$$

$$\text{valor de cada cuota} = \$85,45$$

8. Impuesto de Salida de Divisas.

El impuesto de salida de divisas se ampara mediante el *Artículo No 155 de Ley de Régimen Tributario Interno* y la *Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria del Ecuador*, el porcentaje vigente de aplicación es del 5%, el mismo que se aplica en cada transacción realizada en el exterior; es importante indicar que este impuesto se aplica tanto en la adquisición de bienes y servicios, como a los avances en efectivo. (Internas, 2013)

9. El estado de cuenta.

Es un reporte generado por el emisor, individualizado por cada tarjetahabiente, en el que se detallan las transacciones a la fecha de corte, de forma ordenada y cronológica. Adicionalmente, este documento muestra información general del tarjetahabiente y otros relacionados con el costo financiero de la línea de crédito asignada, para lo cual el tarjetahabiente deberá interpretar el estado de cuenta considerando los siguientes aspectos:

- Confirmar los datos de la información general del tarjetahabiente en el estado de cuenta;
- Verificar la fecha de emisión de su estado de cuenta y la fecha de pago máximo;
- Confirmar los valores mínimo y total a cancelar;
- Verificar los pagos realizados;
- Informarse de los costos financieros cargados en su estado de cuenta;
- Confirmar el valor disponible para el próximo período;
- Controlar las transacciones realizadas versus los comprobantes o vouchers firmados; en el caso de encontrar inconsistencias es necesario que se contacte con el banco emisor para presentar el reclamo correspondiente y solicitar los soportes necesarios para verificar la adquisición.

Es importante indicar que en la actualidad los estados de cuenta impresos están desapareciendo y se puede realizar el ingreso a través del sitio web de la entidad bancaria para que pueda acceder al estado de cuenta de forma electrónica.

A continuación podrá visualizar el proceso de afiliación para acceso al estado de cuenta electrónico

Gráfico No 2
Pantalla de ingreso al sistema



Fuente: Discover.

Paso No.1.- Si usted es usuario nuevo por favor ingresar con sus datos en usuario y clave caso contrario crear su usuario de servicios on line mediante las siguientes instrucciones.

Gráfico No.3
Ingreso al Sistema.

Ingresa tus datos

Si tu eres un usuario de nuestros Servicios Online ingresa como habitualmente lo has realizado, ingresando tu cédula y clave de cuatro dígitos.

Usuario:

Clave:

Ingresar

Doble Autenticación

Elige esta opción si ingresas por primera vez al portal.

 Crea tu Usuario y Clave

 ¿Olvidaste tu Clave?

Fuente: Discover

Paso No.2.- Ingrese el número de su cédula de identidad y hacer clic en siguiente.

Gráfico No.4
Datos Generales.

• Si eres un Cliente personal, ingresa tu Cédula de Identidad.

CI:

Siguiente Cancelar

Fuente: Discover.

Paso No 3.- Digitar el código de seguridad y colocar siguiente.

Gráfico No.5
Registro del código de seguridad de la tarjeta.

CI: 1103814396

CVV Tarjeta:

3 7 9 0 1

5 6 4 8 2

Borrar

Siguiente Cancelar

Fuente: Discover.

Paso No 4.- Responder las preguntas aleatorias generadas por el sistema.

Gráfico No 6
Pregunta de seguridad

Estimado (a) CASTRO LUZURIAGA LIZBETH JANNE
Responde las preguntas de desafío de la tarjeta cuyo código ingresaste en el paso anterior:

1. Ha garantizado usted a otros clientes (SI/NO)....:
2. Favor informar uno de sus teléfonos registrados...:
3. Su Tarjeta está garantizada por alguien (SI/NO)....:
4. Número de Cédula o Ruc (Max. 15 Dígitos).....:

Siguiete **Cancelar**

Fuente: Discover

Paso No.5.- Crear el usuario personal que tiene que estar conformado con números y letras por ejemplo lucasplaza2. Por favor verificar en la entidad bancaria o emisora de tarjeta de crédito que su correo electrónico se encuentre afiliado. Luego por favor hacer clic en el recuadro de Generar Clave.

Gráfico No.7
Nombre de usuario

Usuario:

? ¿Cómo crear tu nombre de Usuario?

Email: ▼

*Se enviará tu clave vía correo electrónico

Generar Clave **Cancelar**

Fuente: Discover

Paso No 6.- A continuación deberá escoger una imagen y luego memorizarla para su futuro ingreso en este sitio web.

Se desplegaran diez preguntas secretas de las cuales puede escoger tres y proceder a responderlas, por favor esta información es solo suya no tiene que revelarla; a continuación debe hacer clic en siguiente para poder finalizar el proceso de afiliación.

Paso No.7.- A continuación podrá visualizar que su afiliación ha sido realizada con éxito.

Su clave temporal será enviada a su correo electrónico y podrá ingresar ya a revisar su estado de cuenta y movimientos a la fecha a través del sitio web.

Gráfico No.47
Pantalla de registro de usuario



Fuente: Discover

Es importante que usted verifique con su entidad bancaria si disponen del servicio.

9.1 Fecha de emisión y corte del estado de cuenta

Es la fecha que marca el fin de un período y el inicio de uno nuevo, a efecto de realizar el cierre financiero de las transacciones realizadas por el tarjetahabiente. Los cortes del estado de cuenta están determinados por la entidad financiera y las fechas tentativas son las siguientes: días 4, 7, 15, 19, 22 y 30.

9.2 Fecha de pago.

Es la fecha límite máximo establecida por el emisor para que el tarjetahabiente realice el pago por las transacciones realizadas; esta fecha es 15 días posterior a la fecha de cierre del período o emisión y corte del estado de cuenta.

A continuación podrá visualizar en el siguiente ejemplo: la fecha de emisión del estado de cuenta que es el 15 de agosto, fecha de pago 2 de septiembre y el periodo de facturación.

Gráfico No 8
Membrete del estado de cuenta.

CASTRO LUZURIAGA LIZBETH JANNE	
T: AMAZONAS 45 60 Y ALFONSO PEREIRA MATRIZ DINERS	
QUITO	ZONA: 00-00-NA
	Fecha de emisión: 15 AGO 2013
<small>TE17086</small>	Período: desde 16/07/2013 hasta 15/08/2013
	Fecha máxima de pago sin recargos: 02 SEP 2013

Fuente: Discover

Es importante indicar que si el pago no es realizado hasta la fecha indicada en el estado de cuenta en este caso el 2 de septiembre la entidad bancaria procederá a cobrar intereses por la demora

9.3 Pago mínimo.

En términos generales corresponde al monto proporcional calculado a partir del valor total de la deuda. No obstante, este valor está compuesto por varios rubros, como: 4.17% del capital más valores corrientes, cuotas diferidas, costos de mantenimiento, impuestos, intereses, sobregiro y pagos vencidos.

A continuación se podrá visualizar el cálculo del pago mínimo con un ejemplo.:

Gráfico No.9
Estado de cuenta.

FECHA	REFERENCIA	DESCRIPCION	TIPO OPERACION	VALOR US\$.	SALDO DIFERIDO
		SALDO ANTERIOR		554,21	
09/08	536524	SU PAGO "MUCHAS GRACIAS"		150,00-	
15/08		INTERES	N/D	0,07	
15/08		INT. FINANCIAMIENTO	N/D	6,83	
		TOTAL A PAGAR USD		411,11	
		PAGO MÍNIMO		23,76	

Fuente: Discover
Elaboración: Autor

Calculo Pago Mínimo:

a)	Saldo anterior	554,21
b)	Pago	150
c)	Subtotal (a - b)	404,21
d)	Valor financiado (c *4,17%)	16,86
e)	Interés de financiamiento	6,83
f)	interés	0,07
g)	Valor del Pago Mínimo (d+e+f)	23,76

⁶El valor mínimo a cancelar de este estado de cuenta es el \$23,76.

9.4 Valor total.

Corresponde al valor total adeudado, que el socio deberá cancelar en el caso de no querer realizar el pago mínimo.

9.5 Detalle del consumo.

Corresponde al desglose de los consumos realizados por el socio titular, incluye las transacciones realizadas por las tarjetas adicionales, que se emite en el estado de cuenta. (Anexo No 1).

10. Medios Alternativos para acceder a la información de la tarjeta de crédito

10.1 Página web.

Las instituciones emisoras mantienen sitios web para que el tarjetahabiente pueda acceder a información o servicios vía internet; para el efecto, es necesario que el tarjetahabiente se ponga en contacto con la entidad emisora para solicitar la clave de acceso requerida y las instrucciones necesarias para que acceder a la información o a los servicios ofertados.

⁶ El factor de cálculo del 4,17% de interés está establecido para la marca Visa este dato fue proporcionado por Interdin.S.A. Tomar en cuenta que el pago de cuotas mínimas aumenta su nivel de endeudamiento y ocasiona que se genere intereses; se recomienda que se cancele el valor total de su mensual o cuotas mayores al mínimo.

10.2 Centro de atención telefónica al tarjetahabiente (Call Center).

Los Centros de Atención Telefónica cuentan con personal especializado para atender requerimientos de información general, de crédito, reclamaciones, soporte, etc. Este servicio cuenta con gran aceptación de los usuarios, y resuelve mayoritariamente los altos volúmenes de requerimientos.

10.3 Mensajes de texto vía teléfono celular.

Este método es utilizado preferentemente por el emisor para informar a los clientes sobre promociones, saldos, pagos realizados, etc.

10.4 Atención personalizada.

Los Centros Especializados atienden primordialmente las reclamaciones de los tarjetahabientes que no fueron resueltas vía Centro de Atención Telefónica y otros inconvenientes relacionados con soporte técnico solicitado por los clientes.

11. Servicios y productos que ofrece la entidad emisora.

Las entidades financieras ponen a la disposición del tarjetahabiente una gran cantidad de productos y servicios, a los que los clientes pueden acceder de forma gratuita o con costo; esta información se puede verificar en los sitios web o en los informativos enviados por las empresas en los estados de cuenta.

11.1 Tarjetas de crédito adicionales.

Son otorgadas por autorización del socio titular a familiares de primer y segundo grado de consanguinidad; es decir, a sus padres, hermanos, esposa e hijos.

Para solicitar una tarjeta adicional el tarjetahabiente debe llenar una solicitud, que la puede obtener en los centros de servicio al cliente personalizado, adjuntando las copias de cédulas del titular así como del socio adicional, el formulario anexo de costos y una fotografía del socio adicional.

Un procedimiento alternativo consiste en realizar la solicitud vía web o Servicio de Atención Telefónica; es importante indicar que la entidad financiera debe contar con este servicio personalizado.

11.2 Tarjetas de crédito convenio.-

Las tarjetas de crédito convenio no sustituyen a la tarjeta de crédito principal, en razón de que esta última vinculada a la línea de crédito; en consecuencia, es requisito fundamental contar con una tarjeta de crédito principal para poder acceder a las tarjetas convenio, cuya circulación es restringida a determinados establecimientos seleccionados por el emisor. Un ejemplo de ello es la tarjeta Supermaxi.

11.3 Avances en efectivo.-

Es la obtención de dinero en efectivo usando su tarjeta de crédito en un banco o en cajero automático. El valor de este avance en efectivo se debitará de su tarjeta de crédito y el banco procederá a cargar un valor por comisión y un valor de costo por el retiro del avance en efectivo; los costos operativos pueden ser consultados en la entidad financiera.

Para acceder a la codificación personalizada (PIN) de cuatro dígitos, es necesario contactarse con la entidad financiera o administradora de tarjetas de crédito que otorgará los pasos a seguir para poder entregar este código personal.

12. Control de gastos.-

De acuerdo al uso que los tarjetahabientes mantienen con su tarjeta de crédito, es necesario llevar un control de sus gastos, para evitar su inestabilidad financiera para lo cual detallaremos algunas sugerencias que les permitirá llevar un registro de sus egresos:

- Es conveniente que verifique que todos los consumos y depósitos realizados detallados en su estado de cuenta sean correctos, que no se encuentren duplicados caso contrario es necesario que se contacte con la entidad financiera.

- No deseche los recibos o comprobantes de transacciones para que pueda usted comparar con el reporte enviado.
- De preferencia cancele los valores totales de su estado de cuenta ya que si usted cancela valores mínimos su deuda se irá incrementando.
- Mantenga un patrón regular en sus pagos en las fechas indicadas en su estado de cuenta, para que no se cargue el interés correspondiente.
- No consuma más de lo usted gana.
- Cuide su historial crediticio realice sus pagos puntuales para que mantenga una buena calificación en la central de riesgos y buros de crédito.
- Tener precaución con el número de tarjetas que mantiene ya que este instrumento crediticio es una herramienta poderosa de gran responsabilidad, el número de tarjetas de crédito emitidas a su nombre se debe de basar de acuerdo a sus ingresos.
- En las páginas de internet se encuentran plantillas en Excel que usted podrá Descargar para poder ir colocando los egresos realizados, a continuación colocaremos un ejemplo la misma:

Grafico 10
Cuadro para control de gastos.

Cuenta	Contrato/ suscripción/	Vencimientos		Valor promedio	ene-09		feb-09		mar-09		abr-09	
		1er Ven	2do Ven.		Recibido	Pagado	Recibido	Pagado	Recibido	Pagado	Recibido	Pagado
Etb 555 55 55 (teléfono)	987 6543	03	04	100.000,00								
Etb 555 55 56 (teléfono)	987 6544	07	09	20.000,00								
Acueducto (agua *)	9876 5432 (*)	07	12	120.000,00								
Codensa (energía)	987 6543-2	11	17	50.000,00								
Tarjeta de Crédito Bco #	9999 8888 7777 6660	17		250.000,00								
Teve cable	876 5432	18		35.000,00								
Gas natural (gas)	12 3456	27	01	60.000,00								
(*) = pago bimestral				635.000,00								
Nota: Esta planilla solo sirve para llevar un control, bastante simple, de las facturas, recibos y pagos que deben hacer las familias mensualmente (por servicios públicos, créditos, tarjetas de crédito, etc.), pero sobre todo pretende servir de recordatorio para aquellas ocasiones en que no llegan las facturas o que se extravían por cualquier razón, pero que de todos modos deben ser canceladas.												

Fuente: www.gerencie.com

- En el caso de que su estado de cuenta no sea entregado a su dirección de entrega de correspondencia por favor ponerse en contacto con la entidad financiera para presentar el reclamo, caso contrario usted podrá suscribirse para poder acceder a esta información a través de la página web de su banco emisor o solicitar el envío del valor a cancelar a través de su teléfono celular.
- Se debe de informar que de acuerdo a la normativa de la Superintendencia de bancos cada entidad financiera mantiene un defensor al cliente asignado, con el fin de que el usuario pueda presentar su queja o reclamo en el caso de que la institución no otorgue la resolución de su inconveniente en el tiempo estimado.

13. Compras a través de páginas de internet.

Para realizar compras más placenteras a través de páginas de internet se detallará algunos consejos necesarios para que las adquisiciones de productos o servicios sean seguras:

- Ingresar en la página de internet y eliminar el ⁷cache y ⁸archivos temporales para poder realizar una compra segura.
- No utilizar computadoras públicas.
- Verificar los candados de ⁹seguridad en las páginas de internet.
- Realizar sus compras en páginas de internet reconocidas que dispongan de sistemas de seguridad para compra 100% segura como Payclub y Verifierd by Visa.
- *Verifierd By Visa* sistema de seguridad diseñado para tarjetas Visa en donde registrará sus datos para que su compra sea más segura a través de su clave de acceso personalizada.
- *Pay Pall.*- es un sistema de seguridad que protege a su tarjeta de crédito de fraudes y permite realizar compras seguras.

⁷ Cache.- Registro temporal del navegador de internet que incluye imágenes, sonidos y descargas (www.support.google.com).

⁸ Archivos temporales.- Archivo creado por un programa cuando no puede asignar memoria suficiente para realizar sus tareas <http://es.wikipedia.org>

⁹ Candados de seguridad .- indica que el sitio es seguro y que hay una entidad reconocida que certifica que la organización detrás de la página web es quien dice ser. (<http://www.adminfacil.es>)

- Verifique que la empresa mantenga datos de contacto y acepte devoluciones de sus productos.
- Confirme que su marca de tarjeta de crédito sea aceptada en la tienda donde realizará la compra en línea, los datos solicitados en esta transacción son los siguientes:
- Número de tarjeta.
- Fecha de caducidad de la tarjeta de crédito.
- Código de seguridad.
- En el caso de mantener inconvenientes en la aprobación de la transacción es necesario que se contacte directamente con el banco o entidad financiera para poder verificar el problema.
- Vale recalcar que si se desea realizar un proceso de anulación de su compra es necesario que se contacte con el comercio o tienda en línea para que pueda ser procesado su requerimiento.

14. Sugerencias para evitar robos y fraudes a través de su tarjeta de crédito.-

A continuación sugerimos algunas pautas para evitar fraudes con su tarjeta de crédito:

- Firmar al reverso de su tarjeta de crédito en el momento de ser recibida.
- No firmar vouchers en blanco, percátense que el vale sea llenado en su presencia.
- No permitir que guarden la información de su tarjeta de crédito en el momento que realice la compra.
- Memorizar su clave o pin de autenticación
- Realizar sus compras en internet en páginas seguras, que sean de su confianza, que mantengan los candados de seguridad y que dispongan de teléfonos de contacto para que el cliente en el caso de mantener alguna duda pueda contactarse.
- Utilizar sistema de seguridad como Verified by Visa y Pay Pall.
- Cuando reciba llamadas telefónicas ofertando promociones o productos no entregar información de su tarjeta de crédito.
- Tener en cuenta que las entidades financieras o bancarias nunca solicitaran claves de cajero electrónico, códigos de seguridad y fechas de vigencia.

- No permitir que en los establecimientos donde estén realizando sus compras saquen copias de su tarjeta de crédito.
- En el momento de pérdida o robo realizar el reporte de extravío a la entidad emisora de manera urgente.
- En el caso de cambio de dirección de correspondencia por favor indicar a la entidad emisora para que pueda ser entregada su renovación de plástico correctamente.
- Destruir los comprobantes en donde se encuentre la numeración completa de su tarjeta o guardarla en un sitio seguro.
- En el caso de que usted verifique en su estado de cuenta consumos no realizados y usted disponga de su tarjeta contactarse inmediatamente con el banco y por favor no romper ese plástico ya que en el caso de clonación del mismo será solicitado.
- En el caso de que usted dejó olvidada su tarjeta de crédito en un establecimiento es necesario que realice el bloqueo definitivo del mismo y solicitar un plástico de remplazo.
- En el caso de desechar una tarjeta por deterioro por favor realizar varios agujeros en su banda magnética o cortarla en varios pedazos para prevenir cualquier tipo de inconveniente.
- En el momento que ingrese la tarjeta en un cajero electrónico por favor verificar que no se encuentren personas detrás suyo tratando de visualizar su clave además percátense que el cajero mantenga cámara de seguridad.
- Luego de introducir su tarjeta de crédito limpiar la ranura del cajero electrónico donde se ingresa el plástico.
- Es necesario que usted no lleve todas sus tarjetas de crédito solamente las necesarias para evitar inconvenientes en el caso de existir pérdida de su cartera o robo.
- Confirmar con la entidad emisora de tarjetas de crédito en el caso de que su código de seguridad sea 3 números ceros.
- Verificar las fechas de caducidad de sus plásticos y estar pendiente de las entregas de sus renovaciones.
- Si en el momento de realizar la transacción sale declinada por el sistema autorizador en línea contactarse con el banco o entidad emisora y confirmar que la transacción no esté procesada, en caso contrario solicitar el proceso de anulación.

15. Conclusiones.-

Considerando los puntos establecidos anteriormente se concluye lo siguiente:

El dinero plástico en este momento es considerado el instrumento crediticio más utilizado a nivel nacional y mundial, razón por la cual es necesario elaborar un manual que permita al usuario utilizar su tarjeta de crédito de una manera eficaz.

El desconocimiento de los usuarios en el manejo de su tarjeta de crédito ha producido un incremento en los porcentajes de endeudamiento de los tarjetahabiente ya que no mantienen un control adecuado de sus gastos.

El sistema bancario o financiero en la actualidad ha permitido que un sin número de transacciones sean realizadas en línea lo que genera inseguridad en el uso de tarjeta de crédito ocasionando transacciones fraudulentas, motivo por el cual se ha elaborado este manual para que los usuarios puedan prevenir una cantidad de riesgos en la compra de sus productos y servicios en línea o de manera presencial.

16. Recomendaciones:

Mediante el conocimiento adquirido en la presente investigación, se proponen las siguientes recomendaciones:

Los tarjetahabientes no deben adquirir varias tarjetas de crédito ya que esto impide que mantenga un control adecuado de sus gastos, generando un mayor endeudamiento en las entidades financieras.

Realizar una revisión exhaustiva de su estado de cuenta; si presenta consumos irregulares en el detalle, generar el reclamo en su entidad financiera, recuerde que puede llamar antes a reportar el fraude de su tarjeta y luego de 48 horas presentarlo por escrito.

Es recomendable realizar consumos con su tarjeta de crédito a partir del siguiente día de la fecha de corte y durante los primeros días de este periodo, ya que dispondrá de un mayor lapso de tiempo para realizar el pago de la transacción realizada.

Se recomienda que los usuarios tengan conocimiento sobre a quién deben acudir en el caso de presentarse inconvenientes con sus entidades financieras; la Superintendencia de Bancos y Seguros mantiene un departamento de Servicio al Cliente para recibir sus quejas, reclamos y defender sus derechos frente a las instituciones controladas.