



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA DE BANCA Y FINANZAS**

**“ANÁLISIS DEL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO DE LOS  
CLIENTES DE TARJETAS DE CRÉDITO EMITIDAS  
POR EL BANCO DE LOJA EN LA CIUDAD DE LOJA  
EN EL PERIODO 2014-2015”.**

Tesis previa a optar el Grado  
de Ingeniera en Banca y  
Finanzas

**AUTORA: LADY SOLEDAD CRIOLLO CASTILLO**

**DIRECTORA: Ing. YENNY DE JESÚS MORENO SALAZAR. Mg. Sc**

**1859**

**Loja – Ecuador  
2016**

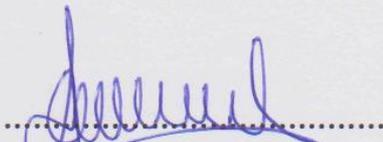
## CERTIFICACIÓN

**Ing. YENNY DE JESÚS MORENO SALAZAR. Mg. Sc. DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA CARRERA DE BANCA Y FINANZAS Y DIRECTORA DE TESIS**

### **CERTIFICA:**

Que el trabajo de tesis titulado: “ANÁLISIS DEL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES DE TARJETAS DE CRÉDITO EMITIDAS POR EL BANCO DE LOJA EN LA CIUDAD DE LOJA EN EL PERIODO 2014-2015”, desarrollado por la postulante LADY SOLEDAD CRIOLLO CASTILLO previo a la obtención del Grado de Ingeniero (a) en Banca y Finanzas, ha sido realizado bajo mi dirección, control y supervisión, cumpliendo los requerimientos establecidos en el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja por lo que autorizo su presentación.

**Loja, 24 de Octubre del 2016**



**Ing. Yenny de Jesús Moreno Salazar. Mg. Sc**  
**DIRECTORA DE TESIS**

## AUTORIA

Yo, Lady Soledad Criollo Castillo, declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional Biblioteca Virtual.

Autora: Lady Soledad Criollo Castillo

Firma:



Cédula: 110466537-5

Fecha: 24 de Octubre de 2016

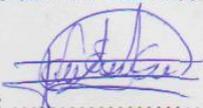
**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR,  
PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y  
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.**

Lady Soledad Criollo Castillo declaro ser autora de la tesis titulada “ANÁLISIS DEL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES DE TARJETAS DE CRÉDITO EMITIDAS POR EL BANCO DE LOJA EN LA CIUDAD DE LOJA EN EL PERIODO 2014-2015”, como requisito para optar al grado de Ingeniera en Banca y Finanzas autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 25 días del mes de Octubre del dos mil dieciséis firma la autora.



**Firma:** .....

**Autora:** Lady Soledad Criollo Castillo

**Cedula:** 110466537-5

**Dirección:** Loja, Ramón Pinto entre Rocafuerte y Miguel Riofrio

**Correo Electrónico:** lady\_sol93@hotmail.com

**Teléfono:** 0991514422

**DATOS COMPLEMENTARIOS**

**Director de Tesis:** Ing. Yenny de Jesús Moreno Salazar. Mg. Sc

**TRIBUNAL DE GRADO**

**PRESIDENTA:** Ing. Raquel Padilla Andrade. Mg. Sc

**VOCAL 1:** Ing. Neusa Cecilia Cueva J. Mg. Sc

**VOCAL 2:** Ing. Silvana Hernández. Mg. Sc

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo investigativo es la culminación de un constante esfuerzo, por ello está dedicado primeramente a mi padre Dios con todo el cariño y el amor que pueda darle, por permitirme culminar con paz, tranquilidad y éxito, mi trabajo de tesis.

A mis padres Francisca Castillo y Eugenio Criollo; por su apoyo incondicional y sus sabios consejos, que supieron guiarme por la senda de la superación para obtener una carrera profesional.

A mis hermanas, por brindarme su compañía y cariño, esperando que mi superación profesional sirva de ejemplo para ellas en su vida estudiantil y profesional.

**LADY SOLEDAD**

## **AGRADECIMIENTO**

Al culminar el presente trabajo, dejo constancia de mi sincera gratitud:

A todos quienes conforman la Universidad Nacional de Loja, en especial a la, Carrera de Banca Y Finanzas, por haberse constituido en una fuente de enseñanza al alcance de mi mano y convertirme en una profesional en la Banca y las Finanzas, a sus autoridades y docentes, que al compartir sus sabios conocimientos y solidas experiencias fueron la guía en mi formación académica.

Mi reconocimiento grato a quien constituyó como mi directora de tesis, la Ing. Yenny de Jesús Moreno Salazar. Mg. Sc, quien supo poner a disposición su valioso contingente en lo técnico-científico y humano para el inicio y culminación de mi trabajo.

Al Economista Juan Salazar Maldonado, jefe de tarjetas del Banco de Loja, por la confianza brindada y por facilitarme el acceso a la información precisa y veraz, requerida para llevar acabo mi proyecto de tesis.

**a) TITULO**

“ANÁLISIS DEL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES DE TARJETAS DE CRÉDITO EMITIDAS POR EL BANCO DE LOJA EN LA CIUDAD DE LOJA EN EL PERIODO 2014-2015”.

## **b) RESUMEN**

El presente trabajo de investigación titulado “Análisis del nivel de endeudamiento de los tarjetahabientes del Banco de Loja en la ciudad de Loja durante el periodo 2014-2015”. Se efectuó con el propósito de dar a conocer a los a los tarjetahabientes de la institución como evitar el endeudamiento y acerca de los efectos que puede causar el mal uso de la tarjeta de crédito y en base a estos resultados tomen los correctivos necesarios para mejorar su accionar.

Por medio de la utilización de métodos y técnicas se pudo conocer que los tarjetahabientes del Banco de Loja en el año 2014 realizaron gastos con un total de \$23'400.000,00 y en el año 2015 un total de \$ 23'200.100,00 tanto gastos nacionales e internacionales, así mismo se logró verificar que un total del 83% de los tarjetahabientes encuestados han tenido problemas de morosidad lo que se ha debido a pagos impuntuales en sus salarios, perdida de trabajos y falta de fuentes de empleo y que el endeudamiento en los tarjetahabientes ha ocasionado problemas tanto en el ámbito familiar como en el laboral y en el ingreso familiar económico.

Adicionalmente se realizó un diagnóstico interno y para ello se hizo una entrevista al jefe del departamentos de tarjetas del Banco de Loja y se aplicó una encuesta a los tarjetahabientes de la institución, basándose en un cuestionario que permitió conocer aspectos importantes del Banco y de los tarjetahabientes, del cual se obtuvo información importante como falta de capacitación a los clientes del banco que utilizan la tarjeta de crédito por que no tenían conocimiento entre la fecha de pago y la de corte así mismo no sabían desde cuando corría el interés por mora.

Con los resultados obtenidos se establecieron propuestas, entre las que se mencionan: capacitación a los socios en especial a los tarjetahabientes así mismo

se concluye que las tarjetas de crédito son de gran ayuda y satisfacen las necesidades de los tarjetahabientes en casos emergentes, y así mismo se recomienda que se debe tener en cuenta los peligros que puede causar el mal uso de las tarjetas de crédito, por ende es recomendable realizar una planificación de gastos mensuales a realizar.

## **ABSTRACT**

This research paper entitled "Analysis of the level of debt cardholder Bank of Loja in the city of Loja during the period 2014-2015". It was carried out with the purpose to inform the cardholders of the institution as avoiding debt and about the effects that can cause misuse of credit card and based on these results take the necessary corrective measures to improve their actuate.

Through the use of these methods and techniques it was known that cardholders the Bank of Loja in 2014 incurred expenses totaling \$ 23'400.000,00 and in 2015 a total of \$ 23'200.100,00 both national and international, expenses likewise achieved verify that a total of 83% of cardholders surveyed have had problems of late payment which is due to tardy payments in wages, loss of jobs and lack of jobs and borrowing cardholders in has caused problems both in the family and at work and economic family income.

Additionally an internal diagnosis was made and for that interview was made the head of the department of cards the Bank of Loja and a survey was applied to cardholders of the institution, based on a questionnaire to learn important aspects of the Bank and cardholders , which important information was obtained as lack of training for bank customers using the credit card they had no knowledge between the payment date and cutting likewise did not know from when I was running late payment interest.

training partners especially cardholders and it is concluded that credit cards are helpful and meet the needs of cardholders in emergency cases, and likewise: with the results proposed, including those mentioned were established it is recommended that you should take into account the dangers that can cause misuse of credit cards, therefore it is advisable to perform a monthly planning to make expenditures.

## c) INTRODUCCIÓN

Los Bancos privados forman parte del sistema financiero sobre todo de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, y buscan activar la economía de los sectores más vulnerables a través de la canalización de ahorro e inversión por eso es importante que estas instituciones realicen una buena Gestión Administrativa Financiera y sobretodo implementar nuevos productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes, el éxito de una institución, está determinado por el manejo de todos sus recursos, a través de la aplicación de principios, métodos procedimientos y sistemas que permitan lograr los objetivos empresariales.

Este estudio busca dar propuestas positivas que ayuden al buen uso de las tarjetas de crédito, fomentando la asistencia técnica y una buena capacitación por parte de los miembros de la institución en beneficio de sus asociados y reactivando la economía del sector, por ende se ha creído conveniente realizar el presente trabajo denominado “Análisis del nivel de endeudamiento de los tarjetahabientes del Banco de Loja en la ciudad de Loja durante el periodo 2014-2015”. Los resultados obtenidos van a permitir conocer el total de gastos de los tarjetahabientes, así mismo conocer porque motivos se da la morosidad y si el Banco está cumpliendo con las exigencias de la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

La Estructura del presente trabajo investigativo está compuesto por los **Objetivos** los cuales representan el motivo del estudio, así mismo el **Resumen** donde se hace mención a los puntos más importantes de la tesis, seguidamente se encuentra la **Introducción**, en la que se describe la importancia del tema, el aporte a la institución, la **Revisión Literaria** que es el fundamento teórico recopilado de fuentes bibliográficas primarias y secundarias, se incluye los **Materiales** que fueron necesarios utilizar para el desarrollo del presente trabajo, **Métodos**, donde se señala los diferentes métodos y técnicas que fueron utilizados y aplicados en el desarrollo de la investigación, en los **Resultados** se encuentra todo el estudio realizado en base al análisis del nivel de endeudamiento de los tarjetahabientes del

Banco de Loja, con la aplicación de **entrevista** (jefe de tarjetas) y las **encuestas** (tarjetahabientes) lo que sirvió de base para realizar el **análisis de los resultados** el mismo que permitió destacar los nudos críticos y fuertes de la tarjeta de crédito, y así establecer alternativas de solución para disminuir el nivel de endeudamiento de los tarjetahabientes, la **Discusión** en la cual se examinan y se interpretan los resultados y con ellos poder emitir las debidas conclusiones y recomendaciones.

Finalmente se presentan las **Conclusiones**, se obtiene a través de los resultados y la discusión para con ello responder a los interrogantes que condujeron a la realización de la investigación: las **Recomendaciones** sirven para dar solución a la conclusión, obteniendo un mayor nivel de profundidad del tema en estudio y en resultados, **La Bibliografía** permitió recopilar información teórica referente al objeto de estudio, para ello fue necesario citar información de varios libros, folletos, módulos e internet, y los **Anexos** sirvieron como referencia para ilustrar el tema a través de fotos y archivos de datos.

## **d) REVISIÓN DE LITERATURA**

### **El Sistema Financiero**

En términos sencillos se puede definir al Sistema Financiero Ecuatoriano, como un conjunto de: leyes y normas legales, instrumentos especiales e instituciones, que permiten canalizar el ahorro o inversión de dineros hacia los diferentes sectores económicos a fin de posibilitarles su crecimiento y desarrollo.

“Un sistema financiero es el conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos”. (Saltos & Vasquez, 2011)“Constituye uno de los sectores más importantes de la economía, que permite proveer de servicios de pagos, movilizar el ahorro y asignar el crédito, además de limitar, valorar, e intercambiar los riesgos resultantes de esas actividades.

Diversas instituciones (Bancos, Sociedades financieras, mutualistas cooperativas de ahorro y crédito, cooperativas de seguros, casas de valores, almaceneras etc.) prestan estos servicios, que son usados en diferentes combinaciones por unidades familiares, empresa y gobierno, mediante una serie de instrumentos (dinero, tarjetas de crédito, bonos, acciones, seguros, etc.)”. (Chiriboga, 2010)

### **Importancia del sistema financiero**

Una situación de estabilidad financiera podría definirse como aquella en que el sistema financiero opera de manera eficiente y constante. En una economía desarrollada las entidades financieras se encargan de distribuir los fondos que

reciben de los ahorradores entre las personas necesitadas de créditos. De esta manera se mantiene una economía saludable pero sobre todas las cosas se genera un clima de confianza entre la población para seguir generando riqueza. (Chiriboga, 2013)

### **Clasificación del Sistema Financiero**

Ing. Padilla Andrade (2012), Dependiendo de la duración que las instituciones financieras realizan, es tradicional clasificar el sistema financiero en dos grandes mercados:

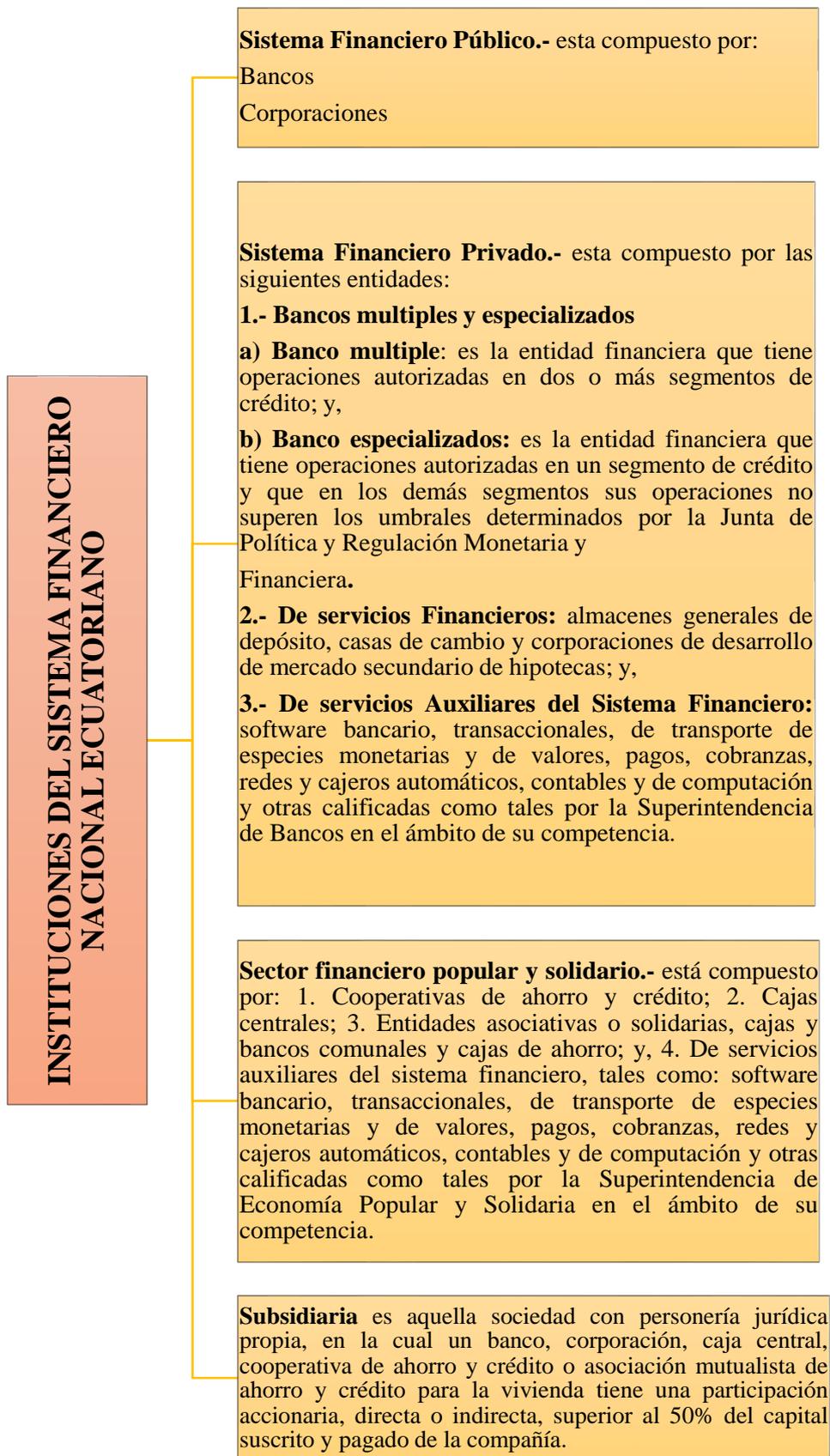
1. El mercado de dinero o monetario, y
2. El mercado de capitales.

**El mercado monetario**, comprende las operaciones de corto plazo que realizan las instituciones financieras para financiar el capital de trabajo de las empresas o del consumo de las personas naturales.

**El mercado de Capitales**, por su parte, comprende las transacciones de mediano o largo plazo, realizadas por las instituciones financieras para financiar la formación de activos fijos, a través de la concesión de créditos o de la emisión y circulación pública de títulos o valores. (Padilla Andrade, 2012)

### **Instituciones que integran el Sistema Financiero Ecuatoriano**

(Lopez, 2008), manifiesta las instituciones financieras que integran el Sistema Financiero Ecuatoriano, tenemos los siguientes:



9 **Figura 1**  
**Fuente:** código orgánico monetario y financiero (2014)

## **Los Bancos**

Los Bancos son entidades financieras que realizan intermediación financiera con el público captando los recursos de los agentes superavitarios mediante operaciones de pasivo y colocaciones mediante operaciones de activo a los agentes deficitarios. (Salas, 2015)

Son entidades de origen privado y público autorizadas y constituidas legalmente para captar dinero del público en moneda nacional o extranjera en forma habitual o continua; conceder créditos para estimular el desarrollo económico social y productivo del país. Además canalizar el ahorro y la inversión”. (Modulo V Sistema contable de las Instituciones Financieras , 2011)

## **Funciones de los bancos**

De acuerdo al Art. 51 en la codificación publicada en el registro oficial N|°250, manifiesta que “los Bancos podrán efectuar las siguientes operaciones en moneda nacional o extranjera, o en unidades de cuenta establecida en la ley.

- ✓ Recibir depósitos en dinero del público en general,
- ✓ Otorgar créditos a corto plazo y largo plazo
- ✓ Manejar cuentas de cheques
- ✓ Recibir ahorros del publico
- ✓ Recibir depósitos amparados por los documentos tales como certificados financieros,
- ✓ Emitir y manejar cuentas y tarjetas de crédito, así como todo lo relacionado con ellas.

## **Operaciones de las Instituciones Financieras.**

(Codigo Organico Monetario y Financiero, 2014), las operaciones de las instituciones financieras en general son aquellas que se realizan de conformidad con el estatuto social y acorde a disposiciones legales privativas de cada una de

ellas, para lo cual, existen diferentes clases de operaciones, entre ellas señalamos las más importantes y de uso común en el Ecuador:

**a) Operaciones Activas**

- Otorgar préstamos hipotecarios y prendarios, con o sin emisión de títulos, así como préstamos quirografarios y cualquier otra modalidad de préstamos que autorice la Junta;
- Otorgar créditos en cuenta corriente, contratados o no;
- Constituir depósitos en entidades financieras del país y del exterior;
- Negociar letras de cambio, libranzas, pagarés, facturas y otros documentos que representen obligación de pago creados por ventas a crédito, así como el anticipo de fondos con respaldo de los documentos referidos;
- Efectuar inversiones en el capital de entidades financieras extranjeras, en los términos de este Código; y,
- Comprar o vender minerales preciosos

**b) Operaciones Pasivas**

- Recibir depósitos a la vista;
- Recibir depósitos a plazo;
- Recibir préstamos y aceptar créditos de entidades financieras del país y del exterior;
- Actuar como originador de procesos de titularización con respaldo de la cartera de crédito hipotecaria, prendaria o quirografaria, propia o adquirida; y,
- Emitir obligaciones de largo plazo y obligaciones convertibles en acciones garantizadas con sus activos y patrimonio; estas obligaciones se registrarán por lo dispuesto en la Ley de Mercado de Valores

**c) Operaciones Contingentes**

- Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento; y,
- Negociar derivados financieros por cuenta propia.

**d) Servicios, Mandato y Fideicomiso Mercantil**

- Efectuar servicios de caja y tesorería;
- Actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito, de débito o tarjetas de pago;
- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de entidades financieras nacionales o extranjeras;
- Recibir y conservar objetos, muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores; y,
- Efectuar por cuenta propia o de terceros, operaciones con divisas, contratar reportos y emitir o negociar cheques de viajero.

(Codigo Organico Monetario y Financiero, 2014), podrá fijar las tasas máximas de interés para las operaciones activas y pasivas del sistema financiero nacional y las demás tasas de interés requeridas por la ley.

## **CRÉDITO**

El crédito es una operación financiera, en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado. (Kennedy Edimburgo, 2010)

Los créditos, a diferencia de los préstamos, ofrecen grandes ventajas si se quiere financiar proyectos cuyos gastos totales son inciertos, puesto que son muy flexibles. Sin embargo, también poseen inconvenientes relacionados con los altos intereses y los gastos de tramitación. (Caballo Trebol, 2013)

El crédito puede ser definido desde muchos puntos de vista; (Gerardo, 2013), manifiesta que en si el crédito es la entrega de un bien o de una determinada cantidad de dinero que se hace a una persona con la promesa de su pago en un tiempo determinado. En el crédito intervienen tres elementos:

- El préstamo: consiste en la entrega de un bien o de una cierta cantidad de dinero.
- El plazo: es el tiempo que media entre la entrega del bien y su devolución.
- La Confianza: es la creencia de que el bien será reembolsado en el término convenido.

### **Importancia**

El papel que desempeña el crédito dentro de la economía es de gran importancia, debido a que, entre otras cosas, es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es mediante el crédito una de las formas más eficaces en cómo puede impulsarse el desarrollo de una economía. (Trujillo, 2002)

## **Función del Crédito**

El crédito cumple diversas funciones, las cuales se han clasificado en:

**Función Económica:** El crédito cumple una trascendental función en el desarrollo económico de un país y de las empresas en su conjunto y ayuda al crecimiento sostenido, constituyéndose como un agente multiplicador y de cambio de la economía, porque el sistema adecuadamente empleado facilita el incremento del consumo de bienes y servicios, generando a su vez mayores necesidades de producción y abastecimiento de productos en el mercado, local, Nacional e Internacional. (Caballo Trebol, 2013)

Este sistema adecuadamente empleado constituye un beneficio para la comunidades en general, porque permite tener acceso a aquellos bienes y/o servicios que difícilmente podrían ser adquiridos mediante cancelación inmediata por parte de los clientes, dando oportunidad a que mayores familias con ingresos limitados puedan tener acceso a la adquisición de los mismos para cubrir sus múltiples necesidades y en el tiempo que realmente lo necesitan. Esta aptitud deriva de que el crédito permite elevar en el mediano y largo plazo el nivel de vida de la población. (Caballo Trebol, 2013)

## **Clasificación del crédito**

La relación que existe entre el capital del préstamo y crédito es fundamental ya que no puede existir uno sin el otro. Por ello, es necesario enumerar las diferentes clasificaciones que existen acerca del crédito. (Trujillo, 2002)

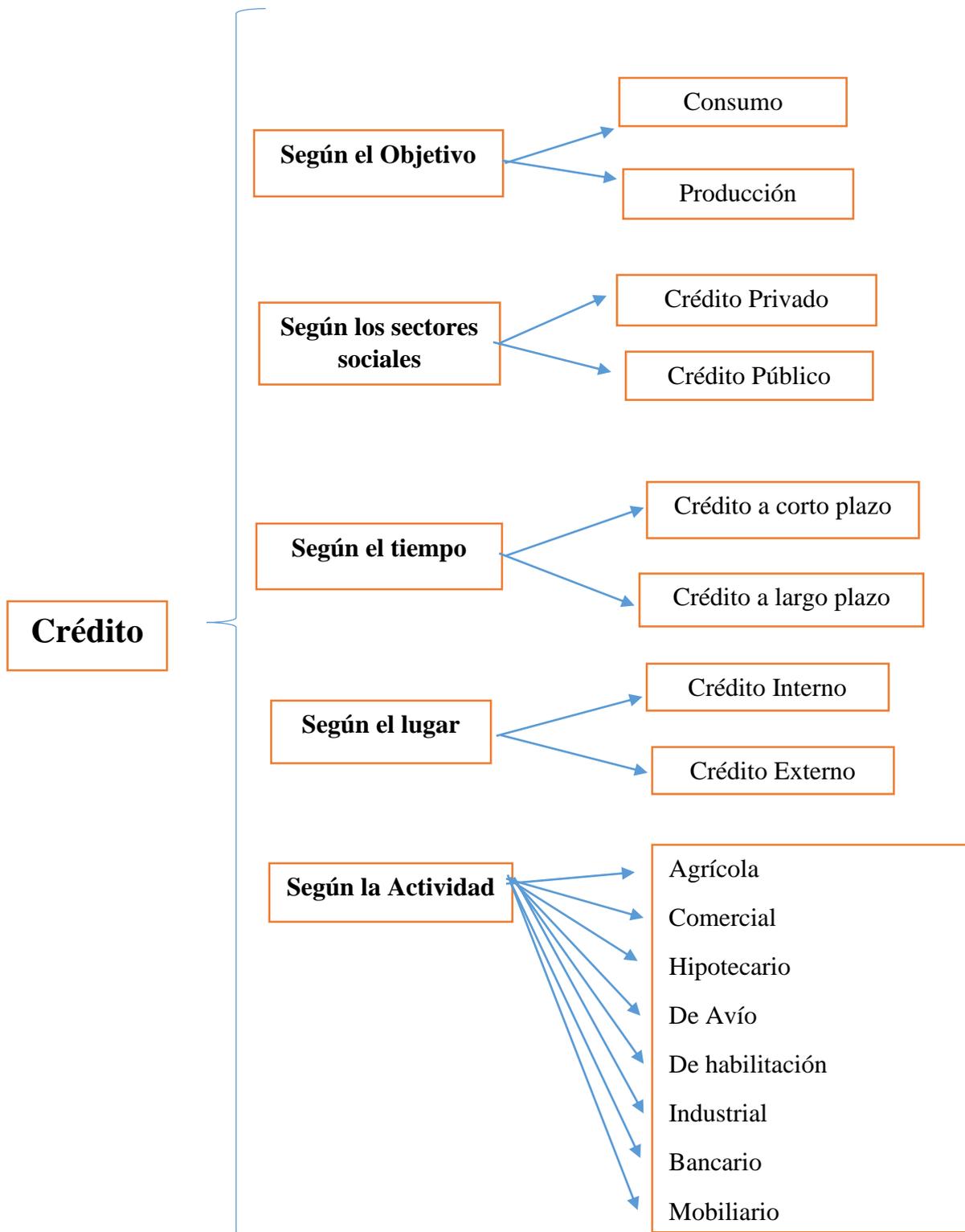


Figura 2  
Fuente: Crédito Bancario (Trujillo 2002)

### **Crédito según el objetivo**

Créditos de consumo: El préstamo concedido se utiliza en la compra de mercancías y servicios por ejemplo: ventas a plazo y compra de artículos por medio de tarjetas de crédito.

Producción: La cantidad de dinero prestada se utiliza para la inversión productiva comprando capital fijo y capital variable, por ejemplo: la apertura de una fábrica, empresa o la ampliación de una planta productora.

### **Crédito según los sectores sociales**

Crédito privado: Cuando el prestamista y el prestatario son particulares.

Crédito público: Es aquel en el que interviene cualquier entidad del sector público, ya sea como prestamista o prestatario.

### **Crédito según el tiempo**

Crédito a largo plazo: El que se otorga a un plazo mayor de un año. Cuando el crédito es a menos de 5 años, también se llama a mediano plazo, y si es a más de 5 años es a largo plazo.

Crédito a corto plazo: El que se realiza a un plazo no mayor de un año

### **Crédito según el lugar**

Crédito Interno: Aquel que se realiza dentro del territorio nacional, también se denomina crédito nacional.

Crédito Externo: También se llama internacional, y en él intervienen un particular o institución extranjera.

### **Según la actividad concreta a la que se aplica el crédito o de donde provenga puede ser:**

<i>Agrícola</i>	<i>Comercial</i>	<i>Hipotecario</i>	<i>De Avío</i>
<i>De habilitación</i>	<i>Industrial</i>	<i>Bancario</i>	<i>Mobiliario</i>

## **Diferencia entre un préstamo y un crédito**

Un préstamo es la operación financiera en la que una entidad o persona (el prestamista) entrega otra (el prestatario) una cantidad fija de dinero al comienzo de la operación, con la condición de que el prestatario devuelva esa cantidad junto con los intereses pactados en un plazo determinado. La amortización (devolución) del préstamo normalmente se realiza mediante unas cuotas regulares (mensuales, trimestrales, semestrales) a lo largo de ese plazo. Por lo tanto, la operación tiene una vida determinada previamente. Los intereses se cobran sobre el total del dinero prestado. (Molina, 2015)

Un crédito es la cantidad de dinero, con un límite fijado, que una entidad pone a disposición de un cliente. Al cliente no se le entrega esa cantidad de golpe al inicio de la operación, sino que podrá utilizarla según las necesidades de cada momento, utilizando una cuenta o una tarjeta de crédito. Es decir, la entidad irá realizando entregas parciales a petición del cliente. Puede ser que el cliente disponga de todo el dinero concedido, o sólo una parte o nada. Sólo paga intereses por el dinero del que efectivamente haya dispuesto, aunque suele cobrarse además una comisión mínima sobre el saldo no dispuesto. A medida que devuelve el dinero podrá seguir disponiendo de más, sin pasarse del límite. (BBVA, 2015)

Los créditos también se conceden durante un plazo, pero a diferencia de los préstamos, cuando éste se termina se puede renovar o ampliar. Los intereses de los créditos suelen ser más altos que los de un préstamo, pero, como ya hemos dicho, sólo se paga por la cantidad utilizada. (Molina, 2015)

Los préstamos suelen concederse para financiar la adquisición de un bien o servicio en concreto: un coche, unos estudios, una reforma en casa, etc. Los créditos sirven más para cubrir desfases entre cobros y pagos y para afrontar períodos pasajeros de falta de liquidez. Por tanto, los créditos normalmente son más indicados para empresas que para particulares. (BBVA, 2015)

### **Categorías y días de morosidad**

<b>Categorías</b>	<b>Días de morosidad</b>
A-1	0
A-2	1-15
A-3	16-30
B-1	31-60
B-2	61-90
C-1	91-120
C-2	121-180
D	181-360
E	+ 360

### **Créditos de riesgo normal**

De acuerdo a la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (2011)

**Categoría A-1** (incluido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011).

El estado de flujo de efectivo presenta ingresos provenientes del giro del negocio, suficientes para cubrir las actividades de operación, amortización del capital e intereses de la deuda, y parte de las actividades de inversión, esta última puede complementarse con endeudamiento a largo plazo, lo anterior considerando la ciclicidad del negocio, debidamente comprobada por la institución del sistema financiero. El flujo de caja proyectado presenta ingresos suficientes para cubrir todas las obligaciones del negocio, el cual deberá estar sustentado con una data histórica sólida y con documentación de respaldo, así como sus estimaciones serán el resultado de metodologías estadísticas y/o empíricas. (Santandreu, 2004)

La administración tiene una amplia experiencia en la gestión de la empresa, con capacidad para operar el negocio de manera eficiente y rentable. Adicionalmente, ha demostrado una capacidad de respuesta inmediata para enfrentar los cambios del mercado y el desenvolvimiento de su competencia; la estructura organizacional está alineada con los objetivos del negocio; maneja óptimos niveles de buen gobierno corporativo dentro de un marco de políticas, normas, procedimientos y controles internos adecuados y eficientes; y, los accionistas apoyan el manejo de la empresa.

La evaluación de la industria es sobresaliente, sus características no reflejan ningún impedimento para el crecimiento; mantiene indicadores financieros y macroeconómicos satisfactorios, los cuales reflejan tendencias crecientes y sostenidas. El sector evidencia un riesgo mínimo frente a modificaciones en regulaciones y leyes, y frente a ajustes en la macroeconomía y en la política; en los productos que genera el sector se observa que la producción y las ventas presentan una tendencia creciente.

En el último año, el sujeto de crédito no ha presentado retrasos en el pago de sus obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores. No presenta morosidad alguna, con cero días de mora a la fecha de calificación. Rango de pérdida esperada: 1%.

### **Categoría A-2**

Los créditos evaluados en esta categoría poseen las características de la categoría “A1”, excepto por las siguientes condiciones:

- ✓ En la administración se observan debilidades en la gestión y planificación financiera, que afectan levemente a la administración del ciclo de efectivo, aun cuando son superadas inmediatamente.
- ✓ En el último año, se ha presentado al menos un retraso de hasta quince (15) días en el pago de las obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.
- ✓ Morosidad de uno (1) a quince (15) días a la fecha de calificación.
- ✓ Rango de pérdida esperada: de 2%.

### **Categoría A-3**

Los créditos evaluados en esta categoría poseen las características de la categoría “A2”, excepto por las siguientes condiciones:

- ✓ Los ingresos provenientes del giro del negocio son suficientes para cubrir las actividades de operación y de intereses de la deuda; las actividades de inversión son cubiertas con financiamiento a largo plazo, lo anterior considerando la ciclicidad del negocio.
- ✓ Además de las debilidades en la planificación financiera, se advierte que la gestión y planeación estratégica presenta algunas metas no alcanzadas.
- ✓ En el último año, se ha presentado al menos un retraso de dieciséis (16) hasta treinta (30) días en el pago de las obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.
- ✓ Morosidad de dieciséis (16) a treinta (30) días a la fecha de calificación.
- ✓ Rango de pérdida esperada: de 3% a 5%.

### **Con riesgo potencial**

#### **Categoría B-1**

El estado de flujo de efectivo presenta ingresos provenientes del giro del negocio, suficientes para cubrir las actividades de operación, sin embargo, estos ingresos no alcanzan a cubrir la totalidad de la deuda, lo anterior considerando la ciclicidad del negocio. El flujo de caja proyectado presenta ingresos que cubren todas las obligaciones del negocio, y está sustentado con una data histórica estimada en base a metodologías estadísticas y/o empíricas, sin embargo, algunas premisas de proyección presentan inconsistencias.

El manejo del negocio no está alcanzando los resultados esperados en la planificación estratégica y financiera. Adicionalmente, se advierte una capacidad de respuesta menos rápida que los deudores de la categoría “A”, para enfrentar los cambios en el mercado y en la competencia.

La evaluación de la industria presenta indicadores financieros que reflejan un comportamiento estable. Existen políticas gubernamentales (económicas y

legales) que afectan el desarrollo del sector. En los productos que genera éste, se observa que la producción y las ventas presentan una tendencia estable.

En el último año, el sujeto de crédito ha presentado al menos un retraso de treinta y uno (31) hasta sesenta (60) días en el pago de sus obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.

Morosidad de treinta y uno (31) a sesenta (60) días a la fecha de calificación.

Rango de pérdida esperada: de 6% a 9%.

### **Categoría B-2**

Los créditos evaluados en esta categoría poseen las características de la categoría “B1”, excepto por las siguientes condiciones:

- ✓ La estructura organizacional no es consistente con los objetivos del negocio.
- ✓ En el último año, se ha presentado al menos un retraso de sesenta y uno (61) hasta noventa (90) días en el pago de las obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.
- ✓ Morosidad de sesenta y uno (61) a noventa (90) días a la fecha de calificación.

### **Créditos deficientes**

#### **Categoría C-1**

El estado de flujo de efectivo presenta ingresos provenientes del giro del negocio que solamente alcanzan para cubrir las actividades de operación, lo anterior considerando la ciclicidad del negocio. El flujo de caja se ha proyectado con una base de datos histórica

El deudor presenta problemas de competencia en la administración de la empresa, la estructura organizacional dificulta el manejo de la misma, la composición y respaldo de los accionistas presenta dificultades. La viabilidad del negocio del deudor está en duda, a menos que ocurran cambios en la administración y dirección, se fortalezca la capacidad de producción y la generación de utilidades para la empresa. (Santandreu, 2004)

La evaluación de la industria refleja tendencias decrecientes en sus indicadores financieros claves, en los márgenes de utilidad y en la competitividad. La industria enfrenta severos trastornos por los cambios tecnológicos, regulatorios y/o macroeconómicos. En los productos que genera éste, se observa que la producción y las ventas presentan una tendencia decreciente.

En el último año, el sujeto de crédito ha presentado al menos un retraso de noventa y uno (91) hasta ciento veinte (120) días en el pago de sus obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.

Morosidad de noventa y uno (91) a ciento veinte (120) días a la fecha de calificación.

Rango de pérdida esperada: de 20% a 39%.

### **Categoría C-2**

Los créditos evaluados en esta categoría poseen las características de la categoría “C1”, excepto por las siguientes condiciones:

- ✓ En el último año, se ha presentado al menos un retraso de ciento veintiún (121) hasta ciento ochenta (180) días en el pago de las obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.
- ✓ Morosidad de ciento veintiún (121) a ciento ochenta (180) días a la fecha de calificación.

### **Créditos de dudoso recaudo**

#### **Categoría D**

El estado de flujo de efectivo presenta ingresos provenientes del giro del negocio que no alcanzan a cubrir las actividades de operación, lo anterior considerando la ciclicidad del negocio. De existir flujo de caja proyectado, éste es insuficiente y no cuenta con documentación de respaldo.

El desempeño de la administración de la empresa es deficiente. La viabilidad de la empresa como negocio en marcha es dudosa o el negocio ya dejó de operar, o se encuentra en proceso de quiebra.

La evaluación de la industria comparte las mismas características que en la categoría anterior, e incluye confirmaciones adicionales de que las debilidades de la industria han sido de carácter invariable en el tiempo.

Los créditos para cuya recuperación se han ejercido acciones legales, se considerarán de dudoso recaudo, sin tomar en cuenta su tiempo de morosidad. También se incluirán en esta categoría a los créditos cuyos deudores hubieran demandado a la entidad acreedora, si es que el cobro de dicho crédito depende del resultado de la respectiva acción judicial. En el último año, el sujeto de crédito ha presentado al menos un retraso de ciento ochenta y uno (181) hasta trescientos sesenta (360) días en el pago de sus obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.

Morosidad de ciento ochenta y uno (181) a trescientos sesenta (360) días a la fecha de calificación.

## **Pérdidas**

### **Categoría E**

Deben ubicarse en esta categoría los créditos que son considerados como incobrables o con un valor de recuperación tan bajo en proporción, lo adeudado, que su mantención como activo en los términos pactados no se justifique, bien sea porque los clientes han sido declarados en quiebra o insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o sufren un deterioro notorio y presumiblemente irreversible de su solvencia y cuya garantía o patrimonio remanente son de escaso o nulo valor con relación al monto adeudado. Deberán incluirse las operaciones otorgadas a favor de empresas cuya capacidad de generar recursos depende de otras con las cuales tengan relación económica, de propiedad, administración u otra condición, las que a su vez se encuentren muy debilitadas en su posición financiera, generalmente como consecuencia de su propio endeudamiento o incapacidad operacional, existiendo así una alta incertidumbre sobre su permanencia como negocio en marcha. Morosidad mayor a trescientos sesenta (360) días.

Pérdida esperada: 100%.

## **Riesgo crediticio**

Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.

### **Cómo disminuir el riesgo en un crédito**

Las entidades de crédito tienen a su disposición distintas herramientas para mitigarlo. La primera es la de la valoración crediticia del prestatario para evaluar la probabilidad de incumplimiento, que incluye, entre otros, el análisis de ingresos del solicitante, su historial de crédito, la disponibilidad de colateral o avales, la probabilidad de éxito del proyecto a financiar, la coyuntura económica, etc. (superintendencia de bancos y seguros , 2015)

### **Qué es la Central de Riesgos**

Es un sistema de registro de información que mantiene los datos sobre los créditos que una persona o empresa (titular y/o codeudor) haya contratado con las instituciones reguladas y controladas por la Superintendencia de Bancos; que incluye entidades bancarias, sociedades financieras, tarjetas de crédito, mutualistas, cooperativas o un banco extranjero (offshore) cuya matriz se encuentra en el país entre otras. También se registran como información adicional a la Central de Riesgos, los créditos adquiridos a través de entidades financieras no controladas ni reguladas por la Superintendencia de Bancos (cooperativas reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) y entidades del sector real o comercial (Créditos Económicos, La Ganga, Comandato, Fybeca, Andinatel, Porta, Deprati y similares casas comerciales) cuya información es solicitada directamente por los burós de información crediticia, y corresponde únicamente a obligaciones que se mantiene como deudores. (Tómas & Amat, 2002)

(superintendencia de bancos y seguros , 2015), establece una calificación a las personas, las mismas que es:

**A:** aquella persona que cuenta con suficientes ingresos para pagar el capital e intereses y lo hace puntualmente. Si es un crédito comercial, el pago de la cuota no puede pasar de 30 días y si es de consumo, no más de cinco días.

**B:** clientes que todavía demuestran que pueden atender sus obligaciones pero que no lo hacen a su debido tiempo. En los créditos comerciales son los que se tardan hasta tres meses en pagar sus obligaciones.

**C:** personas con ingresos deficientes para cubrir el pago del capital y sus intereses en las condiciones pactadas.

**D:** igual que las personas que tienen calificación C, pero donde se tiene que ejercer la acción legal para su cobro y, generalmente renegocian el préstamo bajo otras condiciones.

**E:** es la última calificación. Aquí están las personas que se declaran insolventes o en quiebra y no tienen medios para cancelar su deuda. En los créditos comerciales, la morosidad es superior a los nueve meses y en los de consumo, por encima de los 120 días.

### **Medios de pago**

Los medios de pago son por lo tanto herramientas, que los agentes de una economía utilizan para transferir valor monetario en una transacción económica con el fin de pagar por algún bien, servicio o activo financiero que se da a cambio. Para cualquier económica es fundamental contar con sistemas de pagos eficientes y seguros, por eso cada vez hay más desarrollo en ellos. (Bac-Credomatic, 2008)

Los medios de pago han cobrado una gran importancia dentro del sistema financiero debido a sus múltiples ventajas sobre el dinero en efectivo, como la

posibilidad de aplazar los pagos (financiación espontánea), incorporar mayor seguridad en las transacciones, etc. (López & Gonzalez, 2008)

Los pagos deben realizarse mediante algún instrumento, que sea aceptado por las partes contratantes y que, usualmente, se formaliza en algún medio de pago. Por lo tanto un medio de pago es una transacción para realizar el pago de bienes y servicios.

Así podemos clasificar los medios de pagos como:

### **Medios de pagos tradicionales**

Dinero en efectivo: En cualquiera de sus formas conocidas ya sea monedas, billetes, o divisas

Cheques, pagarés, letras de cambio: Que incorporan una orden de pago en una fecha determinada a favor de la persona que se determine en el documento.

Transferencias: Órdenes de pagos con cargo a la cuenta bancaria del titular y que tradicionalmente son realizadas físicamente desde una sucursal bancaria.

### **Medios de pago electrónico**

Remesas de cheques y pagarés electrónicos: Es un producto bancario emitido por una entidad financiera, en el cual existen diferencias con los tradicionales soportes físicos en papel, ya que la emisión de cheques y pagarés electrónicos por parte del titular hace necesario el uso de un programa o aplicación informática, que le permita la emisión, transacción y pago de los mismos. Este medio de pago elimina la posibilidad de cometer errores en su cumplimentación al incorporar controles de verificación. (López & Gonzalez, 2008)

Letra de cambio electrónica: Corresponde a la Fábrica Nacional de Monedas y Timbre, que para el correcto desarrollo del título mantiene un registro de letras emitidas a efectos de certificación del pago del timbre. La emisión de letras de cambio electrónicas es posible desde un punto de vista técnico legal, y el proceso que se sigue es similar al tradicional, las diferencias radican, evidentemente, en el

soporte de título de crédito. Su finalidad es que cualquier persona con intereses en un efecto determinado pueda verificar los datos correspondientes al mismo. (digitala, 2005)

Transferencias electrónicas a través de cajeros automáticos (ATM), teléfono u ordenador personal: Actualmente es posible realizar transferencias bancarias a través de los medios telemáticos existentes, tal como se harían de forma física o tradicional. De este modo las transacciones se pueden realizar desde un cajero automático (ATM), un equipo informático o, incluso, desde servicios interactivos de televisión. Estas transacciones se llevan a cabo a través de las redes de comunicación, que cuentan con la adecuada seguridad otorgada por claves, encriptación y confiabilidad. (López & Gonzalez, 2008)

Tarjeta de crédito, débito, prepago, monederos electrónicos: las tarjetas son un instrumento que permiten al comerciante el cobro de sus ventas sin medición de efectivo, y a sus clientes, el bono de sus compras contra el saldo total de su cuenta o contra el crédito concedido por una entidad financiera, así como la disposición de fondos. Las tarjetas de débito o de cliente son emitidas por establecimientos comerciales, y también existen las tarjetas propiamente de débito, emitidas por entidades bancarias. Las tarjetas de crédito pueden ser emitidas por empresas o por entidades bancarias. (Bac-Credomatic, 2008)

## **TARJETA DE CRÉDITO**

Es un medio de pago en moneda nacional y moneda extranjera (de allí su nombre de “moneda plástica”), que habilita al tarjetahabiente (tenedor autorizado) a financiar sus compras en el país y en el exterior. La tarjeta de crédito también financia el pago de servicios de diversa índole, tales como los hoteles, medicamentos, ropa, compra o alquiler de vehículos, electrodomésticos, etc. Algunas tarjetas de crédito auspiciadas por bancos nacionales y extranjero. (Morillo, 1982).

En cuanto a su forma materialmente la tarjeta de crédito consiste en una pieza de plástico, que posee las identificaciones de la entidad emisora y del afiliado autorizado para emplearla, así como el periodo temporal de su vigencia. Suele contener también la firma del portador legítimo con una banda magnética y un número en relieve, reemplazando de esta manera la entrega de efectivo.

En el artículo 1, sección I, capítulo III de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria, se define a la Tarjeta de Crédito como “el documento emitido por una institución financiera o de servicios financieros autorizada por la Superintendencia de Bancos, que le permita a su titular o usuario, disponiendo de una línea de crédito concedida por el emisor, adquirir bienes o servicios en establecimientos que, mediante un contrato, se afilian a un sistema, comprometiéndose por ello a realizar tales ventas o servicios.”

### **Característica**

Además, de financiar las compras realizadas, también permite la obtención de un crédito inmediato en efectivo para el titular de la tarjeta, a través de los denominados “avances de efectivo” o “cash advance” aplicado igualmente a los

mecanismos de crédito corriente o diferido, usuales en las tarjetas de crédito. (Moreno, 2014)

### **Utilidad de la tarjeta de Crédito**

Su utilidad fundamental consiste en servir de medio de crédito. En efecto, el titular de la tarjeta no paga en efectivo ni al contado sus compras y servicios, sino que difiere dicho pago firmando el comprobante que se le entrega por el uso de la tarjeta; y posteriormente, el banco paga al establecimiento afiliado. Al usuario se le cargan sus compras por el banco en la época convenida. (Sandoval Lopez, 1991)

### **Tipos de tarjetas de crédito**

Seder (1985), manifiesta que existen tres tipos de tarjetas de crédito que son:

- ❖ Tarjetas nacionales para viajeros y diversiones
- ❖ Sistema nacional de intercambio de tarjetas bancarias
- ❖ Tarjetas locales y especiales o de “etiqueta privada”

### **Tarjetas nacionales para viajes y diversiones**

La primera tarjeta para viajes y diversiones fue la Diners Club. Unos años después entro al campo American Express y luego la Carta Blanche. Estas tres son comúnmente llamadas tarjetas de viajes y diversiones, para distinguirlas de las tarjetas bancarias, pero el nombre se relaciona más a la historia que a los hechos actuales. Las tarjetas llamadas de viajes y diversión fueron las primeras en entrar en escena; pero ahora han sido superadas por las tarjetas bancarias, que en la actualidad son mucho más importantes. (Seder, 1985).

### **Sistema nacional de intercambio de tarjetas bancarias**

Las tarjetas bancarias operan en una forma tanto distinta, aunque el resultado es más o menos el mismo para el tarjetahabiente. Ambos tratan con el banco loca en

vez de con una compañía nacional. Las tarjetas bancarias son mucho más fáciles de obtener para la gente ordinaria que trabaja, con ingresos moderados. Por lo general, los principales requisitos para una tarjeta bancaria son una historia de crédito razonablemente buena y un trabajo estable. (Seder, 1985)

### **Tarjetas locales y especiales o de “etiqueta o privada”**

Estas no son nada más que cuentas corrientes convencionales (ya sea en un solo pago o a plazos) que ahora usan tarjetas de plásticos que son del mismo tamaño que las otras tarjetas de crédito y pueden o no llevar un código magnético. Algunas de estas son de ámbito nacional, como las de las aerolíneas, los principales expendedores de gasolina al menudeo, los que rentan automóviles y algunas cadenas de hoteles y restaurantes. (Seder, 1985)

De acuerdo a (Normas generales para las insituciones del sistema financiero , 2014), existen los siguientes tipos de tarjetas

**Tarjetas de crédito de circulación general.**- aquellas que pueden ser utilizadas en más de un establecimiento comercial.

**Tarjetas de circulación restringida,** son aquellas emitidas por una institución del sistema financiero y que pueden ser utilizadas en un solo establecimiento comercial.

**Tarjeta de pago o de cargo.**- aquella en virtud de la cual el tarjetahabiente adquiere algún bien u obtiene algún servicio, sin que a la fecha de su pago pueda acceder a línea de crédito alguna. Al igual que las tarjetas de crédito, pueden ser de circulación general o restringida.

**Tarjeta de afinidad.**- también denominadas de marca compartida o cobranding o de afinidad de circulación general, son aquellas emitidas por una institución del sistema financiero con convenio con un tercero y que brindan las prestaciones de la tarjeta de crédito del emisor y las prestaciones del tercero para los clientes.

**Tarjeta de afinidad de sistema cerrado.**- también denominadas de marca compartida de sistema cerrado o cobranding de sistema cerrado o de afinidad de

circulación restringida, son aquellas emitidas por una institución del sistema financiero con convenio con terceros (marca de la tarjeta y establecimiento) y que brindan a los clientes exclusivamente las prestaciones del establecimiento.

**Tarjeta de sistema cerrado**, también denominada de circulación restringida, son aquellas emitidas por una institución del sistema financiero con convenio con un tercero (establecimiento) y que brindan a los clientes las prestaciones del tercero. Las tarjetas de marca compartida y de sistema cerrado deberán, en forma previa a su utilización, ser autorizadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros de acuerdo a lo establecido en el artículo 6 de este capítulo; y, se sujetarán a las disposiciones del capítulo V “De la gestión de riesgo operativo”, del título X “De la gestión y administración de riesgos”, de este libro.

### Clases de tarjetas de Crédito

A nivel mundial, el mercado de tarjetas de crédito está liderado por Visa, que cuenta con más de 520 millones de tarjetas emitidas y consumos por U\$S 889,2 mil millones, como se observa en el cuadro 1.

<b>Marca</b>	<b>Consumo miles de millones</b>	<b># tarjetas emitidas (millones)</b>	<b>Tarjetas emitidas %</b>
VISA	889,2	520,8	54%
MASTERCARD	590,5	350	36%
AMERICAN EXPRESS	184,9	45,1	5%
DINERS	27,5	8,2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>1732,4</b>	<b>962,7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** (Martínez Torres, 2010).

**Visa:** Creada en 1958 en U.S.A por el Bank of América, es la red comercial de pagos electrónicos más grande del mundo y es una de las marcas de servicios financieros globales más reconocidas en el ámbito internacional. Visa facilita el

comercio global a través de la transferencia de valores e información entre instituciones financieras, comercios, consumidores, compañías y entidades gubernamentales.

#### Beneficios

- Crédito Corriente.
- Crédito Rotativo.
- Crédito Diferido.
- Avances en cajero automático.
- Avances de efectivo en ventanilla.
- Avances de efectivo a través de Banca Electrónica.
- Aceptación a nivel internacional.
- Más de 15,000 establecimientos afiliados a nivel nacional.

**MasterCard:** Fundada en 1951, MasterCard es una marca de tarjetas de crédito y de débito. Fue originalmente creada por el United Bank of California; posteriormente se alió con otros bancos, los cuales son First Interstate Bank. El actual eslogan de la compañía es "Hay ciertas cosas que el dinero no puede comprar. Para todo lo demás existe MasterCard".

**American Express:** Fundada en 1850 comúnmente conocida como Amex, es una institución financiera con sede en Nueva York. Cuenta con más de 1700 oficinas en más de 130 países en todo el mundo. La revista *Fortune* la coloca en el número 95 en el ranking mundial de las compañías más grandes del mundo. Entre sus servicios se encuentran las tarjetas de crédito, los cheques de viaje, seguros, servicios de bolsa y banca en línea, estos dos últimos supervisados por el American Express Bank.

**Diners:** Originalmente fundada como Diners Club, es una compañía de tarjetas de crédito formada en 1950 por Frank X. McNamara, Ralph Schneider y Casey R. Taylor. Cuando apareció, se convirtió en la primera compañía independiente de tarjetas de crédito en el mundo. Hasta abril del 2008 fue una subsidiaria de

Citigroup, luego de que fue adquirida por Discover Financial Services por US\$ 165 millones, Discover Financial Services opera la tarjeta de crédito Discover que tiene más de 50 millones de usuarios en Estados Unidos pero no opera a nivel internacional, cosa que si hace Diners Club, debido a esto Discover tiene planeado en un tiempo máximo de 3 años, fusionar las 2 compañías, de tal manera que los usuarios de Discover puedan utilizar los servicios de Diners por fuera de Estados Unidos, y los usuarios de Diners podrán utilizar los servicios de Discover en Estados Unidos.

#### Beneficios

- Prestaciones internacionales con costos detallados en el tarifario.
- Estado de cuenta detallado con el cual paga solo lo que firma.
- Acceso a los diferentes tipos de crédito, lo que le permite planificar compras y consumos.
- Acceso a tarjetas adicionales.

#### Instituciones Financieras emisoras de tarjetas de crédito

En la ciudad de Loja existen diez instituciones financieras emisoras de tarjetas de crédito, en el siguiente cuadro detalla el nombre del banco emisor, el año que empezaron a emitirse y el tipo de tarjeta que emite cada una de ellas.

<b>BANCO EMISOR</b>	<b>AÑO (INICIO DE EMISIÓN)</b>	<b>TIPO DE TARJETA</b>
Banco del Austro	1995	Visa, MasterCard
Diners	1996	Diners
Banco de Guayaquil	1999	Visa, MasterCard, American Express
Banco Bolivariano	2001	Visa, MasterCard
Banco de Machala	2001	Visa
Banco Pichincha	2001	Visa, MasterCard
Mutualista Pichincha	2002	MasterCard
ProduBanco	2002	Visa, MasterCard
Banco de Loja	2003	Visa
UniBanco	2005	Cuotafácil, Visa

**Fuente:** Superintendencia de Bancos

Se puede observar que a partir del año 2001, las emisoras de tarjetas de crédito se han incrementado significativamente, lo que explica también el aumento del uso de la tarjeta como medio de pago en la ciudad.

Como se dijo anteriormente existe un sinnúmero de tarjetas emitidas que hace uso el tarjetahabiente, sin embargo, cabe mencionar que VISA es la más conocida y aceptada dentro de nuestro medio, por lo general la diferencia radica en el costo que estas les genera tanto al tarjetahabiente como al establecimiento afiliado.

### **Análisis crediticio para otorgar una tarjeta de crédito**

Los requisitos básicos para la adquisición de una tarjeta de crédito son los que a continuación se detalla. Martínez (2010)

- Llenar la solicitud del banco del que usted desee obtener la tarjeta de crédito.
- Copia de la cédula y certificado de votación.
- Rol de pagos o R.U.C en caso de negocio independiente.

Una vez presentados estos documentos la entidad emisora de tarjetas de crédito procede a realizar el análisis respectivo de la solicitud para determinar si se le otorga o no la tarjeta al cliente.

En vista de que hoy en día en el mercado existe una variedad de emisores de tarjetas de crédito y varias tipos de tarjeta el análisis crediticio que se realiza es menos estricto en relación a años anteriores en donde toda operación implicaba un trámite riguroso para luego de un análisis ver si era posible otorgar o no el crédito. (Martínez Torres, 2010)

A lo largo de todo el proceso de otorgamiento de un crédito, se debe realizar un análisis de algunas variables que permiten determinar la capacidad de pago del cliente. Para analizar si se otorga o no el crédito a una persona se suele analizar

con frecuencia las cinco C del crédito para de esta forma poder ver la solvencia del cliente.

Al respecto Lawrence J. Gitman (2014), en su libro "Principios de Administración Financiera "; las describe de la siguiente manera:

**1. Carácter:** Se refiere al cumplimiento de las obligaciones pasadas del solicitante. El historial de pagos anteriores, así como cualquier juicio legal resuelto o pendiente contra el solicitante, se utilizan para evaluar su reputación.

**2. Capacidad:** La capacidad que tiene el solicitante para reembolsar el crédito requerido. Aquí vemos todo lo referente a la liquidez y las razones de endeudamiento, con el fin de ver la capacidad de endeudamiento del solicitante.

**3. Capital:** Se refiere a la solidez financiera del solicitante, que se refleja por su posición de propietario.

**4. Colateral:** Es la cantidad de activos que el solicitante tiene disponible para asegurar el crédito.

**5. Condiciones:** Se refiere al ambiente en donde se realiza el negocio económico actual, así como cualquier circunstancia que puede afectar de una u otra manera al otorgamiento del crédito.

Una vez analizada la capacidad de pago del cliente Lawrence J. Gitman menciona que se debe realizar un contrato mediante el cual una empresa especializada acuerda con el cliente la apertura de un crédito a su favor, con la finalidad de que efectúe compras o satisfaga servicios.

La relación jurídica consiste en este caso en el consentimiento que existe entre el usuario y la entidad emisora, quien se compromete a satisfacer el pago resultante de las operaciones celebradas por el titular de la tarjeta a cambio de una comisión previamente establecida.

Un contrato de tarjeta de crédito contiene los siguientes aspectos:

- Monto de la línea de crédito

- Monto máximo y comisión por la disposición en efectivo en caso corresponda
- Comisiones, portes y otros gastos directos por los servicios prestados o los criterios para su determinación
- Tasa de interés efectiva anual compensatoria o los criterios para su determinación.
- Forma y medios de pago permitidos
- Casos en que procede la anulación de la tarjeta de crédito
- Periodicidad en que se entregaran los estados de cuenta
- Procedimientos y responsabilidades de las partes en caso de extravió y sustracción.

### **Montos de colocación y planes de pago**

Existen varios planes de pago entre ellos tenemos el crédito corriente y diferido a 3, 6, 9, 12, 18 o 24 meses dependiendo de los plazos de la entidad emisora , y en temporadas especiales , éstas compras se las puede realizar con o sin intereses. (Martínez Torres, 2010)

Generalmente este monto es el que marca la diferencia que existe entre una tarjeta y otra.

Respecto a los planes de pago, se refiere al tiempo que dispone el consumidor en cancelar lo adeudado al momento de realizar una compra ya no con el establecimiento comercial sino con el banco emisor de su tarjeta de crédito.

El plazo depende más del cliente que del establecimiento comercial quien va a cancelar la deuda de su compra más los intereses sobre la misma en caso de haberlos.

Generalmente los emisores de tarjeta de crédito ofrecen un monto máximo de crédito dependiendo del ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por este el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar, menos los gastos familiares estimados mensuales.

## **Estado de cuenta**

Para el manejo de la tarjeta de crédito, uno de los documentos importantes es el Estado de Cuenta, que mensualmente el cliente recibirá días antes a la fecha de pago del mismo en la dirección que ha determinado al momento de solicitar la tarjeta.

Aquí se muestra el detalle de todas las compras (corrientes y diferidos) y avances de efectivo realizadas por el cliente, hasta la fecha de corte del mismo, el cual le indica los valores a pagar dentro de ese mes. (Martínez Torres, 2010)

En caso de que el estado de cuenta no llegue al cliente, este debe acercarse a las oficinas del banco emisor para ver cuál es el problema o inconveniente que existe para ser resuelto de inmediato.

En el estado de cuenta otorgado por parte de las emisoras de tarjeta de crédito se puede observar información importante para el cliente, la misma que a continuación se detallan:

- **Fecha de corte**

Es la fecha en que se emite el estado de cuenta.

- **Fecha máxima de pago**

Es la fecha límite para realizar el pago normal o mínimo dependiendo del caso.

- **Cupo aprobado**

Es el cupo total aprobado por parte del Banco a cada cliente.

- **Consumos del periodo**

Son las compras realizadas entre la fecha de emisión del Estado de Cuenta del mes anterior y del siguiente Estado de Cuenta.

- **Pago mínimo**

Es un valor que al cancelarlo el cliente tiene la opción de diferir a 6 meses los consumos realizados en crédito normal.

- **Pago normal**

Si es cancelado este valor todos los consumos normales son pagados en su totalidad conjuntamente con el proporcional de los consumos diferidos.

- **Pago total**

La suma de cada una de las cuotas por el número de pagos que faltan por cancelar de cada consumo más los consumos del periodo, totalidad de la deuda del cliente.

- **Cupo utilizado**

Es el monto consumido a la fecha de emisión del Estado de Cuenta.

- **Cupo disponible**

Es la diferencia entre el cupo total aprobado y el cupo utilizado para que el cliente conozca cuanto tiene disponible para ser consumido.

- **Cupo disponible avances**

Es el cupo del que el cliente dispone en efectivo de su tarjeta hasta la fecha de emisión del Estado de Cuenta.

- **Fecha de compra**

Es el día en el que el consumo fue realizado.

- **Código de crédito**

Es el número que se asigna a un consumo realizado.

- **Nombre almacén**

Lugar donde el cliente realizo la compra con la tarjeta.

- **Cuota a pagar**

El número de cuota que el cliente está pagando.

- **Monto a pagar**

### **Tasas de interés y tarifas por servicios aplicados a las tarjetas de crédito**

Todo servicio tiene un costo que se debe respetar y que se debe recuperar dejando un margen de utilidad.

A pesar de que se establecen los techos máximos para renovación y afiliación de las tarjetas de crédito los clientes de tarjetas piden que las autoridades también regulen otros servicios de seguros que se cobran sin informar al usuario de la tarjeta.

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en las letras e) y d), del artículo 180, y en el tercer inciso del artículo 81, de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15, de la sección III “Disposiciones Generales”, Capítulo I “De las Remuneraciones por Servicios”, del Título XIV “De Transparencia de Información”, del Libro I “Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero”, de la Nueva Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos, la Superintendencia pone a disposición de las instituciones financieras el instructivo y el tríptico / folleto sobre **“costos financieros y operativos.**

### **Tasas Aplicadas en cada Variable:**

Crédito Diferido: Especificar los plazos, tasas efectivas y los factores de ponderación de las mismas.

Crédito Rotativo: Indicar la tasa efectiva.

**Consumos a través de Internet:** Indicar los costos máximos y mínimos que se aplica a las compras realizadas a través de páginas “web” nacionales e internacionales.

**Pagos de Créditos:** Especificar los plazos dentro de los cuales no se aplican cargos por intereses; y, así mismo, cuándo se los aplica, en cuyo caso se deberá publicar el porcentaje; además, se indicará claramente en las notas explicativas que ese porcentaje depende de los convenios que suscriba la entidad con los establecimientos comerciales.

**Tarifas por Servicios:**

Tarjeta: Publicar los costos que se cobran por: emisiones, renovaciones, reactivaciones, mantenimiento de tarjeta, certificado de manejo de cuenta y adicional, así como también por los consumos de gasolina.

**Estado de cuenta:** Indicar los costos (valor) por la entrega del estado de cuenta y por copias solicitadas del estado de cuenta y de “vouchers” de compras realizadas en el país o en el exterior.

**Manejo de Tarjeta:**

Avances de Efectivo: Indicar los costos (en porcentajes o en valores) por los avances de efectivo realizados en cajeros automáticos propios, locales y del exterior.

Por Ventanilla: Publicar los costos que recibe la entidad por dar este servicio.

A continuación los tarifarios de los Bancos más Conocidos:

## TASAS DE INTERÉS Y TARIFAS POR SERVICIOS APLICADOS A LAS TARJETAS DE CRÉDITO AI 01 DE ENERO DEL 2016

2.1 TASAS DE INTERÉS:		Tasa Efectiva	Fact. Ponderación	Tasa Efectiva	Fact. Ponderación																																																
<b>CRÉDITO DIFERIDO</b>	<b>Plazo:</b>																																																				
	3 meses	17,30%	2,54%	17,30%	2,54%																																																
	6 meses	17,30%	4,47%	17,30%	4,47%																																																
	9 meses	17,30%	6,43%	17,30%	6,43%																																																
	12 meses	17,30%	8,42%	17,30%	8,42%																																																
<b>CRÉDITO ROTATIVO</b>		17,30%																																																			
<b>TASA EN MORA</b>	<b>Fecha de aplicación:</b> A partir del primer día de vencimiento del capital <b>% ADICIONAL DE INTERÉS:</b> Se aplica en función de la tabla de Recargo por mora. <b>GASTOS DE COBRANZA:</b> Se aplica en función de la tabla de Gestión de Cobranza Extrajudicial. <b>TABLA DE GESTIÓN DE COBRANZA TARJETA DE CRÉDITO (*)</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <thead> <tr> <th colspan="6" style="text-align: center;">Rango de días vencidos</th> </tr> <tr> <th style="width: 15%;"></th> <th style="width: 15%;">a. de 1 a 30 días</th> <th style="width: 15%;">b. de 31 a 60 días</th> <th style="width: 15%;">c. de 61 a 90 días</th> <th style="width: 15%;">d. de 91 en adelante</th> <th style="width: 15%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">a. menor a 100</td> <td style="text-align: center;">6,38</td> <td style="text-align: center;">16,23</td> <td style="text-align: center;">23,17</td> <td style="text-align: center;">25,56</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">b. de 100 a 199</td> <td style="text-align: center;">7,35</td> <td style="text-align: center;">16,46</td> <td style="text-align: center;">23,85</td> <td style="text-align: center;">26,64</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">c. de 200 a 299</td> <td style="text-align: center;">7,92</td> <td style="text-align: center;">17,83</td> <td style="text-align: center;">25,27</td> <td style="text-align: center;">29,03</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">d. de 300 a 499</td> <td style="text-align: center;">8,32</td> <td style="text-align: center;">20,34</td> <td style="text-align: center;">27,43</td> <td style="text-align: center;">32,72</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">e. de 500 a 999</td> <td style="text-align: center;">8,63</td> <td style="text-align: center;">23,99</td> <td style="text-align: center;">30,34</td> <td style="text-align: center;">37,7</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">f. de 1000 en adelante</td> <td style="text-align: center;">8,88</td> <td style="text-align: center;">26,78</td> <td style="text-align: center;">34,01</td> <td style="text-align: center;">43,99</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">(*) Las tarifas no incluyen IVA</p>	Rango de días vencidos							a. de 1 a 30 días	b. de 31 a 60 días	c. de 61 a 90 días	d. de 91 en adelante		a. menor a 100	6,38	16,23	23,17	25,56		b. de 100 a 199	7,35	16,46	23,85	26,64		c. de 200 a 299	7,92	17,83	25,27	29,03		d. de 300 a 499	8,32	20,34	27,43	32,72		e. de 500 a 999	8,63	23,99	30,34	37,7		f. de 1000 en adelante	8,88	26,78	34,01	43,99					
Rango de días vencidos																																																					
	a. de 1 a 30 días	b. de 31 a 60 días	c. de 61 a 90 días	d. de 91 en adelante																																																	
a. menor a 100	6,38	16,23	23,17	25,56																																																	
b. de 100 a 199	7,35	16,46	23,85	26,64																																																	
c. de 200 a 299	7,92	17,83	25,27	29,03																																																	
d. de 300 a 499	8,32	20,34	27,43	32,72																																																	
e. de 500 a 999	8,63	23,99	30,34	37,7																																																	
f. de 1000 en adelante	8,88	26,78	34,01	43,99																																																	
2.2 TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS																																																					
TRANSACCIONES BÁSICAS - SERVICIOS SIN COSTO	TRANSACCION	APLICA	TARIFA																																																		
	Activación de tarjeta de crédito nacional o internacional				0,00																																																
	Bloqueo, anulación o cancelación				0,00																																																
	Reposición de tarjeta de crédito por actualización o fallas en la banda lectora				0,00																																																
	Emisión de tarjeta de crédito titular				0,00																																																
	Renovación de tarjeta de crédito titular				0,00																																																
	Emisión de tarjeta de crédito adicional				0,00																																																
	Renovación de tarjeta de crédito adicional				0,00																																																
	Entrega de estado de cuenta a domicilio				0,00																																																
	Entrega de estado de cuenta a oficina				0,00																																																
	Consumos a través de internet en páginas nacionales e internacionales				0,00																																																
	Mantenimiento de tarjeta de crédito por pago mínimo o total	Tarjetas de crédito Visa Clásica y Visa Oro			0,00																																																
	Mantenimiento, administración o manejo				0,00																																																
	Reclamos				0,00																																																
	Pagos vencidos				0,00																																																
	Re-emisión de clave				0,00																																																
	Emisión titular				0,00																																																
	Renovación anual titular				0,00																																																
	Emisión adicional				0,00																																																
	Renovación anual adicional				0,00																																																
	Emisión de plástico de tarjeta de crédito con banda lectora				0,00																																																
	Renovación de plástico de tarjeta de crédito con banda lectora				0,00																																																
SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS	SERVICIO SUJETO A TARIFA MÁXIMA	APLICA	CANAL	TARIFA (DÓLARES)	IVA	TARIFA FINAL																																															
	Emisión de plástico de tarjeta de crédito con chip <sup>1</sup>	Tarjeta de Crédito Visa Clásica Tarjeta de Crédito Visa Oro	Oficina	5,36	0,64	6,00																																															
	Renovación de plástico de tarjeta de crédito con chip <sup>2</sup>			5,36	0,64	6,00																																															
	Reposición de tarjeta de crédito por pérdida, robo o deterioro físico, con excepción de los casos de fallas en la banda lectora o chip			5,36	0,64	6,00																																															
	Cheque devuelto nacional			2,49	0,30	2,79																																															
	Cheque devuelto del exterior			2,89	0,35	3,24																																															
	Emisión de referencias bancarias			4,46	0,54	5,00																																															
	Copia de voucher local			1,79	0,21	2,00																																															
	Copia de voucher del exterior			8,93	1,07	10,00																																															
	Copia de estado de cuenta			0,45	0,05	0,50																																															
	Consumo en gasolineras con tarjeta de crédito			0,23	0,03	0,26																																															
	Retiro cajero automático clientes de otra entidad en cajero de la entidad <sup>3</sup>	Cajero automático	0,45	0,05	0,50																																																
	Emisión y entrega de estados de cuenta a domicilio (cuentas corrientes y tarjetas de crédito)		1,66	0,20	1,86																																																
SERVICIOS FINANCIEROS TARIFADOS DIFERENCIADOS	NOMBRE COMERCIAL DEL SERVICIO CON TARIFA DIFERENCIADA	APLICA	CANAL	TARIFA (DÓLARES)	IVA	TARIFA FINAL																																															
	Notas de cargo de viajes y entretenimiento <sup>4</sup>	Visa Clásica Visa Oro	Oficina	8,93	1,07	10,00																																															
	Avance de efectivo en cajero nacional	Según monto de avance \$10,00 - \$300,00 \$300,01 - \$500,00 \$500,01 - \$1.000,00	Cajero Automático	3,57	0,43	4,00																																															
				7,14	0,86	8,00																																															
				13,39	1,61	15,00																																															
	Avance de efectivo en cajero internacional	Según monto de avance \$10,00 - \$300,00 \$300,01 - \$500,00 \$500,01 - \$1.000,00	Cajero Automático	3,57	0,43	4,00																																															
				7,14	0,86	8,00																																															
				13,39	1,61	15,00																																															
	Avance de efectivo en ventanilla nacional	Según monto de avance \$10,00 - \$499,99 \$500,00 - \$999,99 \$1.000,00 - \$1.999,99 \$2.000,00 - \$2.999,99 \$3.000,00 - \$4.999,99 Mayor o igual a \$5.000,00	Oficina	8,93 22,32 40,18 66,96 111,61 130,50	1,07 2,68 4,82 8,04 13,39 15,66	10,00 25,00 45,00 75,00 125,00 146,16																																															
	Avance de efectivo en ventanilla internacional	Según monto de avance \$10,00 - \$499,99 \$500,00 - \$999,99 \$1.000,00 - \$1.999,99 \$2.000,00 - \$2.999,99 \$3.000,00 - \$4.999,99 Mayor o igual a \$5.000,00	Oficina	8,93 22,32 40,18 66,96 111,61 130,50	1,07 2,68 4,82 8,04 13,39 15,66	10,00 25,00 45,00 75,00 125,00 146,16																																															
	Reposición de tarjeta de crédito emergencial en el exterior	Visa Clásica Visa Oro	Oficina	160,71	19,29	180,00																																															

1) Se refiere a la acción de emitir por primera vez un plástico de tarjeta de crédito con chip  
 2) La renovación aplica únicamente para los casos de tarjetas de crédito para las cuales ha finalizado la vigencia del plástico conforme su fecha de caducidad. La vigencia mínima es de 3 años.  
 3) Aplica a las tarjetas de crédito emitidas en el país, cuando se realiza avances de efectivo en cajeros automáticos de la entidad para clientes de otra entidad  
 4) Tarifa de Copia de voucher del exterior

## 2. CARGOS POR SERVICIOS APLICADOS A TARJETAS DE CRÉDITO



SERVICIOS CON CARGOS MÁXIMOS												
NOMBRE DEL SERVICIO	APLICA	CANAL	CARGO (DÓLARES)*	I.V.A. 14%	CARGO FINAL							
<b>SERVICIOS DE CHEQUES</b>												
CHEQUE DEVUELTO NACIONAL	Tarjeta de Crédito	Oficina	\$ 2.49	\$ 0.35	<b>\$ 2.84</b>							
CHEQUE DEVUELTO DEL EXTERIOR [1]	Tarjeta de Crédito	Oficina	\$ 2.89	\$ 0.41	<b>\$ 3.30</b>							
<b>SERVICIOS DE EMISIÓN, RENOVACIÓN Y REPOSICIÓN</b>												
EMISIÓN DE PLÁSTICO DE TARJETA DE CRÉDITO CON CHIP [2]	Tarjeta de Crédito	Oficina	\$ 5.38	\$ 0.75	<b>\$ 6.11</b>							
RENOVACIÓN DE PLÁSTICO DE TARJETA DE CRÉDITO CON CHIP [4]	Tarjeta de Crédito	Oficina	\$ 5.38	\$ 0.75	<b>\$ 6.11</b>							
REPOSICIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO (BANDA/CHIP) POR PÉRDIDA, ROBO O DETERIORO FÍSICO CON EXCEPCIÓN DE LOS CASOS DE FALLAS EN LA BANDA LECTORA O CHIP	Tarjeta de Crédito	Oficina	\$ 5.38	\$ 0.75	<b>\$ 6.11</b>							
<b>SERVICIOS CON ESTADOS DE CUENTA</b>												
EMISIÓN Y ENTREGA DE ESTADOS DE CUENTA A DOMICILIO	Tarjeta de Crédito	Oficina	\$ 1.88	\$ 0.23	<b>\$ 1.89</b>							
<b>SERVICIOS DE COPIAS</b>												
COPIA DE ESTADO DE CUENTA DE TARJETA DE CRÉDITO	Tarjeta de Crédito	Oficina	\$ 0.45	\$ 0.06	<b>\$ 0.51</b>							
COPIA DE VOUCHERVALE LOCAL	Tarjeta de Crédito	Oficina	\$ 1.79	\$ 0.25	<b>\$ 2.04</b>							
COPIA DE VOUCHERVALE DEL EXTERIOR	Tarjeta de Crédito	Oficina	\$ 8.93	\$ 1.25	<b>\$ 10.18</b>							
<b>SERVICIOS DE REFERENCIAS</b>												
EMISIÓN DE REFERENCIAS BANCARIAS	Tarjeta de Crédito	Oficina	\$ 4.46	\$ 0.62	<b>\$ 5.08</b>							
CORTE IMPRESO DE MOVIMIENTOS DE CUENTA PARA CUALQUIER TIPO DE CUENTA Y ENTREGADO EN ORIGINAL DE LA ENTIDAD POR SOLICITUD EXPRESA DEL CLIENTE [3]	Tarjeta de Crédito	Oficina	\$ 1.63	\$ 0.23	<b>\$ 1.89</b>							
<b>SERVICIOS DE CONSUMOS NACIONALES</b>												
CONSUMO EN GASOLINERAS	Tarjeta de Crédito	POS	\$ 0.23	\$ 0.03	<b>\$ 0.25</b>							
<b>SERVICIOS DE PLANES DE RECOMPENSA</b>												
PLANES DE RECOMPENSA PARA TARJETAS DE CRÉDITO	Segmento AA+ (BLACK, INFINITE)	Oficina	\$ 54.00	\$ 7.58	<b>\$ 61.58</b>							
	Segmento B+ (PLATINIUM)		\$ 28.00	\$ 3.92	<b>\$ 31.92</b>							
	Segmento C+ (GOLD-ORD)		\$ 23.00	\$ 3.22	<b>\$ 26.22</b>							
	Segmento D+ (CLÁSICA)		\$ 10.00	\$ 1.40	<b>\$ 11.40</b>							
<b>SERVICIOS DE PRESTACIONES EN EL EXTERIOR</b>												
PRESTACIONES EN EL EXTERIOR DE TARJETAS DE CRÉDITO	Segmento AA+ (BLACK, INFINITE)	Oficina	\$ 24.00	\$ 3.38	<b>\$ 27.38</b>							
	Segmento B+ (PLATINIUM)		\$ 18.00	\$ 2.24	<b>\$ 18.24</b>							
	Segmento C+ (GOLD-ORD)		\$ 11.00	\$ 1.54	<b>\$ 12.54</b>							
	Segmento D+ y D (CLÁSICA)		\$ 7.00	\$ 0.98	<b>\$ 7.98</b>							
<b>SERVICIOS A ESTABLECIMIENTOS POR CONSUMOS PAGADOS CON TARJETAS</b>												
CARGO A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES POR CONSUMOS	Tarjetas de Crédito (crédito corriente/rotativo) (%)	POS	4.02%	0.56%	<b>4.58%</b>							
	Tarjetas de Crédito (crédito corriente/rotativo) Salud y Afines (%)		4.02%	0.56%	<b>4.58%</b>							
	Tarjetas de Crédito (crédito corriente/rotativo) Educación (%)		4.02%	0.56%	<b>4.58%</b>							
	Tarjeta de Débito/Prepago (%)		2.00%	0.28%	<b>2.28%</b>							
<b>SERVICIOS DE GESTIÓN DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL</b>												
RANGO DE DÍAS VENCIDOS**	De 1 a 30 días			De 31 a 60 días			De 61 a 90 días			Más de 90 días		
CUOTA VENCIDA EN DÓLARES***	CARGO	I.V.A. 14%	CARGO FINAL	CARGO	I.V.A. 14%	CARGO FINAL	CARGO	I.V.A. 14%	CARGO FINAL	CARGO	I.V.A. 14%	CARGO FINAL
Menor a 100	\$ 8.38	\$ 0.89	\$ 7.27	\$ 16.23	\$ 2.27	\$ 18.50	\$ 23.17	\$ 3.24	\$ 26.41	\$ 25.56	\$ 3.58	\$ 29.14
De 100 a 199	\$ 7.35	\$ 1.03	\$ 8.38	\$ 16.46	\$ 2.30	\$ 18.76	\$ 23.85	\$ 3.34	\$ 27.19	\$ 26.64	\$ 3.73	\$ 30.37
De 200 a 299	\$ 7.92	\$ 1.11	\$ 9.03	\$ 17.83	\$ 2.50	\$ 20.33	\$ 25.27	\$ 3.54	\$ 28.81	\$ 28.03	\$ 4.06	\$ 33.09
De 300 a 499	\$ 8.32	\$ 1.16	\$ 9.48	\$ 20.34	\$ 2.85	\$ 23.19	\$ 27.43	\$ 3.84	\$ 31.27	\$ 32.72	\$ 4.58	\$ 37.30
De 500 a 999	\$ 8.63	\$ 1.21	\$ 9.84	\$ 23.99	\$ 3.36	\$ 27.35	\$ 30.34	\$ 4.25	\$ 34.59	\$ 37.70	\$ 5.28	\$ 42.98
Mayor a 1000	\$ 8.88	\$ 1.24	\$ 10.12	\$ 28.78	\$ 4.03	\$ 32.81	\$ 34.01	\$ 4.76	\$ 38.77	\$ 43.99	\$ 6.16	\$ 50.15
<b>SERVICIOS CON CARGO DIFERENCIADO</b>												
NOMBRE DEL SERVICIO	APLICA	CANAL	CARGO (DÓLARES)	I.V.A. 14%	CARGO FINAL							
<b>SERVICIOS DE REPOSICIÓN EN EL EXTERIOR</b>												
REPOSICIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO ROBADA/PERDIDA EN EL EXTERIOR	Tarjeta de crédito	Oficina	\$ 44.95	\$ 8.25	<b>\$ 50.90</b>							
<b>SERVICIOS DE AVANCE EN EL PAÍS</b>												
AVANCE DE EFECTIVO EN CAJEROS PROPIOS Y EN CAJEROS LOCALES CON TARJETA DE CRÉDITO	Rango de monto de retiro \$1-\$100	Cajero automático	\$ 0.25	\$ 0.38	<b>\$ 7.13</b>							
	Rango de monto de retiro \$101-\$200		\$ 10.71	\$ 1.50	<b>\$ 12.21</b>							
	Rango de monto de retiro \$201-\$300		\$ 15.18	\$ 2.13	<b>\$ 17.31</b>							
	Rango de monto de retiro \$301-\$400		\$ 22.32	\$ 3.12	<b>\$ 25.44</b>							
	Rango de monto de retiro \$401-\$500		\$ 28.79	\$ 3.75	<b>\$ 30.54</b>							
	Rango de monto de retiro \$501-\$600		\$ 31.25	\$ 4.38	<b>\$ 35.63</b>							
	Rango de monto de retiro \$601-\$700		\$ 35.71	\$ 5.00	<b>\$ 40.71</b>							
	Rango de monto de retiro \$701-\$800		\$ 40.18	\$ 5.63	<b>\$ 45.81</b>							
	Rango de monto de retiro \$801-\$900		\$ 44.64	\$ 6.25	<b>\$ 50.89</b>							
	Rango de monto de retiro \$901-\$1000		\$ 49.11	\$ 6.88	<b>\$ 55.99</b>							
	Rango de monto de retiro \$1001-\$2000		\$ 58.00	\$ 7.84	<b>\$ 63.84</b>							
	Rango de monto de retiro \$2001-\$3000		\$ 75.00	\$ 10.50	<b>\$ 85.50</b>							
	Rango de monto de retiro \$3001-\$4000		\$ 100.00	\$ 14.00	<b>\$ 114.00</b>							
	Rango de monto de retiro \$4001-\$5000		\$ 125.00	\$ 17.50	<b>\$ 142.50</b>							
Rango de monto de retiro mayor a \$5000	\$ 130.50	\$ 18.27	<b>\$ 148.77</b>									

SERVICIOS CON CARGO DIFERENCIADO					
NOMBRE DEL SERVICIO	APLICA	CANAL	CARGO (DOLARES)	I.V.A. 14%	CARGO FINAL
<b>SERVICIOS DE AVANCE EN EL PAÍS</b>					
AVANCE DE EFECTIVO SOLICITADOS EN VENTANILLA - ESCRITORIO - KIOSCO - INTERNET CON TARJETA DE CRÉDITO	Rango de monto de retiro \$1-\$100	Oficina, Kiosco, Internet	\$ 8.25	\$ 0.88	\$ 7.13
	Rango de monto de retiro \$101-\$200		\$ 10.71	\$ 1.50	\$ 12.21
	Rango de monto de retiro \$201-\$300		\$ 15.18	\$ 2.13	\$ 17.31
	Rango de monto de retiro \$301-\$400		\$ 22.32	\$ 3.12	\$ 25.44
	Rango de monto de retiro \$401-\$500		\$ 28.79	\$ 3.75	\$ 30.54
	Rango de monto de retiro \$501-\$600		\$ 31.25	\$ 4.38	\$ 35.63
	Rango de monto de retiro \$601-\$700		\$ 35.71	\$ 5.00	\$ 40.71
	Rango de monto de retiro \$701-\$800		\$ 40.18	\$ 5.83	\$ 45.81
	Rango de monto de retiro \$801-\$900		\$ 44.84	\$ 6.25	\$ 50.89
	Rango de monto de retiro \$901-\$1000		\$ 49.11	\$ 6.88	\$ 55.99
	Rango de monto de retiro \$1001-\$2000		\$ 58.00	\$ 7.84	\$ 65.84
	Rango de monto de retiro \$2001-\$3000		\$ 75.00	\$ 10.50	\$ 85.50
	Rango de monto de retiro \$3001-\$4000		\$ 100.00	\$ 14.00	\$ 114.00
	Rango de monto de retiro \$4001-\$5000		\$ 125.00	\$ 17.50	\$ 142.50
Rango de monto de retiro mayor a \$5000	\$ 130.50	\$ 18.27	\$ 148.77		

SERVICIOS CON CARGO DIFERENCIADO					
NOMBRE DEL SERVICIO	APLICA	CANAL	CARGO (DOLARES)	I.V.A. 14%	CARGO FINAL
<b>SERVICIOS DE AVANCE EN EL EXTERIOR</b>					
AVANCE DE EFECTIVO EN CAJEROS INTERNACIONALES Y OTRAS REDES CON TARJETA DE CRÉDITO	Rango de monto de retiro \$1-\$100	Cajero automático en el exterior	\$ 8.25	\$ 0.88	\$ 7.13
	Rango de monto de retiro \$101-\$200		\$ 10.71	\$ 1.50	\$ 12.21
	Rango de monto de retiro \$201-\$300		\$ 15.18	\$ 2.13	\$ 17.31
	Rango de monto de retiro \$301-\$400		\$ 22.32	\$ 3.12	\$ 25.44
	Rango de monto de retiro \$401-\$500		\$ 28.79	\$ 3.75	\$ 30.54
	Rango de monto de retiro \$501-\$600		\$ 31.25	\$ 4.38	\$ 35.63
	Rango de monto de retiro \$601-\$700		\$ 35.71	\$ 5.00	\$ 40.71
	Rango de monto de retiro \$701-\$800		\$ 40.18	\$ 5.83	\$ 45.81
	Rango de monto de retiro \$801-\$900		\$ 44.84	\$ 6.25	\$ 50.89
	Rango de monto de retiro \$901-\$1000		\$ 49.11	\$ 6.88	\$ 55.99
	Rango de monto de retiro \$1001-\$2000		\$ 58.00	\$ 7.84	\$ 65.84
	Rango de monto de retiro \$2001-\$3000		\$ 75.00	\$ 10.50	\$ 85.50
	Rango de monto de retiro \$3001-\$4000		\$ 100.00	\$ 14.00	\$ 114.00
	Rango de monto de retiro \$4001-\$5000		\$ 125.00	\$ 17.50	\$ 142.50
Rango de monto de retiro mayor a \$5000	\$ 130.50	\$ 18.27	\$ 148.77		

**NOTAS:**

\* Cargos por cobro de comisión de acuerdo a Resolución No.138-2015-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.  
 \*\* Para días vencidos mayores a 120 días se aplicará los cargos del rango de \$1 a 120 días.  
 \*\*\* Para valores de costo mayores de \$300 dólares se aplicará los cargos del rango de \$1,000 a 4,999 dólares.

Actualizado de acuerdo a circular SIBS-DNE-SES-2007-0066 y circular INEN-07/2009-0103 circular adjunta INU-34-2008-010

Actualizado según el Reglamento de Operación y Compraventas de Voto - CAPÍTULO III DE LOS REQUISITOS Y CARACTERÍSTICAS DE LOS COMPROBANTES DE VENTA Art. 10

Actualizado de acuerdo a lo dispuesto en la Circular No. 388-10-DNE-SAS-2013-0831 Y EN EL ANEXO No. 1, de fecha 18 de Enero 2013 elaborado según el instructivo de la SBS para llenar el modelo de formato del tarjetario para servicios financieros VERSION 1.0

Actualizado según Ley Orgánica de Solidaridad y de Corresponsabilidad Ciudadana para la Reconstrucción y Reintegración de las Zonas Afectadas por el Terremoto de 16 de Abril de 2016, específicamente: DISPOSICIONES TRANSITORIAS; PRIMERA.- Incremento del I.V.A al 14%.

**DATOS A CONSIDERAR PARA TARJETAS DE CRÉDITO**

Para obtener un crédito no es necesario tomar ni contratar otros servicios adicionales a los valorizados en la pizarra o tarifarios de servicios financieros.

Cargos Financieros. Corresponden a los intereses financieros calculados sobre los consumos del mes, que podrán ser bonificables si se realiza en pago de contado hasta la fecha máxima de pago, más las tarifas de costos por servicios.

Los gastos notariales no se consideran para el cálculo de los cargos financieros.

Las consultas o solicitudes presentadas por tarjetas de crédito, serán atendidas en el plazo de hasta 15 días para operaciones dentro del país y hasta dos meses para operaciones internacionales.

En caso de robo o extravío de su Tarjeta de Crédito, infórmenos inmediatamente a nuestros centros de atención telefónica.

Servicio de Rentas Internas (S.R.I.): De acuerdo a lo que indica la NAC-DGECG12-00017 publicada el 9 de Octubre del 2012, en el Registro Oficial 806, Pacificard no puede efectuar devolución de Impuesto a la salida de Divisas (ISD), Sólo el S.R.I. puede efectuar la devolución.

**REFERENCIAS**

- R1 Sujeto a cualquier cargo adicional impuesto por el Banco Beneficiario
- R2 No reemplaza a la emisión y entrega de estado de cuenta ni reemplaza la actualización de carteras de cuentas de ahorro
- R3 Se refiere a la acción de emitir por primera vez un plástico de tarjeta de débito/crédito con chip
- R4 Aplica únicamente para los casos de tarjetas de débito/crédito para los cuales ha finalizado la vigencia del plástico conforme a su fecha de caducidad. Vigencia mínima es de 3 años
- R5 Aplica en cajeros propios y de otras entidades nacionales inclusive
- R6 Aplica también a las tarjetas de crédito emitidas en el país, cuando se realiza avances de efectivo en cajeros automáticos de la entidad para clientes de otra entidad

CUPOS DIARIOS MÁXIMOS PARA TARJETAS DE DÉBITO	MONTO
Retiro de fondos cajeros automáticos Banco del Pacífico	\$ 300.00
Retiro de fondos cajeros automáticos de otros bancos del Ecuador	\$ 300.00
Retiro de fondos cajeros automáticos de otros bancos del exterior	\$ 600.00
Compras en establecimientos nacionales	\$ 800.00
Compras en establecimientos internacionales	\$ 1,000.00

Servicio de Atención a Clientes:  
 Dirección electrónica: [rzencid@pacifico.fis.ec](mailto:rzencid@pacifico.fis.ec) Teléfonos: (04) 3731500 Contact Center: Guayaquil Dirección electrónica: [websadmin@pacifico.fis.ec](mailto:websadmin@pacifico.fis.ec)

Superintendencia de Bancos del Ecuador  
 Dirección electrónica: [webmaster@sbs.gub.ec](mailto:webmaster@sbs.gub.ec) Código postal (Matriz Quito): 17-17-770 Unidad de Protección y Atención al Cliente Telf. (02) 2547285 - 2568452



BANCO DEL AUSTRO

2. TASAS DE INTERÉS APLICADAS A LAS TARJETAS DE CRÉDITO

Vigente desde Julio 2016

DESCRIPCIÓN	VISA MASTERCARD	APOYO		SELECTA		EXCELLENCE		PERSONA JURÍDICA BUSINESS	DISTRIBUTION (COMMERCIAL CARD)	PREPAGO			
		NACIONAL	INTERNACIONAL	GOLD	PLATINUM	SIGNATURE BLACK	INFINITE						
2.1 TASAS DE INTERÉS		TASA NOMINAL				FACTOR DE PONDERACIÓN				TASA NOMINAL	FACTOR DE PONDERACIÓN	TASA NOMINAL	FACTOR DE PONDERACIÓN
CRÉDITO DIFERIDO	Plazo												
	3 Meses		16,06%				2,68%				1 mes: 16,06 %		
	6 Meses		16,06%				4,73%				2 meses: 16,06 %		
	9 meses		16,06%				6,91%				3 meses: 16,06 %	n/a	
	12 meses		16,06%				8,91%						
	24 meses		16,06%				17,56%						
	36 meses		16,06%				26,69%						
CRÉDITO ROTATIVO	TASA NOMINAL CONSUMO	16,06%	16,06%	16,06%	16,06%	16,06%	16,06%	16,06%				n/a	
	TASA NOMINAL PYMES	11,23%	11,23%	11,23%	11,23%	11,23%	11,23%	11,23%				n/a	



BANCO DEL AUSTRO

Vigente desde Julio 2016

TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS

TRANSACCIONES BÁSICAS		
TRANSACCIÓN BÁSICA	APLICA	TARIFA (DOLARES)
CONSULTAS DE CUENTAS	CONSULTA OFICINA	CERO
	CONSULTA VISUAL, CAJERO AUTOMÁTICO	CERO
	CONSULTA INTERNET	CERO
	CONSULTA BANCA TELEFÓNICA	CERO
	CONSULTA BANCA CELULAR	CERO
	CORTE DE MOVIMIENTOS DE CUALQUIER TIPO DE CUENTA Y POR CUALQUIER MEDIO, A EXCEPCIÓN DE ENTREGA EN OFICINA DE LA ENTIDAD	CERO
ACTIVACION DE CUENTAS	ACTIVACIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO NACIONAL O INTERNACIONAL	CERO
MANTENIMIENTO DE TARJETA DE CRÉDITO	MANTENIMIENTO DE TARJETA DE CRÉDITO	CERO
	MANTENIMIENTO PAGO MÍNIMO	CERO
	MANTENIMIENTO PAGO TOTAL	CERO
PAGOS A TARJETA DE CRÉDITO	PAGOS A TARJETAS DE CRÉDITO POR LOS DIFERENTES CANALES	CERO
BLOQUEO, ANULACION O CANCELACION DE TARJETAS	BLOQUEO, ANULACIÓN O CANCELACIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO	CERO
TRANSACCIONES FALLIDAS EN CAJEROS AUTOMATICOS	TRANSACCIONES FALLIDAS EN CAJEROS AUTOMATICOS - TODOS LOS CASOS	CERO
RECLAMOS DE CLIENTES	RECLAMOS JUSTIFICADOS	CERO
	RECLAMOS INJUSTIFICADOS	CERO
FRECUENCIA DE TRANSACCIONES	TARJETA DE CRÉDITO	CERO
REPOSICIÓN POR ACTUALIZACIÓN	REPOSICIÓN TARJETA DE CRÉDITO/TARJETA DE DÉBITO POR MIGRACIÓN, POR ACTUALIZACIÓN, O POR FALLAS EN LA BANDA LECTORA O CHIP	CERO
EMISIÓN Y ENTREGA DE ESTADOS DE CUENTA	TARJETA DE CRÉDITO Y TODO TIPO DE CUENTA POR CUALQUIER MEDIO, VÍA O CANAL DE ENTREGA	CERO
SERVICIOS DE EMISIÓN	EMISIÓN DE PLÁSTICO DE TARJETA DE DÉBITO/CRÉDITO CON BANDA LECTORA	CERO
SERVICIOS DE RENOVACIÓN	RENOVACIÓN DE PLÁSTICO DE TARJETA DE DÉBITO/CRÉDITO CON BANDA LECTORA	CERO
AFILIACIÓN Y RENOVACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO (PRINCIPALES Y ADICIONALES)	PERSONA NATURAL, EMPRESARIAL, MARCA COMPARTIDA, SISTEMA CERRADO, TARJETA BÁSICA: PARA TODOS LOS SEGMENTOS	CERO



Vigente desde Julio 2016

SERVICIOS FINANCIEROS SUJETOS A TARIFA MÁXIMA					
SERVICIO SUJETO A TARIFA MÁXIMA	APLICA A	CANAL	TARIFA	IVA	TARIFA FINAL
CHEQUE DEVUELTO NACIONAL(1)	TARJETA DE CRÉDITO	OFICINA	\$ 2,49	\$ 0,35	\$ 2,84
CHEQUE DEVUELTO DEL EXTERIOR	TARJETA DE CRÉDITO	OFICINA	\$ 2,89	\$ 0,40	\$ 3,29
CONSULTA IMPRESA DE SALDOS POR CAJERO AUTOMÁTICO	TARJETA DE CRÉDITO	CAJERO AUTOMÁTICO	\$ 0,31	\$ 0,04	\$ 0,35
EMISION DE REFERENCIAS BANCARIAS	TARJETA DE CRÉDITO	OFICINA	\$ 4,46	\$ 0,62	\$ 5,08
CONFIRMACIONES BANCARIAS PARA AUDITORES EXTERNOS	TARJETA DE CRÉDITO	OFICINA	\$ 2,37	\$ 0,33	\$ 2,70
CORTE IMPRESO DE MOVIMIENTOS DE CUENTA PARA CUALQUIER TIPO DE CUENTA Y ENTREGADO EN OFICINAS DEL BANCO DEL AUSTRO S.A. POR SOLICITUD EXPRESA DEL CLIENTE.	TARJETA DE CRÉDITO	OFICINA	\$ 1,63	\$ 0,23	\$ 1,86
COPIA DE VOUCHER/VALE LOCAL APLICA A TARJETA DE CRÉDITO	TARJETA DE CRÉDITO	OFICINA	\$ 1,79	\$ 0,25	\$ 2,04
COPIA DE VOUCHER/VALE DEL EXTERIOR APLICA A TARJETA DE CRÉDITO	TARJETA DE CRÉDITO	OFICINA	\$ 8,93	\$ 1,25	\$ 10,18
COPIA DE ESTADO DE CUENTA TARJETA DE CRÉDITO	TARJETA DE CRÉDITO	OFICINA INTERNET	\$ 0,45	\$ 0,06	\$ 0,51
CONSUMO EN GASOLINERAS CON TARJETA DE CRÉDITO, DÉBITO Y PREPAGO	TARJETA DE CRÉDITO	TARJETA DE CRÉDITO	\$ 0,23	\$ 0,03	\$ 0,26
REPOSICION DE LIBRETA/CARTOLA/ESTADO DE CUENTA POR PERDIDA, ROBO O DETERIORO	TARJETA DE CRÉDITO	OFICINA	\$ 0,89	\$ 0,12	\$ 1,01
REPOSICIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO/TARJETA DE DÉBITO (BANDA/CHIP) POR PERDIDA, ROBO O DETERIORO FÍSICO CON EXCEPCIÓN DE LOS CASOS DE FALLAS EN LA BANDA LECTORA O CHIP.	TARJETA DE CRÉDITO	OFICINA	\$ 5,36	\$ 0,75	\$ 6,11
EMISIÓN DE PLÁSTICO DE TARJETA DE CRÉDITO CON CHIP <sup>(9)</sup>	TARJETA DE CRÉDITO	OFICINA	\$ 5,36	\$ 0,75	\$ 6,11
RENOVACIÓN DE PLÁSTICO DE TARJETA DE CRÉDITO CON CHIP <sup>(9)</sup>	TARJETA DE CRÉDITO	OFICINA	\$ 5,36	\$ 0,75	\$ 6,11
EMISION DE TARJETA PREPAGO CON CHIP (INCLUYE LA PRIMERA CARGA) (11)	TARJETA DE CRÉDITO	OFICINA	\$ 5,36	\$ 0,75	\$ 6,11
RENOVACION DE PLÁSTICO DE TARJETAS PREPAGO RECARGABLE CON CHIP	TARJETA DE CRÉDITO	OFICINA	\$ 5,36	\$ 0,75	\$ 6,11
EMISION Y ENTREGA DE ESTADOS DE CUENTA A DOMICILIO (CUENTAS CORRIENTES Y TARJETAS DE CREDITO)	TARJETA DE CRÉDITO	DOMICILIO	\$ 1,66	\$ 0,23	\$ 1,89
RENOVACION DEL SERVICIO ANUAL DE TARJETA PREPAGO RECARGABLE	TARJETA DE CRÉDITO	OFICINA	\$ 1,79	\$ 0,25	\$ 2,04
REPOSICION DE TARJETA PREPAGO RECARGABLE CON CHIP	TARJETA DE CRÉDITO	OFICINA	\$ 5,36	\$ 0,75	\$ 6,11
PLANES DE RECOMPENSA EN TARJETAS DE CRÉDITO (13)	SEGMENTO AA+	TARJETA DE CRÉDITO	\$ 54,00	\$ 7,56	\$ 61,56
	SEGMENTO A+	TARJETA DE CRÉDITO	\$ 44,00	\$ 6,16	\$ 50,16
	SEGMENTO B+	TARJETA DE CRÉDITO	\$ 28,00	\$ 3,92	\$ 31,92
	SEGMENTO C+	TARJETA DE CRÉDITO	\$ 23,00	\$ 3,22	\$ 26,22
	SEGMENTO D+	TARJETA DE CRÉDITO	\$ 10,00	\$ 1,40	\$ 11,40
PRESTACIONES EN EL EXTERIOR DE TARJETAS DE CRÉDITO	SEGMENTO E+	TARJETA DE CRÉDITO	\$ 5,00	\$ 0,70	\$ 5,70
	SEGMENTO AA+y AA	TARJETA DE CRÉDITO	\$ 24,00	\$ 3,36	\$ 27,36
	SEGMENTO A+y A	TARJETA DE CRÉDITO	\$ 20,00	\$ 2,80	\$ 22,80
	SEGMENTO B+y B	TARJETA DE CRÉDITO	\$ 16,00	\$ 2,24	\$ 18,24
	SEGMENTO C+y C	TARJETA DE CRÉDITO	\$ 11,00	\$ 1,54	\$ 12,54
	SEGMENTO D+y D	TARJETA DE CRÉDITO	\$ 7,00	\$ 0,98	\$ 7,98

CARGOS A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES POR CONSUMOS CON TARJETAS DE CRÉDITO, CRÉDITO CORRIENTE/ROTATIVO (%)	TARJETAS DE CRÉDITO	OFICINA	4,02%
CARGOS A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES (SALUD Y AFINES) POR CONSUMOS CON TARJETA DE CRÉDITO CORRIENTE/ROTATIVO (%)	TARJETAS DE CRÉDITO	OFICINA	4,02%
CARGOS A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES (EDUCACION) POR CONSUMOS CON TARJETA DE CRÉDITO CORRIENTE/ROTATIVO (%)	TARJETAS DE CRÉDITO	OFICINA	4,02%
CARGOS A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES POR CONSUMOS CON TARJETA DE DEBITO/PREPAGO (%)	TARJETAS DE CRÉDITO	OFICINA	2,00%

<sup>6)</sup> Se refiere a la acción de emitir por primera vez un plástico de tarjeta de débito/ crédito con chip.

<sup>6)</sup> La renovación aplica únicamente para los casos de tarjetas de débito/ crédito para los cuales a finalizado la vigencia del plástico conforme a su fecha de caducidad. La vigencia mínima es de tres años

<sup>13)</sup> Los cargos aprobados para el acceso a los planes de recompensa u otros servicios que se ofrecen por el uso de la tarjeta de crédito, ha sido fijado para períodos anuales, desde la fecha en que el tarjetahabiente acepta el cobro por ellos; no se ha autorizado ningún recargo ni cargo adicional por consumos en el exterior, y es necesario que los tarjetahabientes expresen por escrito su aceptación a partir de los planes de recompensa o acceso a servicios adicionales ofrecidos, previo al cobro del cargo anual.

\* A los cargos descritos en esta resolución se les agregara el valor que corresponda por concepto del IVA

\*\* Se prohíbe transferir estos cargos o el cobro de estos cargos a los tarjetahabientes o usuarios de tarjetas de credito, debito y prepago

\*\*\*Se prohíbe el cobro de cargos por los consumos con tarjetas de debito y prepago, con excepción de consumos en gasolineras



BANCO DEL AUSTRIO

Vigente desde Julio 2016

SERVICIOS FINANCIEROS TARIFADOS DIFERENCIADOS

NOMBRE COMERCIAL DEL SERVICIO CON TARIFA DIFERENCIADA	APLICA	CANAL	TARIFA	IVA	TARIFA FINAL
<b>GESTION DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL</b>					
<u>De 1 a 30 días vencidos</u>					
Menor a \$100			\$ 6,38	\$ 0,89	\$ 7,27
De \$100 a \$199	TARJETA DE CRÉDITO, CARTERA DE CONSUMO, VIVIENDA,	VIA TELEFÓNICA, MENSAJES DE TEXTO, CORREO ELECTRONICO, NOTIFICACIONES ESCRITAS POR COURIER Y VISITAS.	\$ 7,35	\$ 1,03	\$ 8,38
De \$200 a \$299			\$ 7,92	\$ 1,11	\$ 9,03
De \$300 a \$499	MICROCRÉDITO, COMERCIAL Y EDUCATIVO		\$ 8,32	\$ 1,16	\$ 9,48
De \$500 a \$999			\$ 8,63	\$ 1,21	\$ 9,84
Mayor a \$1000			\$ 8,88	\$ 1,24	\$ 10,12
<u>De 31 a 60 días vencidos</u>					
Menor a \$100			\$ 16,23	\$ 2,27	\$ 18,50
De \$100 a \$199	TARJETA DE CRÉDITO, CARTERA DE CONSUMO, VIVIENDA,	VIA TELEFÓNICA, MENSAJES DE TEXTO, CORREO ELECTRONICO, NOTIFICACIONES ESCRITAS POR COURIER Y VISITAS.	\$ 16,46	\$ 2,30	\$ 18,76
De \$200 a \$299			\$ 17,83	\$ 2,50	\$ 20,33
De \$300 a \$499	MICROCRÉDITO, COMERCIAL Y EDUCATIVO		\$ 20,34	\$ 2,85	\$ 23,19
De \$500 a \$999			\$ 23,99	\$ 3,36	\$ 27,35
Mayor a \$1000			\$ 28,78	\$ 4,03	\$ 32,81
<u>De 61 a 90 días vencidos</u>					
Menor a \$100			\$ 23,17	\$ 3,24	\$ 26,41
De \$100 a \$199	TARJETA DE CRÉDITO, CARTERA DE CONSUMO, VIVIENDA,	VIA TELEFÓNICA, MENSAJES DE TEXTO, CORREO ELECTRONICO, NOTIFICACIONES ESCRITAS POR COURIER Y VISITAS.	\$ 23,85	\$ 3,34	\$ 27,19
De \$200 a \$299			\$ 25,27	\$ 3,54	\$ 28,81
De \$300 a \$499	MICROCRÉDITO, COMERCIAL Y EDUCATIVO		\$ 27,43	\$ 3,84	\$ 31,27
De \$500 a \$999			\$ 30,34	\$ 4,25	\$ 34,59
Mayor a \$1000			\$ 34,01	\$ 4,76	\$ 38,77
<u>De 91 a 120 (***) días vencidos</u>					
Menor a \$100			\$ 25,56	\$ 3,58	\$ 29,14
De \$100 a \$199	TARJETA DE CRÉDITO, CARTERA DE CONSUMO, VIVIENDA,	VIA TELEFÓNICA, MENSAJES DE TEXTO, CORREO ELECTRONICO, NOTIFICACIONES ESCRITAS POR COURIER Y VISITAS.	\$ 26,64	\$ 3,73	\$ 30,37
De \$200 a \$299			\$ 29,03	\$ 4,06	\$ 33,09
De \$300 a \$499	MICROCRÉDITO, COMERCIAL Y EDUCATIVO		\$ 32,72	\$ 4,58	\$ 37,30
De \$500 a \$999			\$ 37,70	\$ 5,28	\$ 42,98
Mayor a \$1000			\$ 43,99	\$ 6,16	\$ 50,15
PAGOS A TERCEROS	TARJETA DE CREDITO POS	POS			
	TARJETA DE DEBITO POS	POS	\$ 0,31	\$ 0,04	\$ 0,35
	TARJETA PREPAGO POS	POS			

RECARGOS DE CELULAR*	TARJETA DE CRÉDITO	OFICINA INTERNET BANCA CELULAR CAJERO AUTOMÁTICO	\$ 0,45	\$ 0,06	\$ 0,51
RECAUDACIÓN DE LA MATRICULACION VEHICULAR*	TARJETA DE CRÉDITO	OFICINA	\$ 0,45	\$ 0,06	\$ 0,51
RECAUDACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS (ENERGÍA ELÉCTRICA, AGUA Y TELÉFONO)	TARJETA DE CRÉDITO	OFICINA	\$ 0,45	\$ 0,06	\$ 0,51
RECAUDACIÓN DE TV PAGADA*	TARJETA DE CRÉDITO	OFICINA	\$ 0,45	\$ 0,06	\$ 0,51
RECAUDACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET*	TARJETA DE CRÉDITO	OFICINA	\$ 0,45	\$ 0,06	\$ 0,51
RECAUDACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL*	TARJETA DE CRÉDITO	OFICINA	\$ 0,45	\$ 0,06	\$ 0,51
RECAUDACIONES ADUANERAS	TARJETA DE CRÉDITO	OFICINA	\$ 0,45	\$ 0,06	\$ 0,51
RECAUDACIONES EDUCATIVAS*	TARJETA DE CRÉDITO	VENTANILLA BANCA CELULAR INTERNET CAJERO AUTOMÁTICO	\$ 0,45	\$ 0,06	\$ 0,51
RECAUDACIONES IEISS*	TARJETA DE CRÉDITO	OFICINA INTERNET	\$ 0,45	\$ 0,06	\$ 0,51
RECAUDACIONES MUNICIPALES*	TARJETA DE CRÉDITO	OFICINA INTERNET	\$ 0,45	\$ 0,06	\$ 0,51
RECAUDACIONES TRIBUTARIAS (SRI)	TARJETA DE CRÉDITO	OFICINA INTERNET	\$ 0,45	\$ 0,06	\$ 0,51
SERVICIO ELECTRÓNICO - TRANSACCIÓN SEGURA REALIZADA	CON DÉBITO A CUENTA CORRIENTE O DE AHORROS Y CARGOS A TARJETA DE CRÉDITO	INTERNET	\$ 0,22	\$ 0,03	\$ 0,25

- 1) Por la gestión realizada antes de la fecha de vencimiento de pago o la gestión preventiva de cobranza no se cobrará valor alguno
- 2) Las entidades deben llevar un registro con fechas y horas que evidencie la gestión de cobranza efectiva realizada. Los registros deben contar con los respaldos físicos, digitales u otro que
- 3) Se cobrará un solo cargo dentro del rubro de cuota y de días vencidos independiente del número de gestiones efectivas realizadas
- 4) Se prohíbe el cobro por gestiones de cobranza de créditos vencidos que no cuenten con el respaldo de la gestión efectiva realizada
- 5) Si la gestión de cobranza la efectúa un tercero, distinto a la entidad, no se podrá recargar los valores adicionales a los cargos previstos en esta resolución.
  - 1) Aplica para casos de recaudaciones de empresas del sector privado pagadas por el usuario/cliente
  - 2) Aplica para el caso de recaudaciones de empresas y entidades del sector público pagada por el usuario o por la propia empresa pública
  - 3) Se prohíbe el cobro simultáneo de cargos a la empresa pública/privada y al usuario/cliente por el servicio de recaudación de pagos a terceros
  - 4) Las recaudaciones para empresas del sector privado cuyo cargo es asumida por la propia empresa contratante, mantendrán los cargos autorizados a cada entidad financiera

Vigente desde Julio 2016



**SERVICIOS FINANCIEROS TARIFADOS DIFERENCIADOS**

NOMBRE COMERCIAL DEL SERVICIO CON TARIFA DIFERENCIADA	APLICA	CANAL	TARIFA	IVA	TARIFA FINAL
AVANCES DE EFECTIVO EN EL PAÍS \$0 - \$500	TARJETA DE CRÉDITO	VENTANILLA (OFICINAS PROPIAS DEL BANCO DEL AUSTRO)	\$ 8,93	\$ 1,25	\$ 10,18
AVANCES DE EFECTIVO EN EL PAÍS \$501 - \$1.000			\$ 26,79	\$ 3,75	\$ 30,54
AVANCES DE EFECTIVO EN EL PAÍS \$1.001 - \$2.000			\$ 53,57	\$ 7,50	\$ 61,07
AVANCES DE EFECTIVO EN EL PAÍS \$2.001 - \$5.000			\$ 107,14	\$ 15,00	\$ 122,14
AVANCES DE EFECTIVO EN EL PAÍS MAYOR A \$5.000			\$ 130,50	\$ 18,27	\$ 148,77
AVANCES DE EFECTIVO EN EL PAÍS \$0 - \$500	TARJETA DE CRÉDITO	CAJERO AUTOMÁTICO DEL BANCO DEL AUSTRO O DE OTRA ENTIDAD FINANCIERA	\$ 8,93	\$ 1,25	\$ 10,18
AVANCES DE EFECTIVO EN EL PAÍS \$501 - \$1.000			\$ 26,79	\$ 3,75	\$ 30,54
AVANCES DE EFECTIVO EN EL PAÍS \$1.001 - \$2.000			\$ 53,57	\$ 7,50	\$ 61,07
AVANCES DE EFECTIVO EN EL PAÍS \$2.001 - \$5.000			\$ 107,14	\$ 15,00	\$ 122,14
AVANCES DE EFECTIVO EN EL PAÍS MAYOR A \$5.000			\$ 130,50	\$ 18,27	\$ 148,77
AVANCES DE EFECTIVO EN EL EXTERIOR \$0 - \$500	TARJETA DE CRÉDITO	VENTANILLA (OFICINAS DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA EN EL EXTERIOR)	\$ 8,93	\$ 1,25	\$ 10,18
AVANCES DE EFECTIVO EN EL EXTERIOR \$501 - \$1.000			\$ 26,79	\$ 3,75	\$ 30,54
AVANCES DE EFECTIVO EN EL EXTERIOR \$1.001 - \$2.000			\$ 53,57	\$ 7,50	\$ 61,07
AVANCES DE EFECTIVO EN EL EXTERIOR \$2.001 - \$5.000			\$ 107,14	\$ 15,00	\$ 122,14
AVANCES DE EFECTIVO EN EL EXTERIOR MAYOR A \$5.000			\$ 130,50	\$ 18,27	\$ 148,77
AVANCES DE EFECTIVO EN EL EXTERIOR \$0 - \$500	TARJETA DE CRÉDITO	RED DE CAJEROS AUTOMÁTICOS (ATM) UBICADOS EN EL EXTERIOR	\$ 8,93	\$ 1,25	\$ 10,18
AVANCES DE EFECTIVO EN EL EXTERIOR \$501 - \$1.000			\$ 26,79	\$ 3,75	\$ 30,54
AVANCES DE EFECTIVO EN EL EXTERIOR \$1.001 - \$2.000			\$ 53,57	\$ 7,50	\$ 61,07
AVANCES DE EFECTIVO EN EL EXTERIOR \$2.001 - \$5.000			\$ 107,14	\$ 15,00	\$ 122,14
AVANCES DE EFECTIVO EN EL EXTERIOR MAYOR A \$5.000			\$ 130,50	\$ 18,27	\$ 148,77
RETIRO DE EFECTIVO EN EL EXTERIOR EN CAJEROS AUTOMÁTICOS (1)	TARJETA DE CRÉDITO	CAJERO AUTOMÁTICO	\$ 4,46	\$ 0,62	\$ 5,08
CONSULTA EN EL EXTERIOR EN CAJEROS AUTOMÁTICOS (2)	TARJETA DE CRÉDITO	CAJERO AUTOMÁTICO	\$ 0,89	\$ 0,12	\$ 1,01
CONSUMO EN EL EXTERIOR CON TARJETAS POR MONTOS MAYORES A \$100 (3)	TARJETA DE CRÉDITO	CAJERO AUTOMÁTICO	\$ 1,70	\$ 0,24	\$ 1,94
RETIRO POR CAJEROS AUTOMÁTICOS EN EL EXTERIOR OTRA MONEDA	TARJETA DE CRÉDITO	CAJERO AUTOMÁTICO	\$ 4,46	\$ 0,62	\$ 5,08

- 1) El retiro aplica para tarjetas de débito y tarjetas prepago
- 2) La consulta aplica para tarjetas de débito, tarjetas de crédito y tarjetas prepago
- 3) Los consumos en el exterior aplican para tarjetas de débito, tarjetas de crédito y tarjetas prepago, se excluyen los consumos en el exterior realizados por internet. Para consumos menores a \$100 no se cobra ningún cargo por concepto de consumo con excepción a los valores dispuestos por la ley.
- 4) Los cargos son cobrados por el banco emisor de la tarjeta

ACLARACIONES

SERVICIOS FINANCIEROS

No. DE RESOLUCIÓN APROBATORIA	SERVICIO ESPECIFICO AUTORIZADO EN RESOLUCIÓN	NOMBRE COMERCIAL UTILIZADO EN EL TARIFARIO
RESOLUCIÓN No. JB-2009-1399	CONSULTAS EN EL EXTERIOR	CONSULTAS EN EL EXTERIOR
RESOLUCIÓN No. JB-2009-1399	RETIROS POR CAJERO AUTOMATICOS EN EL EXTERIOR	RETIROS POR CAJERO AUTOMATICOS EN EL EXTERIOR
RESOLUCIÓN No. SBS-2010-394	COPIAS MICROFILM	COPIA MICROFILM
RESOLUCIÓN No. SBS-2010-394	SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA	SERVICIO ELECTRÓNICO - COSTO POR KEYCARD
RESOLUCIÓN No. SBS-2010-394	SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA	SERVICIO ELECTRÓNICO - COSTO POR TOKEN
RESOLUCIÓN No. SBS-2010-394	CASILLEROS DE SEGURIDAD	CASILLEROS DE SEGURIDAD
RESOLUCIÓN No. SBS-2010-394	PAGOS A TERCEROS	PAGOS A TERCEROS
RESOLUCIÓN No. SBS-2010-394	COMPRA DE TIEMPO AIRE CELULAR	RECARGAS DE CELULAR
RESOLUCIÓN No. SBS-2010-394	RECAUDACIÓN: IMPUESTOS	RECAUDACIÓN DE LA MATRICULACIÓN VEHICULAR
RESOLUCIÓN No. SBS-2010-394	RECAUDACIÓN: SERVICIOS PUBLICOS	RECAUDACIÓN DE SERVICIOS BASICOS
RESOLUCIÓN No. SBS-2010-394	RECAUDACIÓN : VARIAS	RECAUDACIÓN DE TV PAGADA
RESOLUCIÓN No. SBS-2010-394	RECAUDACIÓN : VARIAS	RECAUDACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INTERNET
RESOLUCIÓN No. SBS-2010-394	RECAUDACIÓN : TELEFONIA CELULAR	RECAUDACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL
RESOLUCIÓN No. SBS-2010-394	RECAUDACIÓN: IMPUESTOS	RECAUDACIONES ADUANERAS
RESOLUCIÓN No. SBS-2010-394	RECAUDACIÓN: COLEGIATURA	RECAUDACIONES EDUCATIVAS
RESOLUCIÓN No. SBS-2010-394	APORTES PATRONALES	RECAUDACIONES IESS
RESOLUCIÓN No. SBS-2010-394	RECAUDACIÓN: IMPUESTOS	RECAUDACIONES MUNICIPALES
RESOLUCIÓN No. SBS-2010-394	RECAUDACIÓN: IMPUESTOS	RECAUDACIONES TRIBUTARIAS (SRI)
RESOLUCIÓN No. SBS-2010-394	ACREDITACIÓN: SUELDOS	ROL DE PAGOS
RESOLUCIÓN No. SBS-2010-394	RECAUDACIÓN: PAGO DE TARJETA DE CRÉDITO	SERVICIO ELECTRÓNICO - TRANSACCIÓN SEGURA REALIZAD
RESOLUCIÓN No. SBS-2010-394	PAGOS A TERCEROS	SISTEMA DE DÉBITOS Y CRÉDITOS
RESOLUCIÓN No. SBS-2010-394	TRANSPORTE	TRANSPORTE DE VALORES
RESOLUCIÓN No. SBS-2010-394	CONSUMOS EN ESTABLECIMIENTOS DEL EXTERIOR	CARGOS POR CONSUMO EN ESTABLECIMIENTOS DEL EXTERIOR
RESOLUCIÓN No. SBS-2010-394	AVANCE: CAJERO AUTOMATICO	AVANCES DE EFECTIVO POR CAJERO AUTOMÁTICO PROPIA ENTIDAD
RESOLUCIÓN No. SBS-2010-394	AVANCE: CAJERO AUTOMATICO	AVANCES DE EFECTIVO POR CAJERO AUTOMÁTICO OTRA ENTIDAD
RESOLUCIÓN No. SBS-2010-394	AVANCE: VENTANILLA	AVANCES DE EFECTIVO POR VENTANILLA PROPIA ENTIDAD
RESOLUCIÓN No. SBS-2010-394	AVANCE: VENTANILLA	AVANCES DE EFECTIVO POR VENTANILLA OTRA ENTIDAD
RESOLUCIÓN No. SBS-2010-094	ASISTENCIA	AUSTROSALUD
RESOLUCIÓN No. JB-2013-2736	CONFIRMACIONES BANCARIAS PARA AUDITORES EXTERNOS	CONFIRMACIONES BANCARIAS PARA AUDITORES EXTERNOS
RESOLUCION No. SBS-2014-074	GESTION DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL	GESTION DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL
RESOLUCION No. SBS-2014-2967	SERVICIOS DE REPOSICIÓN	CANJE DE UNA TARJETA DE DÉBITO/CRÉDITO CON BANDA LECTORA POR UNA TARJETA DE DÉBITO/CRÉDITO CON CHIP
RESOLUCION No. SBS-2014-2967	SERVICIOS DE EMISIÓN	EMISIÓN DE PLÁSTICO DE TARJETA DE CRÉDITO CON CHIP
RESOLUCION No. SBS-2014-2967	SERVICIOS DE RENOVACIÓN	RENOVACIÓN DE PLÁSTICO DE TARJETA DE DÉBITO/CRÉDITO CON CHIP
RESOLUCION No. SBS-2014-784	AVANCE DE EFECTIVO EN EL PAÍS: Avance de efectivo en ventanilla, avance efectivo en cajero automático	AVANCE DE EFECTIVO EN EL PAÍS
RESOLUCION No. SBS-2014-784	AVANCE DE EFECTIVO EN EL EXTERIOR: Avance de efectivo en ventanilla, avance efectivo en cajero automático	AVANCE DE EFECTIVO EN EL EXTERIOR





ANEXO No. 1  
TARIFARIO PARA SERVICIOS FINANCIEROS  
1 de abril de 2015  
TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS



PRODUCTOS					
INTERNACIONALES			NACIONALES		
Platinum / Internacional		Barcelona	Francia / Barcelona Nacional		
Internacional Micro Finanzas [----]		Internacional Micro Finanzas LAMPASS	COMIENZOS		
Black LAMPASS [---]		Platinum LAMPASS [---]	BARCELONA [---]		
TASAS DE INTERES					
CREDITO DIFERIDO	PLAZO	TASA INTERES	TASA DE INTERES [----]		
	1 mes	17,30%	25,40%		
	3 meses	17,30%	25,40%		
	6 meses	17,30%	25,40%		
	9 meses	17,30%	25,40%		
	12 meses	17,30%	25,40%		
CREDITO RETATIVO	24 meses	17,30%	25,40%		
	36 meses en adelante	17,30%	25,40%		
TASA EFECTIVA 17,30% 25,40%					
TRANSACCIONES BASICAS					
TRANSACCION BASICA	APLICA	CANAL		TARIFA [USD]	
Mantimiento de Tarjetas de Crédito	Mantimiento pago mínimo Tarjeta de Crédito			\$	-
Mantimiento de Tarjetas de Débito	Mantimiento pago mínimo Tarjeta de Débito			\$	-
Bloqueo / Anulación / Cambio de Límite	Bloqueo / Anulación / Cambio de Límite Tarjeta de Crédito			\$	-
Reclamos	Reclamos Tarjetas de Crédito			\$	-
SERVICIOS CON TARIFAS MAXIMAS					
SERVICIO SUJETO A TARIFA	APLICA	CANAL	TARIFA [USD]	N/A	TARIFA FINAL
Cheques	Cheque de depósito nacional	Agencias y Courier	\$ 2,45	\$ 0,30	\$ 2,75
	Cheque de depósito extranjero [---]	Agencias	\$ 2,59	\$ 0,35	\$ 2,94
Servicios de referencias	Emisión de cheques de nóminas	Agencias	\$ 4,46	\$ 0,54	\$ 5,00
	Confirmación bancaria para adiciones en nóminas	Agencias	\$ 2,37	\$ 0,28	\$ 2,65
	Compras de movimiento documental a cualquier entidad de caudal y entregado en oficinas de la entidad por solicitud expresa del cliente	Agencias	\$ 1,63	\$ 0,20	\$ 1,83
Cuentas	Tarjeta de Crédito con la de valor local	Agencias	\$ 1,79	\$ 0,21	\$ 2,00
	Tarjeta de Crédito con la de valor extranjero	Agencias	\$ 8,31	\$ 1,07	\$ 9,38
Servicio de actualizaciones (cuentas)	Tarjeta de Crédito con la de estado documental	Agencias	\$ 0,45	\$ 0,05	\$ 0,50
	Tarjeta de Crédito POS	Agencias	\$ 0,31	\$ 0,04	\$ 0,35
	Internet	Internet	\$ 0,31	\$ 0,04	\$ 0,35
Resolución	Resolución tarjeta de crédito	Agencias y Courier	\$ 5,36	\$ 0,64	\$ 6,00
Consumo Gasolíneas	Consumo Gasolíneas con Tarjeta de Crédito	Establecimiento	\$ 0,23	\$ 0,03	\$ 0,26
Tarifas de Afiliación a Entidades Comerciales [---]	Cédulo Corriente [9]	Oficinas	4,00%	0,40%	4,50%
	Cédulo corriente Salud y Afiliados [9]	Oficinas	4,00%	0,40%	4,50%
	Cédulo corriente Educación [9]	Oficinas	4,00%	0,40%	4,50%
Servicios de consultas	Consultas en el extranjero con cargo a nóminas	Cajero Exterio	\$ 0,89	\$ 0,11	\$ 1,00
	Consultas en el extranjero a tarjetas con montos mayores a \$100	Cajero Exterio	\$ 1,70	\$ 0,20	\$ 1,90
PLAN DE RECOMPENSAS	INTERNACIONAL MICRO FINANZAS LAMPASS		\$ 10,00	\$ 1,20	\$ 11,20
	PRESTIGE LAMPASS		\$ 23,00	\$ 2,76	\$ 25,76
	PLATINUM LAMPASS		\$ 28,00	\$ 3,36	\$ 31,36
	BLACK LAMPASS		\$ 54,00	\$ 6,48	\$ 60,48
	PRESTIGE LAMPASS		\$ 7,00	\$ 0,84	\$ 7,84
PRESTACIONES EN EL EXTERIOR	PRESTIGE LAMPASS		\$ 11,00	\$ 1,32	\$ 12,32
	PLATINUM LAMPASS		\$ 16,00	\$ 1,92	\$ 17,92
	BLACK LAMPASS		\$ 24,00	\$ 2,88	\$ 26,88
	Afiliación y Renovación tarjeta con cargo [---]		\$ 5,36	\$ 0,64	\$ 6,00
Servicios con estados de cuenta	Emisión y entrega de estados de cuenta a domicilio (con más corriente y tarjetas de crédito)		\$ 1,66	\$ 0,20	\$ 1,86
SERVICIOS CON TARIFAS DIFERENCIADAS					
NOMBRE COMERCIAL DEL SERVICIO CON TARIFA DIFERENCIADA	APLICA	CANAL	TARIFA [USD]	N/A	TARIFA FINAL
Avances en Efectivo [---]	Avances en Efectivo	Cajeros Automatos	\$ 4,46	\$ 0,54	\$ 5,00
	Avances en Efectivo	Cajeros Automatos	\$ 4,46	\$ 0,54	\$ 5,00
	Avances en Efectivo	Cajero Exterio	\$ 4,46	\$ 0,54	\$ 5,00
	Avances en Efectivo	Por Ventanillas	\$ 4,46	\$ 0,54	\$ 5,00
Reembolso de Tarjetas en el Exterio	Reembolso de Tarjetas de Crédito en el Exterio	Agencias	\$ 26,79	\$ 3,21	\$ 30,00
Revisión de Cuenta	Pago revisión de cuenta con Tarjeta de Crédito	Establecimiento	\$ 0,29	\$ 0,04	\$ 0,33
NOMBRE COMERCIAL DEL SERVICIO CON TARIFA DIFERENCIADA	APLICA	PLAZO			
Gastos de Cobranza [---]	Menor a \$100	1 a 30 días	\$ 2,50	\$ 4,00	\$ 10,00
	De \$100 a \$199	31 a 60 días	\$ 2,50	\$ 4,00	\$ 10,00
	De \$200 a \$299	61 a 90 días	\$ 7,92	\$ 17,38	\$ 25,30
	De \$300 a \$399	91 a 120 días	\$ 8,32	\$ 20,34	\$ 28,66
	De \$400 a \$499		\$ 8,63	\$ 23,30	\$ 31,93
	De \$500 a \$599		\$ 8,93	\$ 26,26	\$ 35,19
	De \$600 a \$699		\$ 9,23	\$ 29,22	\$ 38,45
	De \$700 a \$999		\$ 9,53	\$ 32,18	\$ 41,71
<p>(i) Días hábiles.  (ii) Se cobra el 15,00 adicional por cheque devuelto del exterior, el mismo se cobra transferido al banco en el exterior.  (iii) Por cada \$100 o fracción de un mínimo de tarifa de \$337,1 IVA.  (iv) Tarifa de renovación aplica al cobrar la cantidad del préstamo, todas las tarifas gravan el 12% de IVA.  (v) Inscripción de los 3 primeros meses más posteriores para cobranza.  (vi) Tarifa cobrada a una vez por mes al Mastercard.  (vii) IVA incluido en el estado de cuenta de su tarjeta de crédito.  (viii) Las diferencias de cobro cobradas para cobranza Internacional   Micro Finanzas   Internacional   Micro Finanzas   LAMPASS.</p> <p>Fecha de emisión: fecha en la que se realiza el pago y emisión del Estado de Cuenta de la cuenta.  Fecha máxima de pago: fecha hasta la cual debe pagarse los montos sin cargos financieros.  Período de gracia: fecha en la cual el pago paga los montos sin cargos financieros, comenzando desde la fecha de emisión a la fecha máxima de pago.  Días de gracia: total de días de gracia en los que los intereses y dividendos no se cobran (tarifa), comenzando desde la fecha de emisión, hasta la fecha de cobro en el caso de cobro de intereses.  Días de gracia: total de días de gracia en los que los intereses y dividendos no se cobran (tarifa), comenzando desde la fecha de emisión, hasta la fecha de cobro de los valores adeudados en el caso de cobro de intereses y dividendos.  Interés de financiamiento: tasa de interés aplicada a los valores de cobro de pago a la fecha máxima de pago, en los días comprendidos desde la fecha de emisión y la fecha máxima de pago.  Interés de interés: tasa de interés aplicada al monto de cobro de cobro de pago, en los días comprendidos desde la fecha de emisión a la fecha máxima de pago, hasta la fecha en la que se realiza el pago. Se aplica la tasa acordada con el cliente en el momento de cobro.</p>					
Yo, _____, con cédula de identidad No. _____, manifiesto que he leído y he comprendido las condiciones de uso de los servicios financieros ofrecidos por el Banco Pichincha, las cuales se encuentran detalladas en el presente documento, de conformidad con lo establecido en la Resolución JN-1-28-2013.					
Adicionalmente manifiesto haber recibido copia del CONTRATO DE FINANCIAMIENTO DE LA ENTIDAD DE CREDITO de conformidad con lo establecido en el artículo 1 de la Ley No. 1 del Capítulo 1 de la Resolución JN-2009-780 emitida por la Junta Banquaria.					
Autorizo a Banco Pichincha, para que abra y gestione la cuenta de cobranza, en el caso de cobranza, o para que realice el cobro, al momento de la diligencia, en caso de cobro de cobranza, y en general para llevar a cabo todas las acciones necesarias para el cumplimiento de los deberes de cobro, de conformidad con lo establecido en el presente documento, de conformidad con lo establecido en el artículo 1 de la Ley No. 1 del Capítulo 1 de la Resolución JN-2009-780 emitida por la Junta Banquaria, autorizando expresamente a través de los canales virtuales que el Banco Pichincha ofrece a los usuarios.					
Firma del Socio					





ANEXO N.º 1  
 TARIFARIO PARA SERVICIOS FINANCIEROS  
 1 de abril de 2016  
 TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS



PRODUCTOS		VISA / MASTERCARD			
		EMPRESARIAL	CORPORATIVA		
<b>TASAS DE INIERES</b>					
CREDITO DIFERIDO	PLAZO	TASA DE INIERES EFECTIVA			
	7 meses	9,38%			
	8 meses	9,38%			
	9 meses	9,38%			
	10 meses	9,38%			
	11 meses	9,38%			
CREDITO ROTATIVO	24 meses	9,38%			
	36 meses en adelante	9,38%			
TASA EFECTIVA 9,38%					
<b>TRANSACCIONES BÁSICAS</b>					
FRANQUICIA BÁSICA	APLICA	FAJILLA (USD)			
Mantenimiento de Tarjetas de Crédito	Mantenimiento según mínimo Tarjeta de Crédito	\$	-		
	Mantenimiento según Tarjeta de Crédito	\$	-		
Etiquetas, Anulación o Cancelación	Etiquetas, anulación o cancelación Tarjeta de Crédito	\$	-		
Recargas	Recargas Tarjetas de Crédito	\$	-		
<b>SERVICIOS CON TARIFAS MÁXIMAS</b>					
SEVICIO	APLICA	CANAL	FAJILLA (USD)	IVA	FAJILLA FINAL
Cuenta	Cinco devaluación nacional	Agencias y Courier	\$ 1,40	\$ 0,50	2,35
	Cinco devaluación extranjera (**)	Agencias	\$ 1,00	\$ 0,35	1,44
	Transferencia de dinero bancaria	Agencias	\$ 4,46	\$ 0,34	3,09
	Transferencia de dinero bancaria a través de Internet	Agencias	\$ 4,46	\$ 0,34	3,09
Servicio de referencias	Confirmación de saldo de cuenta judicial o extrajudicial	Agencias	\$ 2,17	\$ 0,40	2,68
	Carátulas de movimiento de cuenta en cualquier idioma de cuenta y arreglos en otros idiomas de la entidad	Agencias	\$ 1,65	\$ 0,40	1,95
Cajeros	Tarjeta de Crédito o de Débito local	Agencias	\$ 1,78	\$ 0,21	1,00
	Tarjeta de Crédito o de Débito extranjera	Agencias	\$ 2,85	\$ 1,07	10,00
	Tarjeta de Crédito o de Débito de cualquier país	Agencias	\$ 0,45	\$ 0,05	0,50
Servicio de recaudación (cobros)	Tarjeta de Crédito POS (Internet)	Agencias	\$ 0,51	\$ 0,04	0,46
	Recaudación de tarjeta de crédito	Agencias y Courier	\$ 3,26	\$ 0,44	6,00
Consumos continuos	Consumo Continuos con Tarjeta de Crédito	Isu de Débito	\$ 0,22	\$ 0,04	0,26
Tarifa de Afiliación y Renovación de Afiliación	Cédula con Internet (3%)	Oficinas	4,00%	0,40%	4,30%
	Cédula con Internet y Lujos y Afines (3%)	Oficinas	4,00%	0,40%	4,30%
	Cédula con Internet y Educación (3%)	Oficinas	4,00%	0,40%	4,30%
Servicios de consulta	Consultas en el sitio Web en cualquier idioma	Cajeros y Courier	\$ 0,88	\$ 0,11	1,00
Servicios de consulta	Consultas en el sitio Web con tarjetas de Internet	Cajeros y Courier	\$ 1,70	\$ 0,20	1,80
PRESTACIONES FINANCIERAS	HARRISBURG		\$ 11,00	\$ 1,52	14,52
	CORPORATIVA		\$ 16,00	\$ 1,82	17,82
Afiliación y Renovación de afiliación	Afiliación y Renovación Tarjeta de Crédito		\$ 3,26	\$ 0,44	6,00
Servicios con caudales de cuenta	Transferencia de caudales de cuenta a domicilio (cuentas de Internet y Tarjetas de Crédito)		\$ 1,66	\$ 0,40	1,96
<b>SERVICIOS CON TARIFAS DIFERENCIADAS</b>					
NOMBRE COMERCIAL DEL SERVICIO CON FAJILLA DE FRANQUICIA	APLICA	CANAL	FAJILLA (USD)	IVA	FAJILLA FINAL
Ahorro en efectivo (***)	Ahorro en efectivo	Cajeros y Cajeros	\$ 4,46	\$ 0,34	5,00
	Ahorro en efectivo	Cajeros y Cajeros	\$ 4,46	\$ 0,34	5,00
	Ahorro en efectivo	Cajeros y Courier	\$ 4,46	\$ 0,34	5,00
	Ahorro en efectivo	Por Ventanilla	\$ 4,46	\$ 0,34	5,00
Recarga de tarjeta en el extranjero	Recarga de Tarjeta de Crédito en el extranjero	Agencias	\$ 26,79	\$ 4,17	30,00
Reposición de tarjeta	Reposición de tarjeta de crédito	Isu de Débito	\$ 0,28	\$ 0,04	0,32
NOMBRE COMERCIAL DEL SERVICIO CON FAJILLA DE FRANQUICIA	APLICA	PLAZO	FAJILLA (USD)	IVA	FAJILLA FINAL
Cuenta de Ahorros (****)	Mensual \$ 100	1 a 30 días	\$ 4,00	\$ 10,00	15,00
	De \$ 100 a \$ 199	31 a 60 días	\$ 4,00	\$ 10,00	15,00
	De \$ 200 a \$ 299	61 a 90 días	\$ 7,92	\$ 17,85	25,77
	De \$ 300 a \$ 399	91 a 120 días	\$ 8,22	\$ 19,24	27,46
	De \$ 400 a \$ 499	121 a 150 días	\$ 8,65	\$ 19,89	28,70
	De \$ 500 a \$ 999	151 a 180 días	\$ 8,85	\$ 19,75	28,60

## **Beneficios, ventajas y desventajas del uso de las tarjetas de crédito.**

### **Beneficios Económicos:**

Crédito de 30 días, automático y sin intereses.

Crédito a mediano plazo sin intereses.

Aumento de crédito automático según historial de pago.

### **Beneficios en cuanto a la Seguridad:**

No se necesita andar con mucho dinero en efectivo.

Se puede adquirir bienes y servicios hasta los límites de crédito.

Protección personal contra accidentes en viajes.

### **Comodidad y Rapidez:**

Permite dinero en efectivo de los cajeros automáticos.

Facilidad de pagos de servicios a través del teléfono: agua, luz, teléfono, comida rápida .

### **Flexibilidad:**

Permite reservación y alquiler de carros y hoteles.

Facilidad de financiamiento a través de extra crédito a prueba hasta 25% de sobregiro gratis.

### **Prestigio y Elegancia:**

El tarjetahabiente es considerado como una persona moral y económicamente solvente.

Le confiere al usuario prestigio y confiabilidad.

### **Control:**

Permiten la verificación y el control del balance de los gastos realizados.

## **Ventajas para el Usuario**

Las tarjetas de crédito llegaron para quedarse, porque tienen sentido. Virtualmente han eliminado la enorme duplicación de esfuerzo cuando muchos comerciantes diferentes siguen el mismo proceso de interrogatorio, verificación y aprobación del crédito. (Salas, 2015)

- Se ofrece crédito inmediato en numerosos establecimientos de todo el país y de todo género para la adquisición de bienes y servicios.
- Sirve para mejorar la administración del dinero propio.
- Facilidad de sustituir el efectivo con el objetivo de tener mayor seguridad.
- Constituye un medio de identificación y confiabilidad, ya que a través del uso de esta y del buen manejo que se le dé, se puede dar cuenta que la persona cuenta con estabilidad económica y es moralmente solvente.
- Con el uso de la tarjeta no es necesario portar grandes sumas de dinero, lo que permite eliminar los riesgos.
- Sirven para resolver emergencias, es decir; para cubrir aquellos gastos que no se tienen planificados o inesperados.

## **Desventajas de usar tarjeta de crédito**

“La principal desventaja que acarrea el establecimiento afiliado al aceptar el pago de facturas a través del uso de tarjetas de crédito es la de no poder convertir facturas en efectivo en un plazo menor de 48 horas, al menos que este posea una cuenta bancaria con el banco emisor de la tarjeta, a través de la cual podrá realizar un depósito del monto de las transacciones de tarjetas de crédito y girar sobre la misma casi inmediatamente”. (Salas, 2015)

En cuanto a las desventajas que podrían enfrentar los establecimientos afiliados se pueden mencionar:

- ❖ Existe la posibilidad de existencia de fraudes en casos de mal uso intencional, robo o pérdida de la tarjeta.

- ❖ Descontrol en gastos del usuario, debido a que el tarjetahabiente en ocasiones no es consciente del consumo y del uso que le va dando a esta hasta cuando llega a tener en su poder cada mes el estado de cuenta de sus valores a cancelar.
- ❖ Los artículos pueden costar más, por el interés y los cargos por financiamiento que algunos establecimientos adicionan al valor del producto y/o servicio que se está comprando.

## **ENDEUDAMIENTO**

Para el analista económico (Vergara, 2015), el aumento del desempleo en el país es una las causas del incremento de los índices de endeudamiento y morosidad.

El endeudamiento es la capacidad de prevenir y tener la disposición necesaria para llevar a cabo futuras rentas, dependiendo de la solidez económica y de la estabilidad laboral. Este fenómeno es causado por los cambios en variables económicas, que sirven para anticipar rentas para el futuro. (Kent, 2009)

“El concepto de endeudamiento lastrado se basa en que la deuda a largo plazo sujeta a riesgo de crédito cambia de valor ante los acontecimientos relativos a la empresa producidos durante todo el tiempo en que la deuda está viva, dado que la probabilidad de impago varía cada vez que se altera la función de distribución de los ingresos de la empresa”. (Cuñat, 1999)

La situación de endeudamiento puede considerarse una decisión de consumo optimista, vista como una inversión a futuro, o, por el contrario, una decisión pesimista, que encubre una forma compulsiva de vivir las oportunidades del presente, difiriendo los costos al mañana.

El endeudamiento son todas las obligaciones de pago que tiene una empresa o persona, contraídas con otras personas e instituciones, que afecta directamente al

consumidor, en su capacidad económica, dado las progresivas limitaciones al acceso de los bienes y servicios necesarios para mantener su standard de vida, y en su capacidad de integración social, frente a relaciones familiares y sociales resentidas fuertemente por la pérdida de la capacidad adquisitiva, y por ende, su capacidad de integrarse socialmente por esta vía. (Vergara, 2015)

Las principales variables económicas que intervienen en el endeudamiento son tres siguientes:

- Ambiente de confianza para llevar a cabo operaciones
- Eficacia del sistema financiero
- Nivel de los tipos de interés (Gude Redondo, 2013).

### **Factor de Endeudamiento**

El factor de endeudamiento se define como una estructura de capital, en que se determina en un principio a partir de la relación entre los fondos ajenos y los fondos propios. Los fondos ajenos tienen un rendimiento garantizado, además se sabe con exactitud el tiempo de su reembolso y el tipo de interés devengado, la situación que se ignora en el caso de los fondos propios.

El comportamiento del factor de endeudamiento indica que a medida que su proporción es más significativa dentro de la estructura de capital, más altos son los gastos fijos. (Kent, 2009)

Según la opinión de ciertos analistas económicos; (Sánchez, 2004)& (Gómez, 1998), se evidencia que existe un mal uso de las tarjetas de crédito, que ha conducido a un sobreendeudamiento y problemas concomitantes. El sistema permite pagar un mínimo cada mes y pagar intereses sobre el saldo pendiente. Juan Sánchez Calero Guilarte (2004) coincide en que esta sería una de las razones principales que motivan el sobreendeudamiento. Las tarjetas de crédito también permiten realizar avances en efectivo, con los correspondientes pagos de intereses y otros costos.

## **Nivel de Endeudamiento**

En una práctica crediticia sana, el nivel de endeudamiento debe ser menor al 30% del ingreso familiar.

Es la relación de los pagos a las deudas respecto al ingreso mensual. Se obtiene al dividir el total de pagos a las deudas del mes, entre el ingreso y se expresa como un porcentaje: Nivel de endeudamiento = pagos a deudas del mes / ingreso del mes. Esto no sólo le permitirá proyectarse para hacer buenas inversiones, sino que también le ayudará a tener mayor control sobre sus finanzas.

Permitiendo establecer así la relación entre sus ingresos y sus deudas, para medir cuánta solvencia económica tiene en un determinado lapso de tiempo. Uno de los problemas de hacer inversiones sin conocer el nivel de endeudamiento, es que las personas ignoran qué capacidad de pago tienen y muchas veces se ven en apuros para cubrir sus obligaciones. (Rosell, 2013)

## **El endeudamiento como factor de vulneración a la pobreza**

La tendencia que tienen las familias a endeudarse es por causa de la necesidad socialmente, con el fin de consumir objetos suntuarios, el manejar en promedio tres o cuatro tarjetas de crédito y mantener un grado de endeudamiento siempre elevado y constante. Al acceder al crédito caen en la sobre deuda, la posible única que les queda para obtener beneficios sociales relacionados con el mejoramiento del estatus social y de las condiciones de vida en cuanto a su satisfacción personal, pero al mismo tiempo que sacrifican gran parte de sus ingresos que pueden ser destinados al ahorro, el consumo, crédito y endeudamiento han dificultado la inequidad y la superación de la pobreza. (Klein, 2010)

## **Endeudamiento inteligente**

El exceso de endeudamiento es el enemigo número uno de la salud financiera. Sin embargo, es prácticamente imposible pasar toda la vida sin pedir un préstamo. La mayoría no podemos comprar una vivienda o un coche en efectivo. Una buena

gestión del endeudamiento no significa renunciar a la financiación, sino utilizarla de forma inteligente. Analicemos a continuación los productos más habituales para particulares: préstamos y créditos personales y préstamos hipotecarios. (Plan de Educación financiera, 2013)

Los principales efectos y consecuencias del endeudamiento de acuerdo a los ámbitos de acción cotidiana del consumidor pueden clasificarse en (Castañeda, 2000):

**Ámbito Familiar:** La situación de endeudamiento genera crisis dentro de la dinámica familiar, propicias para agravar conflictos en proceso o iniciar nuevos, pudiendo ocasionar resentimiento o ruptura de vínculos. Asimismo, deteriora en forma directa los niveles de calidad de satisfacción de las necesidades básicas, referidas principalmente a alimentación, vestuario y vivienda.

**Ámbito Laboral:** Se identifican diversas dificultades: presión por estabilidad laboral para mantener el empleo y los ingresos mensuales que permitan amortizar deuda y/o restablecer líneas de crédito; amenaza de pérdida o pérdida real del empleo por incomodidad de empleadores, jefaturas o compañeros de trabajo respecto de presencia e insistencia de personal de empresas de cobranza; intervención de jefaturas o servicios de bienestar en préstamos para amortizar deudas o en la retención parcial o total del ingreso mensual, con el fin de ordenar gastos del trabajador, respecto a pagos financieros y gastos del hogar; y, ausentismo laboral. (Castañeda, 2000)

**Ámbito Económico:** El sistema financiero suspende líneas de crédito y de operación, invalidando la actividad productiva y de consumo cotidiano del endeudado.

Así mismo Castañeda (2000), manifiesta que puede identificarse una progresiva restricción social del consumidor endeudado, respecto de su medio social, el que se manifiesta en dos direcciones:

**Del medio social hacia el consumidor endeudado:** La situación de endeudamiento conlleva la reprobación social, al infringirse el cumplimiento de obligaciones económicas, que llevan implícitos valores como la responsabilidad y la honradez ("pagar las deudas"). Esto, puede traducirse en una sanción implícita o explícita que se ocasiona, generalmente, el aislamiento del consumidor endeudado desde los ámbitos social, gremial, profesional o comercial, que es desde donde se construyen gran parte de las relaciones sociales hoy en día. Junto a lo anterior, se presenta la restricción del contacto con el medio financiero, el que descalifica los antecedentes del consumidor, a través de sus mecanismos de información comercial (publicación en boletín de deudores comerciales; antecedentes comerciales objetados y cierre de líneas de crédito) (Castañeda, 2000)

**Del consumidor endeudado hacia el medio social:** La sanción moral impuesta por su medio y la pérdida del acceso al consumo y por tanto al eje convocador y estructurador de gran parte de las relaciones sociales, lo aísla progresivamente de su medio, siendo complejo su restablecimiento, dado que la atención está principalmente orientada, a la situación de deterioro económico que se encuentra fuera de su control personal.

Saona (2014), propone al menos cuatro razones para justifican la elección de endeudamiento bancario en la financiación de las oportunidades de crecimiento de las empresas.

**En primer lugar**, que los acreedores bancarios pueden estar mejor informados que los acreedores de deuda negociable acerca de los proyectos futuros de inversión de las empresas.

**En segundo lugar**, se indica que la financiación privada bancaria puede suponer un mayor control sobre los fondos prestados que puede asegurar una reducción en los costes de agencia.

**En tercer lugar**, que la deuda bancaria es más fácilmente renegociable que otros tipos de deuda y finalmente, que la deuda bancaria tiene menores costes de transacción y flotación en comparación con la emisión de deuda negociable.

Una de las ventajas de la deuda bancaria para las empresas con oportunidades de crecimiento es que reduce la posibilidad de una liquidación ineficiente ya que permite resolver los problemas de insolvencia, es decir, sin tener necesariamente que llegar hasta las instancias institucionales legales pertinentes para proceder formalmente a la disolución de la empresa.

En resumen, se ha podido comprobar que las decisiones de endeudamiento vienen matizadas por las características propias del entorno institucional en el que las empresas desarrollan sus actividades. (Saona, 2014)

### **Sobreendeudamiento**

Sobreendeudar es el estado financiero caracterizado por la insuficiencia de ingresos del individuo para cumplir con los pagos de las diferentes deudas contraídas. Además representa un riesgo a mitigar por el regulador y por las instituciones financieras, porque la mora afecta a todas las instituciones. Cuando el regulador no interviene, las instituciones asociadas deberían obligarse a reportar para cuidar la clientela, el producto y su propia solvencia. (Endeudamiento, s.f.)

El sobre-endeudamiento es aquella situación en la que el pago de las obligaciones contraídas ha superado a los ingresos disponibles para cubrirlos. No es una situación que se presenta de un día para otro, sino que se va desarrollando poco a poco hasta alcanzar niveles insostenibles que generan crisis y tiene su origen en una serie de malas prácticas.

### **Tipos de Sobreendeudamiento**

Se define dos tipos de sobreendeudamiento, activo y pasivo, donde:

*Sobreendeudamiento activo*: Es generado por los niveles excesivos de deuda en poder de los hogares, a raíz de decisiones de endeudamiento hasta un nivel que no es sostenible sobre la base de los ingresos presentes o futuros.

*Sobreendeudamiento Pasivo:* Este sobreendeudamiento se da por aquellas dificultades económicas que están determinadas por factores imprevistos, fuera del control de un individuo, tales como la pérdida de empleo, separación, muerte o enfermedad, los cambios en las variables macroeconómicas o impuestos más elevados.

El Endeudamiento también se da por las siguientes razones:

**Falta de un presupuesto:** Los recursos para hacer frente a los pagos de una deuda, son la diferencia entre los ingresos y los egresos. El pago de otras deudas, el gasto familiar o ingreso de la emprendedora, la compra de materia prima y el pago a proveedores deben considerarse en el presupuesto como un egreso. Si el emprendedor utiliza todas sus utilidades como su ingreso personal, entonces el negocio ya no tiene sobrante para hacer frente a sus deudas, por eso es conveniente que se asigne sólo una parte de las utilidades para su uso o gasto personal o familiar. Con mucha frecuencia el crédito sirve para financiar la compra de mercancía o materia prima para el crecimiento del negocio, lo cual está bien. El problema radica en caer en un optimismo excesivo y adquirir grandes volúmenes de mercancía para después ver si puede ser vendida y convertida en dinero en el plazo acordado para su pago. Cuando no se logra desplazar el producto en ese plazo, se tiene un exceso de inventario y una deuda que no se puede pagar a tiempo. Por ello es indispensable hacerlo al revés: elaborar un presupuesto que nos dé claridad sobre cuánta mercancía adicional puede venderse en dicho plazo, cuánto costará adquirirla y obtener un crédito por esa cantidad, sin exceder nuestra capacidad de pago. Cuando se compra mobiliario para el negocio, se debe estar consciente que ese activo no se convertirá en dinero; simplemente ayudará a vender la mercancía. Por lo tanto en el presupuesto se deberá considerar solamente el ingreso adicional que surgirá como consecuencia de la venta de mercancía adicional, y que crecerá paulatinamente y no en el corto plazo. Si el presupuesto permite el pago de ese activo con el crecimiento paulatino de los ingresos, entonces adelante. Si no, hay que considerar alternativas diferentes,

como podría ser: comprar mobiliario usado, pactar plazos más largos, buscar tasas blandas para compra de activos, considerar el crecimiento sin ese activo, etc. En resumen, tanto las compras como los ingresos y el crédito, deben ser planeados (presupuestados) cuidadosamente. (Saona 2014)

**Elevados montos de crédito:** El ofrecimiento de grandes montos y muchas veces sin cubrir requisitos, son un atractivo de muchas instituciones financieras, pero resultan una trampa para las personas emprendedoras que no cuentan con un presupuesto y que terminan obteniendo créditos innecesariamente altos que podrían llenar su ego (a mí me prestan más que a ti) pero que no podrán cubrir fácilmente. Cuando el negocio requiere montos mayores para adquirir mercancía que sí podrá venderse en el plazo acordado, está bien. El asunto se complica cuando el monto prestado excede la capacidad productiva del negocio. Por eso te recomendamos utilizar solamente la cantidad que tu negocio necesita y podrá pagar. Y no caigas en la trampa de pensar que deber mucho dinero o tener crédito en muchas instituciones es un símbolo de prestigio. (Cuña 1999)

**Dedicar el crédito a fines distintos:** Otra de las causas del endeudamiento es dedicar el monto del préstamo al consumo. La compra de muebles para tu casa, o irse de vacaciones, pagar la colegiatura o gastos escolares de tus hijos, son egresos necesarios, pero sé consciente que es dinero que nunca regresa, pero que debe ser devuelto. Sólo el dinero invertido en la actividad productiva de tu negocio regresará multiplicado; es decir el dinero usado para producir más dinero, es el único que volverá. Y una vez que regrese, será fácil devolverlo.

**Endeudamiento por fines indeseados del destino de un crédito:**

**Créditos para pagar otras deudas:** Esto equivale a destapar un hoyo para tapar otro. No te lleva a nada, sino pagar intereses a ambos acreedores y sobreendeudarte hasta generarte una crisis. Si tienes una deuda que te está costando trabajo pagar, es preferible que te acerques con tu acreedor y logres un acuerdo de

pago. Nuevamente volvemos a la recomendación de elaborar un presupuesto donde incluirás la cantidad que puedes pagar y esa es la que ofrecerás a tu acreedor. No tiene sentido comprometerte a pagar una cantidad que ya sabes que no podrá salir de tu negocio. Es mejor un plan conservador que se cumpla, que uno ambicioso que no se cumpla. (Erice 1999)

**Créditos para otras personas:** Tal vez se te acerque un familiar o amistad que no tiene acceso a créditos para pedirte que le saques uno a tu nombre. Si esa persona no puede sacar uno a su propio nombre, probablemente sea porque es tan moroso (a) que ya nadie le presta. Si esa persona no puede o no quiere pagar, tú tendrás qué hacer frente a los pagos y cubrir intereses sin haber recibido ningún beneficio y puedes poner en riesgo tu economía y tu reputación crediticia. Si en verdad quieres ayudarlo, mejor préstale de tus propios recursos (de tus utilidades o tus ahorros), pero considera la posibilidad de que tal vez no te pague.

**Falta del hábito del ahorro:** Mucha gente dice no poder ahorrar porque no le alcanza lo que gana. Entonces, ¿cómo es que sí le alcanza (o debería alcanzarle) para pagar lo que pidió a crédito? Mientras que el crédito consiste en apartar parte de tu ingreso para usarlo hoy; el ahorro es apartar parte de tu ingreso para usarlo mañana. De cualquier modo es echar mano de una parte de tus ingresos; la única diferencia es ¿cuándo lo vas a usar? Tener dinero ahorrado te permite dormir tranquilamente. Todo crédito tiene un costo y el dinero más barato es el propio. El hábito del ahorro, además de ser un excelente tema de educación para nuestros hijos, te proporciona la tranquilidad de que cuentas con dinero para hacer frente a gastos imprevistos o a inversiones de oportunidad. No se trata de ahorrar grandes cantidades de dinero de cuando en cuando, sino pequeñas cantidades cada día, cada semana, cada quincena. Cada peso ahorrado es un sirviente que trabaja para ti. Fortalece este hábito y cada vez requerirás menos del crédito. Disminución de los ingresos y/o aumento de los gastos. Cuando los ingresos disminuyen o los gastos aumentan, o ambos, se pierde el equilibrio de tu presupuesto. Tus ingresos pueden ser insuficientes para cubrir tus compromisos. Lo peor que puedes hacer

es solicitar otro crédito para sustituirla falta de ingresos o cubrir los gastos imprevistos. Ello sólo agravará la situación y será cuestión de tiempo el llegar a una nueva ruptura presupuestal. (Erice 1999)

### **El crédito y el endeudamiento responsable**

Entre los distintos productos y servicios financieros que están disponibles, el crédito es uno de los más importantes debido a que, usado con inteligencia y responsabilidad, es una útil herramienta que permite alcanzar metas, que de otra manera una persona no podría lograr debido a la falta de recursos.

### **Capacidad para Endeudarse**

La capacidad de endeudamiento es el nivel de deuda que podemos adquirir SIN poner en riesgo los demás gastos y pagos que tenemos que hacer en la vida diaria. No se trata de endeudarnos por el 100% de nuestros ingresos (aunque hay personas que lo han hecho, pero confirman que la experiencia no es agradable). (Crespo Meza, 2011)

## **ORGANISMOS DE CONTROL DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL ECUADOR**

### **Superintendencia de Bancos del Ecuador**

La Superintendencia de Bancos es un organismo técnico de derecho público, con personalidad jurídica, parte de la Función de Transparencia y Control Social, con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa. (Codigo Organico Monetario y Financiero, 2014)

**Su función principal** es: Ejercer la vigilancia, auditoría, control y supervisión del cumplimiento de las disposiciones de este Código y de las regulaciones dictadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en lo que corresponde a las actividades financieras ejercidas por las entidades que conforman los sectores financieros público y privado.

### **Objetivo de calidad**

- Evaluar el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional y Planes Operativos Anuales conforme la normativa vigente.
- Efectuar el control y seguimiento de la ejecución de los proyectos institucionales y el uso eficiente de los recursos financieros.
- Cumplir con los requisitos de nuestros usuarios internos y externos.
- Buscar la mejora continua y la eficacia de los procesos enfocada a:
  - ✓ Estandarizar métodos de trabajo para generar productos y servicios de calidad;
  - Optimizar el uso de recursos y de la capacidad instalada institucional; y,
  - Facilitar mediciones de desempeño corporativo, departamental e individual por indicadores.

## **Junta Política de Regulación Monetaria y Financiera**

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera enfocará su esfuerzo en fomentar el acceso a los servicios financieros y la democratización del crédito, y a su vez potenciará el rol de las actividades financieras de forma eficiente para fortalecer la inversión productiva nacional, al mismo tiempo tendrá la facultad de regular las acciones en función de las políticas económicas y monetarias dictadas. (Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2014)

De acuerdo al código orgánico monetario y financiero en su Sección 1 De la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en el Artículo 14.- Funciones, enumera las funciones que cumple la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

- ✓ Formular y dirigir las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera, incluyendo la política de seguros y de valores;
- ✓ Regular mediante normas la implementación de las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera, incluyendo la política de seguros y de valores, y vigilar su aplicación.

## **Banco Central del Ecuador**

(Constitución de la Republica del Ecuador, 2008)

Art. 303.- La formulación de las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera es facultad exclusiva de las Función Ejecutiva y se instrumentará a través del Banco central. La ley regulará la circulación de la moneda con poder liberatorio en el territorio ecuatoriano. La ejecución de la política crediticia y financiera también se ejercerá a través de la banca pública.

El Banco Central es una persona jurídica de derecho público, cuya organización y funcionamiento será establecido por ley.

En el registro oficial del (Codigo Organico Monetario y Financiero, 2014), manifiesta en la Sección 2 Del Banco Central del Ecuador; Artículo 26.- Naturaleza que:

El Banco Central del Ecuador es una persona jurídica de derecho público, parte de la Función Ejecutiva, de duración indefinida, con autonomía administrativa y presupuestaria, cuya organización y funciones están determinadas en la Constitución de la República. Tiene como función principal:

- ✓ Instrumentar y ejecutar las políticas y regulaciones dictadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera para los sistemas monetarios y financiero, monitorear y supervisar su aplicación, sancionar su incumplimiento, en el ámbito de sus competencias, e informar de sus resultados.

## e) MATERIALES Y MÉTODOS

Para el desarrollo del trabajo fue necesario la utilización de materiales bibliográficos, Equipo de computación, Suministros de oficina, Documentos históricos de la entidad, entre otros.

### Metodología

Para el trabajo de investigación se necesitó de una adecuada selección y aplicación de métodos, técnicas y procedimiento auxiliares, para definir las causas, consecuencias y las posibles soluciones al determinado problema. Por ello se organizó buscar el camino propicio a seguir para el desarrollo del Análisis del nivel de endeudamiento de los clientes de tarjetas de crédito emitidas por el Banco de Loja en la ciudad de Loja en el periodo 2014-2015, para lo cual se utilizó los siguientes métodos:

El **método Científico** permitió la obtención de nuevos conocimientos y, ayudó a dar solución a los problemas e interrogantes, con el **método descriptivo** se pudo llegar a conocer la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas, y con ello se determinó el por qué se genera el endeudamiento en los tarjetahabientes del Banco de Loja, a través de la recolección los datos estadísticos se conoció el impacto que tiene en la economía familiar. Además se utilizó el **método deductivo** el cual fue de lo general a lo particular, la utilización de este método permitió que a partir del conocimiento de los problemas globales, identificar los problemas particulares sobre el endeudamiento de los tarjetahabientes. Con el **método inductivo** que fue de lo particular a lo general, sirvió para realizar la recolección de información, por medio de la observación y así ayudó a emitir las conclusiones respectivas. Y por último se utilizó el **método analítico**, este método se usó para preparar las estrategias y las técnicas que se aplicaron en la búsqueda de información real concerniente al proyecto.

## **Técnicas**

**La Observación:** La aplicación de esta técnica permitió tener una previa información objetiva acerca del caso estudiado y así registrar, analizar e interpretar los datos registrados, y con ello se pudo emitir las conclusiones y recomendaciones.

**La Entrevista:** Esta técnica se utilizó para la recopilación de información mediante una conversación con el jefe de tarjetas de crédito del Banco de Loja, la misma que sirvió para dar cumplimiento a uno de los objetivos de la presente investigación.

**La Encuesta:** Este instrumento de recolección de información y de datos estadísticos se realizó a través de la aplicación de un cuestionario, las mismas que fueron aplicadas a 269 clientes del Banco de Loja en las diferentes sucursales que tiene la institución ubicadas en la ciudad de Loja.

## Población y Muestra

La población para este estudio está conformada por 900 sujetos de investigación distribuidos de la siguiente manera.

Al ser el universo de investigación amplio, es necesario obtener una muestra mediante la aplicación de la siguiente fórmula extraída del libro del autor (Sierra, 2001) se aplica la siguiente fórmula de muestreo.

### Tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$\begin{aligned} E = 0,05 &\longrightarrow 5\% \\ P = 0,5 &\longrightarrow 50\% \\ Q = 0,5 &\longrightarrow 50\% \\ Z = 1,96 &\longrightarrow 95\% \end{aligned}$$

$$n = \frac{(1,96)^2(900)(0,5)(0,5)}{(0,05)^2(900 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{864,36}{2,2475 + 0,9604}$$

$$n = \frac{864,36}{3,2079}$$

$$n = 269,44 \longrightarrow 269 \text{ encuestas}$$

### En donde:

**N**= Tamaño de la muestra.

**Z**= Nivel de confianza.

**P**= Probabilidad de éxito.

**Q**= Probabilidad de fracaso.

**e**= Margen de error.

## f) RESULTADOS

### Reseña Histórica



El Banco de Loja abrió sus puertas al público el 1 de julio de 1968, en una antigua casa ubicada en el centro de la ciudad, en las calles José A. Eguiguren entre Sucre y 18 de Noviembre, con esto, el Banco de Loja hacía realidad el sueño de muchos ciudadanos que esperaban satisfacer sus necesidades económicas y comerciales, en 1977 se realizó la inauguración del edificio de casa matriz en la esquina de las calles Rocafuerte y Bolívar por los años 60, había una casa vieja, de dos plantas, construida de adobe y teja con amplios corredores, una inmensa grada de entrada, rodeada de pilares, allí residían familias trabajadoras y honorables. La casa fue vendida, se la derribó por completo y comenzó a levantarse el edificio, donde hoy funciona la Casa Matriz del Banco de Loja y con ello se levantó también uno de los símbolos más claros de progreso y desarrollo de la ciudad y provincia de Loja. Su modernización fue en el año de 1996, y durante este periodo hasta el año de

1998 bajo la administración del Lic. Carlos Palacios, el Banco de Loja requería cambios importantes, con una necesidad de crecimiento y modernización de la Institución. Iniciaron cambios fundamentales como la apertura de nuevas agencias en la provincia e implementación de nuevos sistemas de información, para el desarrollo de varias aplicaciones tecnológicas que nos permitieron brindar un mejor servicio a los clientes.

En el año de 1978 inauguró la primera agencia fuera de la ciudad de Loja, desde el 21 de Agosto de dicho año puso a disposición de los habitantes del cantón Catamayo instalaciones de primera, dotadas de tecnología de punta, lo cual permitió a sus clientes ahorrar tiempo al evitar largos desplazamientos a nuestra ciudad; actualmente Catamayo es una de las principales agencias remotas, creciendo de manera sostenida anualmente en captaciones, colocaciones y número de clientes.

En el año 2004 se apertura una agencias en la Ciudad de Quito, y durante ese año el Banco de Loja amplió su red de cobertura y abrió sus puertas en la ciudad de Quito, para cubrir las crecientes necesidades de los ciudadanos de la capital, de esta manera Banco de Loja trascendió sus fronteras para llegar a mercados más amplios, dando muestras de su capacidad para ampliar su red de agencias, en el año 2006 la revista especializada Gestión en su edición “Ranking anual de las principales empresas e instituciones del país”, designó como mejor Banco pequeño del país al Banco de Loja, esto debido a su atractiva rentabilidad, alta confiabilidad, eficiencia, suficiencia de capital, holgada liquidez y buena cobertura a los mayores depositantes del banco, en el 2010 la revista especializada en negocios EKOS, luego de un análisis técnico auditado por la firma Deloitte y durante la VII premiación EKOS de ORO Ecuador 2010, reconoció la excelencia, persistencia y liderazgo empresarial ecuatoriano y designó como mejor banco mediano del país al Banco de Loja.

## **Misión**

"Satisfacemos las necesidades financieras de personas y empresas del país, con servicios ágiles y accesibles"

## **Visión**

"Ser un banco mediano, reconocido por su calidad en el servicio"

## **Estrategia de posicionamiento**

"Banco de Loja, un banco un seguro y ágil que entiende mis necesidades financieras"

## **Responsabilidad Social**

Al ser el banco número uno en la Región Sur del País, aceptamos el reto de ser un actor fundamental en el desarrollo económico, social, cultural, deportivo y educativo; tratamos cada día de seguir retribuyendo a la sociedad la confianza depositada en nuestro banco, aportando de manera preponderante por medio de proyectos de Responsabilidad Social, a todas aquellas actividades que generan progreso y beneficios para las personas.

El firme compromiso que tenemos con la sociedad se traduce en convenios y auspicios a las comunidades, personas y organizaciones menos atendidas de la Región; es así que durante el 2013 contribuimos en varios proyectos en beneficio de la comunidad y el deporte tales como:

### **Apoyo a la comunidad:**

#### **Campaña Regalando Sonrisas**

El motivo de esta campaña fue agasajar en el Mes de Diciembre a los niños pertenecientes a escuelas de escasos recursos económicos de la Provincia de Loja,

Morona Santiago y Zamora Chinchipe. Se entregaron más de 2000 fundas de caramelos así como 2000 pequeños juguetes. Esta actividad contó con la colaboración en el armado de las fundas y distribución de los juguetes de los colaboradores de Banco de Loja.

- Aporte al Patronato
- Apoyo Modelo de Naciones Unidas
- Auspicio cena Anual Asopaso

#### **Apoyo al Deporte:**

- Apoyo a Liga Deportiva Universitaria
- Apoyo a Loja Automóvil Club
- Apoyo a Club de Motociclismo Banco de Loja
- Auspicio Seleccionado de Baloncesto Banco de Loja

#### **Alianzas**

Banco de Loja además de los recursos inherentes a su operación, mantiene importantes relaciones y alianzas con socios estratégicos, relaciones que han permitido a nuestra institución lograr beneficios para nuestros clientes internos y externos.

De esta manera Banco de Loja mantiene alianzas con Banco Pichincha y Banco General Rumiñahui, permitiendo a nuestros clientes realizar transacciones de ventanilla tanto en nuestra propia institución, como en la de nuestros socios.

En este mismo ámbito mantenemos un convenio de corresponsalía con Banco Financiero del Perú, permitiendo a clientes de nuestro banco cambiar cheques de Banco de Loja en ventanillas de Banco Financiero del Perú y viceversa.

## Asociaciones

El Banco de Loja pertenece a las siguientes Asociaciones nacionales e internacionales.

- Federación Latinoamericana de Bancos – felaban
- Asociación de bancos privados del Ecuador – abpe
- Cámara de comercio Ecuatoriano/Peruano
- Cámara de comercio de Loja
- Cámara de comercio de Quito
- Cámara de comercio de Catamayo

<b>Cuentas</b>	<b>Créditos</b>	<b>servicios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ahorro</li> <li>✓ Corriente</li> <li>✓ Crecediario</li> <li>✓ MyWay</li> <li>✓ PequeBank</li> <li>✓ Otras cuentas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Crediconsumo</li> <li>✓ CrediCasa</li> <li>✓ CrediCarro</li> <li>✓ Crédito Educativo</li> <li>✓ Otros créditos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tarjeta @ctiva</li> <li>✓ Recaudación de servicios básicos</li> <li>✓ Pago de centros educativos</li> <li>✓ Otros servicios</li> </ul>
<b>Certificados</b>	<b>Transacciones y Giros</b>	<b>Tarjeta de crédito</b>
Depósitos a plazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bancarias e Interbancarias</li> <li>✓ Giros</li> </ul>	Visa Banco de Loja

## Productos y Servicios

## Cuentas

**Cuenta de ahorro:** Esta cuenta le permite acumular intereses mensualmente registrando sus transacciones en una carlotita para su control, además cuenta con el beneficio de utilizar todos nuestros canales electrónicos.

### Beneficios

- Pago de Intereses abonados mensualmente.
- Servicio de Banca Electrónica para: consultas, pagos y transferencias.
- Tarjeta de débito @CTIVA para retiros en más de 3.000 cajeros automáticos a nivel nacional.
- Débitos mensuales de su cuenta en caso de poseer un crédito.
- Atención personalizada.

**Cuenta Corriente:** Esta cuenta le permite flexibilidad en el uso de sus fondos a través de cheques, evitando portar efectivo; utilice sus fondos el momento que los necesite y acceda a nuestra amplia gama de canales electrónicos.

### Beneficios

- Acceso a sobregiros de disponibilidad inmediata.
- Cheque Binacional entre Ecuador y Perú.
- Servicio de Banca Electrónica para: consultas, pagos y transferencias.
- Tarjeta @ctiva Visa Débito para retiros en más de 3.000 cajeros automáticos a nivel nacional.
- Detalle del movimiento de su cuenta a través de Estados de Cuenta.

**Cuenta Crecediario:** Esta cuenta le permite acumular intereses diariamente, rentabilizando así sus fondos, con la posibilidad de realizar sus retiros a través de un talonario de papeletas pagaderas a la vista, además cuenta con la tranquilidad de mantener un seguro de accidentes totalmente gratis.

## Beneficios

- Sus intereses se capitalizan diariamente.
- Seguro de Accidentes de hasta \$100.000,00.
- Servicio de Banca Electrónica para consultas, pagos y transferencias.
- Tarjeta @ctiva Visa Débito para retiros en más de 3.000 cajeros automáticos a nivel nacional.
- Débitos mensuales de su cuenta en caso de poseer un crédito.

**Cuenta MyWay:** Esta cuenta le permite acumular intereses mensualmente y realizar transacciones a través de nuestros canales electrónicos.

Si tienes entre 10 y 17 años y quieres empezar a administrar tu dinero, la Cuenta MyWay es para ti.

## Beneficios

- Servicio de banca electrónica para: consultas, pagos, transferencias y recargas electrónicas.
- Tarjeta @ctiva Visa Débito para retiros.
- Comunidad virtual con juegos interactivos y videos de educación financiera.
- Tarjeta de descuento en locales afiliados.
- Sistema de recompensas y bonificación con acumulación de puntos para canjearlos con premios.

**Cuenta PequeBank:** PequeBank es una cuenta de ahorro para que los más pequeños de la casa puedan familiarizarse con la administración de su dinero y ganar intereses mensuales.

## Beneficios

- Servicio de banca electrónica para: consultas de saldos y movimientos.
- Tarjeta de beneficios con locales afiliados.

- Comunidad virtual con juegos interactivos y videos de educación financiera.
- Sistema de recompensas y bonificación con acumulación de puntos para canjearlos con premios.

### **Otras cuentas**

**Cuenta de ahorro objetivo:** Con la Cuenta Ahorro Objetivo Usted acumula mensualmente su dinero para alcanzar sus sueños y proyectos trazados, luego de un periodo determinado.

#### Características

- Monto mínimo de ahorro: desde \$18 mensuales.
- Plazo mínimo de ahorro: 6 meses.
- Pagos con débito a cuenta, transferencia o depósito.

#### Beneficios

- Tasa de interés preferencial del 6% anual si cumple el monto y plazo de ahorro
- Le permite realizar ahorros extraordinarios.
- Usted decide la fecha de pago del ahorro mensual.
- Estado de cuenta trimestral.

**Cuenta giro ahorro:** Esta cuenta permite ahorrar a nuestros clientes que viven en el exterior, a través del envío de sus giros directamente a su cuenta o a la de sus familiares en cualquiera de nuestras oficinas, garantizando absoluta disponibilidad de sus fondos en todos nuestros canales.

#### Beneficios

- Acreditación diaria de intereses.
- Recepción de giros sin costo con acreditación automática a la cuenta.
- No tiene monto mínimo de apertura.

- Tarjeta @ctiva Visa Débito SIN COSTO DE EMISIÓN para retiros en más de 3.000 cajeros automáticos a nivel nacional.
- Pagos y consultas sin costo a través de Banca Electrónica.
- Pago Centros Educativos.
- Pago de Servicios Básicos.

## Créditos

**Crediconsumo:** El crédito hecho a su medida, utilícelo para sus vacaciones, la compra de sus electrodomésticos o para darse ese gusto que siempre soñó.

- Monto: Máximo a financiar USD 50.000,00.
- Pagos: Débitos mensuales de su cuenta del Banco de Loja.
- Plazo: Hasta 5 años plazo.
- Garantías: Quirografaria, Hipotecaria o Prendaria.

Beneficios:

- Aprobación inmediata.
- Seguro de desgravamen incluido, el mismo que cubre el saldo de la deuda al momento del fallecimiento.
- Puede realizar abonos extraordinarios.
- Cancelación del crédito antes del tiempo previsto sin ninguna penalización.

**CrediCasa:** Un hogar no es solo su sueño, sino una meta familiar que Usted se propone y nosotros hacemos realidad. Financiamos la compra de casas, departamentos o terrenos, en forma rápida, sencilla y pagando cómodas cuotas.

- Financiamiento: En cualquiera de los casos financiamos hasta el 70% del valor de la propiedad de acuerdo al avalúo del perito.
- Monto máximo: Hasta USD\$ 100,000.
- Plazo: En el caso de casas o departamentos financiamos a un plazo máximo de 15 años; y en el caso de terrenos financiamos hasta 6 años.

- **Garantías:** Como garantía se considera la hipoteca del bien a adquirir.

**CrediCarro:** Este producto le permite adquirir el vehículo de sus sueños de una forma rápida y sencilla al pagarlo en cómodas cuotas.

- **Financiamiento:** Compra de vehículo nuevo hasta el 70% del valor.
- **Capacidad de pago:** Puede comprometer hasta el 50% de sus ingresos.
- **Plazos:** Hasta 60 meses (5 años).
- **Garantías:** Prendaria.

#### Beneficios

- Crédito a largo plazo.
- Puede realizar abonos extraordinarios.
- Cancelación del crédito antes del tiempo previsto sin ninguna penalización.

#### **Crédito Educativo:**

- Tasa del 9.5%
- Financia el 100% de la carrera
- Desembolsos semestrales
- Pago de cuotas mensuales

#### Beneficios

- Exclusivo para estudiantes de la universidad técnica particular de Loja
- Aplica solo para la provincia de Loja y Zamora Chinchipe, ciudades de Quito y Gualaquiza

#### **Otros créditos**

**Vivienda de Interés público:** Un hogar no es solo su sueño, sino una meta familiar que Usted se propone y nosotros hacemos realidad. Financiamos la

compra de su primera vivienda en forma rápida, sencilla y pagando cómodas cuotas.

Financiamiento: hasta el 95% del valor de la propiedad de acuerdo al avalúo del perito. El valor del metro cuadrado de construcción debe ser menor o igual a USD\$ 890.

- Monto a Financiar: Valor comercial de venta rápida de la vivienda no mayor a USD\$ 70,00.
- Plazo: 20 años
- Garantía: Hipotecaria

**CrediConvenio:** Apoyamos el desarrollo de sus colaboradores, con CrediConvenio Usted beneficia a su equipo con un crédito preferencial, en la mejores condiciones del mercado y les hace partícipes de grandes beneficios.

- Monto: Máximo a financiar USD 50.000,00.
- Capacidad de pago: Puede comprometer hasta el 50% de sus ingresos.
- Pagos: Débitos mensuales de su cuenta del Banco de Loja.
- Garantías: Quirografaria, Hipotecaria o Prendaria.

Beneficios:

- Aprobación inmediata.
- Seguro de desgravamen incluido, el mismo que cubre el saldo de la deuda al momento del fallecimiento.
- Puede realizar abonos extraordinarios.
- Cancelación del crédito antes del tiempo previsto sin ninguna penalización.

**CrediMigrante:** Este crédito está destinado especialmente para atender las necesidades de los clientes del segmento Personal que radican en el exterior o que

reciben giros del exterior, y que tengan la necesidad de adquirir un bien o un servicio.

#### Características

- CrediCasa.
- CrediGiro.
- CrediTransporte.

#### Beneficios

- Aprobación inmediata.
- Tasa preferencial.
- Banca electrónica.

#### Servicios

**Tarjeta Activa:** A través de nuestra tarjeta Activa Visa Débito efectúe retiros en efectivo, diariamente, en más de 3.000 cajeros automáticos de las redes NEXO y BANRED a nivel nacional.

#### Beneficios

- Realiza transacciones en cajeros automáticos a nivel nacional e internacional.
- Realiza compras en los establecimientos afiliados a VISA a nivel nacional e internacional.
- Realiza retiros, depósitos, pagos y transferencias en nuestros cajeros multiservicios.

**Recaudación de servicios básicos:** Agua, luz y teléfono; Cancele a través de Banco de Loja todos los valores por consumo de servicios básicos de agua, luz

y teléfono, únicamente suscríbase a nuestro servicio de débito directo a su cuenta.

**Pago de centros educativos:** Es un servicio para que nuestros clientes, padres de familia, puedan cancelar los rubros escolares de sus hijos por medio de nuestros canales físicos (ventanillas) y canales electrónicos (Banca electrónica, débito automático y tarjeta de crédito), de los establecimientos educativos con los que mantenemos un convenio de pago.

### **Otros servicios**

**Aporte patronal al IESS:** Le ayudamos a responder ágilmente como patrono, de manera puntual y sin pérdidas de tiempo, Usted realiza sus declaraciones al IESS por internet y su pago se realiza automáticamente desde su cuenta del Banco de Loja.

**Bono de desarrollo humano:** Porque lo más importante es dar solución a sus necesidades y servirle de la mejor manera, atendemos en forma cómoda y personalizada el pago del Bono de Desarrollo Humano en toda nuestra red de oficinas.

**Cheques:** Cheques de emergencia: Este servicio permite la emisión de cheques a favor de terceros, girados contra la cuenta corriente del Banco de Loja, pagaderos en todo el País, evitando así el traslado de sumas importantes de dinero, brindando la mayor seguridad a nuestro cliente.

Cheque binacional: Sus cheques ya pueden ser girados y cobrados en Perú o viceversa, a través del Banco Financiero; todos nuestros clientes de cuentas corrientes ya se benefician de este servicio, obtenga su cuenta corriente y realice sus negocios de la mejor manera.

Cheques certificados: Garantizamos el pago de sus cheques emitidos a favor de un tercero; este servicio beneficia a Usted y a sus clientes para realizar negocios 100% seguros.

**Cheques desde el exterior:** Este servicio permite la emisión de cheques a favor de terceros, pagaderos en el exterior, girados contra nuestras cuentas en CitiBank y Banco del Pichincha Miami, evitando así el traslado de sumas importantes de dinero, para brindarle la mayor seguridad.

**Referencias bancarias:** Este servicio permite emitir un documento certificado en el cual se puede establecer el estatus y el movimiento en cifras de las cuentas bancarias que dispone el cliente.

**Matriculación vehicular:** Porque su vehículo es importante para Usted, le ayudamos a mantener vigente la matrícula de su vehículo o realizar el traspaso de propietario, efectuando el pago de matriculación a través de toda nuestra red de Oficinas.

**Pago de impuestos SRI:** Somos la solución para las declaraciones de su actividad, comercio o empresa, tanto para personas naturales como jurídicas. Realice sus declaraciones del SRI con nosotros. Usted puede acercarse a nuestras oficinas con su formulario a través de ventanilla, comprobante electrónico de cargo o débito automático de su cuenta.

**Servipagos:** Ampliamos nuestra cobertura para darle más comodidad y un mejor servicio, estamos presentes a nivel nacional en:

- 69 puntos de atención Servipagos.
- más de 500 puntos de pago ágil.

## **Certificados**

**Depósito a Plazos:** Ofrecemos la mejor alternativa de inversión para quienes buscan hacer crecer su dinero en forma segura y sencilla, el cliente decide el plazo al que desea invertir su dinero: 30, 60, 90, 180 y 360 días, a mayores montos y mayores plazos, Usted obtiene tasas más altas por su inversión.

## **Beneficios**

- Cancelación mensual de intereses al vencimiento.
- Crédito inmediato en toda la red de oficinas.

- Seguridad.
- Rentabilidad.
- Acceso a todos los productos y servicios del Banco.
- Oportunidad de participar en extraordinarias promociones.
- Cancelación mensual de intereses al vencimiento.
- Atención personalizada.

## **Transferencias y Giros**

**Transferencias Bancarias e Interbancarias:** la forma segura de manejar su dinero; transfiera cualquier monto de su cuenta a otras cuentas en el Banco de Loja o a otras entidades financieras de manera instantánea, ya sea desde cualquiera de nuestras oficinas o realice sus transferencias a través de nuestra Banca Electrónica.

- Pago Directo.- Este servicio le permite realizar transferencias a otras Entidades financieras con acreditación en línea de forma inmediata con los bancos que comparten el esquema. Estas transferencias pueden ser realizadas a través de nuestro balcón de servicios ubicado en nuestras agencias o a través de nuestra Banca Electrónica.
- Bancarias: Este servicio permite transferir el valor deseado por el cliente a otras cuentas del Banco de Loja.
- Interbancarias: Este servicio permite transferir el valor deseado por el cliente desde una cuenta de Banco de Loja a cualquier institución financiera del País, debidamente autorizada por el Banco Central del Ecuador.

**Giros: Exterior.-** Es un servicio disponible para todas las personas que deseen enviar o recibir dinero desde y hacia cualquier parte del mundo, a través de nuestros Bancos Intermediarios.

**Convenios con empresas:** Su dinero puede ser enviado a Ecuador desde el exterior a través de la empresa Global Envíos o ProduBanco, y cobrarlo en

nuestras ventanillas en cualquiera de nuestras oficinas. Tan solo acérquese con su clave o código de envío y el documento de identidad.

### **Tarjeta de Crédito**

**Visa Banco de Loja:** Nuestras tarjetas Visa Banco de Loja están respaldadas con una marca de prestigio internacional, le permiten acceder a compras nacionales e internacionales en miles de establecimientos a nivel mundial, así como a exclusivos beneficios y promociones permanentes.

Beneficios:

- **Crédito Corriente:** La cobranza se hace generalmente cada mes y se realiza aproximadamente a los 45 días contados desde el primer día del mes, sin ningún recargo de tasa de interés. (Hay casos donde la cobranza se hace quincenalmente, reduciéndose el plazo a 15 días para la primera quincena)
- **Crédito Rotativo:** Es cuando el tarjetahabiente dispone de un cupo mensual para consumir, que puede ser cancelado total o parcialmente, liberando la parte proporcional del cupo.
- **Crédito Diferido:** El cupo de la tarjeta es independiente del rotativo, pues permite al tarjetahabiente diferir el pago de bienes o servicios que haya adquirido, a un número determinado de meses que el tarjetahabiente elija y que el emisor autorice, pagándose así una cuota fija mensual.
- **Avances en cajero automático**
- **Avances de efectivo en ventanilla**
- **Avances de efectivo a través de Banca Electrónica**
- **Aceptación a nivel internacional**

Los avances de efectivo con tarjetas de crédito son un medio para obtener liquidez. Sin embargo, son costosos y no conviene hacerlos para gastos cotidianos.

- Más de 15,000 establecimientos afiliados a nivel nacional.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA DE BANCA Y FINANZAS**

Como estudiante de la Universidad Nacional de Loja, del Área Jurídica Social y Administrativa de la Carrera de Banca y Finanzas del X módulo, le solicito a usted de la manera más comedida, se digne a concederme la siguiente encuesta, con la temática a tratar “**Uso de la Tarjeta de Crédito**”, con la finalidad de recopilar la información necesaria y pertinente, misma que servirá para el desarrollo de mi tema de tesis denominado, “**Análisis el nivel de endeudamiento de los clientes de Tarjetas de Crédito Emitidas por el Banco de Loja en la ciudad de Loja en el periodo 2014-2015**”

*Sexo*

**Tabla 1**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FEMENINO	149	55%
MASCULINO	120	45%
<b>TOTAL</b>	<b>269</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Interpretación:** Dentro de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los tarjetahabientes del Banco de Loja, se pudo deducir que de los 269 encuestados el 45% fueron de género Masculino; mientras que el 55% fueron de

género Femenino, es decir existe una mínima diferencia del 5%. Además por un tema de cultura, se puede decir que este resultado es razonable debido a que hoy en día las mujeres son quienes realizan la mayor cantidad de transacciones en las entidades Bancarias ya sea por lujo o por necesidad, debido a que son quienes están más pendientes de las labores del hogar que el sexo masculino.

### *Edad*

**Tabla 2**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MENOS 30 AÑOS	51	19%
DE 30 A 50 AÑOS	133	49%
MÁS DE 50 AÑOS	85	32%
<b>TOTAL</b>	<b>269</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Interpretación:** En cuanto a la edad, se puede mencionar que es muy importante conocer la tendencia de la gente que se ve involucrada cada vez más en el uso de productos y servicios bancarios, por medio de la técnica de encuesta se obtuvo que del total de los encuestados el 19% son menores de los 30 años; el 32% tienen más de 50 años y el 49% la edad varía de 30 a 50 años. Lo que quiere decir que en mayor porcentaje las personas de 30 a 50 años son las personas que más acuden a los bancos, a las cuales se las considera como gente adulta, que en su mayoría poseen una estabilidad económica por lo tanto, reciben ingresos que les permite

cumplir con sus obligaciones crediticias y su uso se verá enfocado en su mayoría en productos realmente necesarios para satisfacer sus necesidades.

*Usted posee:*

**Tabla 3**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CUENTA DE AHORROS	197	73%
CUENTA CORRIENTE	72	27%
OTROS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>269</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Interpretación:** La diferencia entre la cuenta de ahorro y la corriente es, que la primera paga intereses y la segunda no. Como resultado de la aplicación del cuestionario se obtuvo que el 27% de los encuestados poseen cuenta corriente, mientras que el 73% poseen cuenta de ahorros; lo que quiere decir que en su mayoría los clientes del Banco de Loja poseen cuenta de ahorros, esto se debe a que para adquirirla es mucho más fácil que para una cuenta corriente, su diferencia también radica en el monto de apertura debido a que para una cuenta de ahorros el monto mínimo es de \$50,00 mientras que para hacer uso de una cuenta corriente se necesita un monto mínimo de \$400,00, cabe recalcar que una de las ventajas principales que tiene esta cuenta es de ser una forma segura y

conveniente para mantener el dinero fuera del riesgo de perderlo, y de evitar la inconveniencia de llevar consigo grandes sumas de dinero, pero aun así, no todos los clientes del Banco se ven en la posibilidad de aportar una cantidad tan elevada ya que su capacidad de ingresos no se los permite.

Esto se debe a que la economía del país no está pasando por un buen momento y los sueldos que perciben estas personas no les son suficiente para el mejoramiento en sus ingresos.

***¿Cuál es el monto mensual de sus ingresos?***

**Tabla 4**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DE \$500 A \$1000	125	46%
DE \$1000 A \$1500	83	31%
DE \$1500 A \$2000	35	13%
MÁS DE \$2000	26	10%
<b>TOTAL</b>	<b>269</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

**Interpretación:** Como se puede observar en los resultados de la encuesta el porcentaje más alto de ingresos es el 46% que indica que en la mayoría de los clientes del Banco de Loja sus ingresos varían de \$500 hasta los \$1000 dólares. Esto se debe a que la mayor parte de los encuestados ganan únicamente el sueldo básico unificado y por ende sus ingresos no pueden ser más elevados, además en

algunos casos sus ingresos son provenientes del trabajo independiente, la renta de la propiedad (arriendos, etc.) o de transferencias u otras prestaciones recibidas, la canasta básica familiar supera el monto de sus ingresos y los productos alimenticios suben constantemente de precios, y es que el ingreso mensual es uno de los factores que influyen en los niveles de bienestar y en la situación socioeconómica de los hogares del país.

*¿Es usted portador de tarjeta de crédito del Banco de Loja?*

**Tabla 5**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	246	91%
NO	23	9%
<b>TOTAL</b>	<b>269</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Interpretación:** El 91% de las personas encuestadas tienen la tarjeta de crédito que emite el Banco de Loja, se podría decir que para adquirir una tarjeta de crédito de la Institución no resulta difícil, y es que gracias a esta tarjeta se pueden realizar transacciones comerciales más fáciles, ya que con la ausencia de efectivo este es un medio de pago importante que permite sustituirlo, así mismo pueden adquirir bienes o servicios ya sea a crédito corriente o difiriendo es decir se pueden realizar compras por el créditos de consumo que tiene la tarjeta, y los

pagos por las compras son cómodos dependiendo de la capacidad de pago del cliente además es necesaria en casos de emergencias o cuando no se les han pagados los sueldos al día; mientras que el 9% no cuenta con una tarjeta de crédito debido a que les resulta dificultoso su utilización y por qué los artículos les resulta más costosos, además porque piensan que es malo tener tarjetas de crédito, ya que son instrumentos muy peligrosos si no las saben utilizar correctamente.

*¿Qué tipo de tarjeta de crédito tiene actualmente?*

**Tabla 6**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CLÁSICA	185	75%
ORO	61	25%
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Interpretación:** Mediante el cuestionario establecido se puede constatar que de las 246 tarjetahabientes del Banco de Loja un total de 185 clientes utilizan la tarjeta Visa Clásica y los 61 faltantes utilizan la tarjeta Visa Oro. Esto se da debido a que los montos de estas 2 tarjetas de crédito son diferentes, ya que la tarjeta Visa Clásica se emite en montos desde \$1000 hasta \$7900 dólares, mientras que la tarjeta Visa Oro se emite desde \$8000 en adelante y sobre todo es para clientes que realizan viajes al exterior, todo eso depende de la capacidad de

pago del cliente; y como en este caso la mayor parte de los tarjetahabientes del banco tiene ingresos de \$500 hasta \$1000 la tarjeta que a ellos les parece como mejor opción es optar por la tarjeta Visa Clásica.

*¿Qué tiempo va utilizando su tarjeta de crédito?*

**Tabla 7**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DE 1 A 2 AÑOS	41	17%
DE 2 A 3 AÑOS	147	60%
MÁS DE 3 AÑOS	58	23%
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Interpretación:** Del total de los encuestados el 23% poseen la tarjeta de crédito desde hace más de 3 años y un 17% llevan de 1 a 2 años, mientras que el 60% lleva utilizándola de 2 a 3 años, lo que quiere decir que el uso de la tarjeta de crédito ha tenido una buena aceptación en el mercado lojano en los últimos años. Esto se debe a que anteriormente la comercialización y uso de la tarjeta de crédito en la ciudad era un medio de pago que no todos conocían ni podían tener, pero el realizar compras a crédito es una operación que se viene dando en forma agresiva en los últimos años, y para constatar o rechazar dicha afirmación fue que se realizó una investigación por este medio. Además es importante recalcar que la

tarjeta de crédito VISA Banco de Loja viene operando en la ciudad de Loja partir del año 2003.

*¿Para qué utiliza su tarjeta de crédito comúnmente?*

**Tabla 8**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMPRAS	120	37%
PAGO DE DEUDAS	70	22%
VIAJES	39	14%
AVANCE DE EFECTIVO	87	27%
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Interpretación:** Del total de encuestados tenemos que el 37% prefieren utilizar su tarjeta de crédito para gastos imprevistos en su presupuesto mensual, es decir, para la compra de bienes o servicios que en el transcurso de su diario vivir son necesarios y oportunos adquirirlos por lo tanto, a la falta de efectivo podemos remplazarlo con el uso de la tarjeta de crédito, el 27% de los clientes la utilizan para realizar avances de efectivo manifestando que contar con efectivo en situaciones de emergencia sirve de apoyo para solventar gastos de contratiempos que no se encuentran dentro de su presupuesto mensual. Mientras que el 22% de ellos la utilizan para pago de deudas, ya sea en matriculas de colegios,

universidades, pagos vehículos, entre otros y el 14% la utiliza para realizar viajes. Esto se debe a la comodidad que se tiene al usar la tarjeta ante cualquier gasto imprevisto representado, aduciendo que es mucho más fácil realizar las compras y diferir las mismas ya sea a crédito corriente o diferido.

*¿Cada que tiempo utiliza su tarjeta de crédito?*

**Tabla 9**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SEMANAL	28	12%
MENSUAL	200	81%
TRIMESTRAL	18	7%
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Interpretación:** Como se puede notar hoy en día los tarjetahabientes gozan de diferentes opciones para el uso de la tarjeta de crédito, dentro de este contexto a continuación se detalla los resultados obtenidos se puede observar que el 7% de los tarjetahabientes la utiliza de manera trimestral, para no excederse en sus gastos, el 81% utilizan su tarjeta de crédito mensualmente, esto se debe a que sus ingresos mensuales no son suficientes para cubrir sus gastos es por ellos que se ven en la necesidad de utilizarla una vez al mes, mientras que el 12% lo utilizan de

manera semanal. Esto depende de la capacidad de pago del cliente y del monto de sus ingresos para así poder hacer frente a sus obligaciones.

***¿Realiza compras por Internet?***

**Tabla 10**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	7%
NO	210	93%
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Interpretación:** Dadas las circunstancias del monto de sus ingresos no todos los tarjetahabientes pueden darse el lujo de realizar compras por internet, como podemos notar en los resultados que de los 246 tarjetahabientes, 36 de ellos es decir el 7% realizan compras por internet ya que el monto de sus ingresos se los permiten, esto se debe a que el lojano ya se está volviendo un asiduo visitante de las tiendas virtuales; mientras que el 93% prefieren hacer sus compras personalmente ya que no confían mucho en que sus productos por internet llegarán a tiempo, así mismo no confían respecto a la seguridad en los pagos y muchos usuarios ni siquiera encuentran lo que buscan en las páginas.

Esto también se debe a que en la ciudadanía lojana no se cuenta con esta cultura financiera que ayude a equipar e impulsar a las personas, compañías, empresas e individuos y restaurar sus economías, es por ende que obtenemos esos resultados.

*¿Está asociado con alguna tienda virtual?*

**Tabla 11**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	30%
NO	26	70%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Interpretación:** No todos los que realiza compras por internet están asociados a una tienda virtual, por ellos se puede verificar en los resultados que solo 10 de ellos están asociados a una cuenta virtual. Esto se debe a que las tiendas virtuales tiene programas especiales que les permite mostrar imágenes y descripciones de uno o más productos de forma muy confiable y segura, como si lo hiciera un vendedor, además su accesibilidad es de mucha confianza porque se puede visitar una tienda virtual desde cualquier computadora, celular etc., siempre y cuando se tenga datos de internet. Por ende los clientes manifiestan que una tienda virtual puede recibir varios clientes a la vez y efectuar muchas funciones simultáneas, lo que no pasa con las tiendas tradicionales ya que en los locales comerciales la atención depende del personal con el que se cuenta.

*¿Ha tenido consecuencias por sus compras en línea?*

**Tabla 12**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Interpretación:** De las 10 personas que están asociadas a una cuenta virtual ninguna de ellas hasta ahora ha tenido problemas en sus compras, ni algún otro inconveniente. Esto se debe a que las tiendas virtuales tienen planes estratégicos para el manejo sobre los envíos de productos y en lo que tiene que ver con la realización del pago de los mismo, por ende el complacer al cliente y que este se sienta en confianza es su más grande objetivo y así estos puedan difundir una buena publicidad acerca de la buena atención que les brinda una página virtual, y de este modo abarcar más clientes ya que no les conviene quedar mal con el cliente debido a que sería calificada como una tienda virtual de mal servicio y las quejas serian visibles a todo el que quiera adquirir productos de esa tienda, cosa que no es recomendable porque su función es el de dar un buen servicio y poder captar el mayor número de clientes posibles.

### *¿Ha tenido problemas de morosidad?*

**Tabla 13**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	204	83%
NO	42	17%
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Interpretación:** La mayor parte de los tarjetahabientes del Banco de Loja han tenido problemas morosidad, al momento de realizar el pago por el consumo de las compras o pago de deudas con su tarjeta de crédito, eso se puede constatar en los resultados presentados ya que de los 246 tarjetahabientes, 204 de ellos tiene problemas de morosidad.

Es una consecuencia directa del menor nivel de actividad, que se refleja en insuficientes plazas de empleo generadas en los sectores tanto públicos como privados, además esto se debe al retraso en pagos de su sueldos, los mismos que no han sido pagados a tiempo para cubrir sus deudas, también a que algunos clientes han llegado a perder sus puestos de trabajos, debido al incremento del desempleo y el deterioro de la calidad del empleo existente a escala nacional, adicionalmente se debe al aumento constante de los precios, de los productos básicos en la canasta familiar y es por ello que las personas ven reducidos sus ingresos y no están en capacidad de pagar a tiempo sus deudas contraídas con el

Banco. Finalmente las personas también tienen problemas de morosidad puesto que no manejan una planificación financiera adecuada, es decir no saben cómo utilizar sus ingresos y ajustarlos acorde a sus necesidades, por ello el no programar los pagos de su tarjeta de crédito, conjuntamente con sus otros gastos por servicios básicos es también unas de las causas de su problema de morosidad.

*¿Considera justificado el interés que cobra la entidad financiera para disponer de tarjetas de crédito?*

**Tabla 14**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	220	89%
NO	26	11%
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Interpretación:** El interés que cobra la institución Bancaria por la emisión de tarjetas de crédito está establecido en la Superintendencia de Bancos, y al igual que los Bancos respetan las cláusulas de la Superintendencia, los tarjetahabientes en un 89% están de acuerdo con el interés que cobra la institución por el uso de la tarjeta de crédito, ya que al tarjetahabiente se le cobra el respectivo interés por los consumos realizados, la mayor transaccionalidad de uso de tarjeta de crédito ocurre en los supermercados, los cuales no cobran ningún tipo de recargo por uso

de la tarjeta es decir los clientes se rigen estrictamente a las disposiciones legales y reglamentarias que les corresponden. Mientras que el 11% de los tarjetahabientes no están de acuerdo puesto que creen que es un porcentaje elevado.

*¿Conoce la diferencia entre fecha de pago y fecha de corte?*

**Tabla 15**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	188	76%
NO	58	24%
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Interpretación:** El Banco es el encargado de explicar a sus tarjetahabientes todo lo que deben saber acerca de las tarjetas de crédito que emite y así mismo explicar sobre los pagos, pero en los resultados de acuerdo a las encuestas aplicadas a los 246 tarjetahabientes, un 24% contestó que no conocen la diferencia entre la fecha de pago y la fecha de corte, mientras que el 76% contestaron que si tiene claro esos 2 puntos. Ya que se dice que la fecha de corte es el día del mes en que termina e inicia un nuevo período de lo que se gasta en la tarjeta. Y la fecha de pago es la fecha que tiene el tarjetahabiente para realizar el pago y no caer en morosidad y en donde generalmente el Banco otorga 20 días naturales. Pero cabe recalcar que es de gran importancia que los tarjetahabientes tengan conocimiento

de estas 2 cosas diferentes, puesto que el no tener claro la diferencia de estos también les podría causar problemas en sus pagos.

***Cuándo paga su tarjeta suele cancelar:***

**Tabla 16**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MONTO MÍNIMO	215	87%
MONTO TOTAL	31	13%
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Interpretación:** Como se puede observar en los resultados el 87% de los tarjetahabientes realizan solo el pago mínimo por el crédito de su consumo, pero el pago mínimo implica abonar un monto menor que la deuda total y en algunas ocasiones según sus finanzas o ingresos personales o familiares, puede ser la única alternativa, en conclusión se puede decir que pagar el mínimo no es conveniente ya que incrementa el tiempo que tardará en cancelar su deuda, por lo que terminará pagando más intereses por sus consumos además cuando se realiza un este tipo de pagos mínimos del saldo de la tarjeta de crédito, no está haciendo otra cosa más que activar el mecanismo de financiación del resto del saldo, en los que se incluirán, además de lo que se debe pagar, no sólo los intereses financieros o compensatorios, sino también una serie de cargos asociados, por lo cual no todo

el monto efectuado como pago mínimo será destinado a cancelar el saldo de la deuda. Mientras que el 13% de ellos dice pagar el monto total ya que pagando un monto mayor al mínimo o el total de la cuota se ahorran el tener que pagar intereses.

***Ha tenido algún problema con la tarjeta de crédito como:***

**Tabla 17**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PÉRDIDA	35	97%
ROBO	1	3%
SOBRE GIROS	0	0%
OTROS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Interpretación:** En los clientes del banco de Loja a las personas que utilizan tarjeta de crédito, suele ocurrirles problemas con sus tarjetas, como se pueden constatar que de los 246 tarjetahabientes encuestados, 35 personas han tenido problemas de pérdidas de sus tarjetas mientras que 1 sola persona presento robo de la misma. Esto se debe a la mala utilización de la misma y a la falta de cultura organizacional en las personas, ya que documentos como estos no se llevan en cualquier lugar, porque estamos hablando de una tarjeta que contiene nuestro dinero y que la pérdida o robo de la misma podría ocasionarnos problemas

económicos ya que otra persona podría encontrarla y hacer uso de la misma y provocar los famosos sobregiros.

*¿Sus inquietudes son atendidas a tiempo?*

**Tabla 18**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Interpretación:** Mediante la aplicación de las encuestas se puede notar que de los 36 tarjetahabientes que han tenido problemas con su tarjeta de crédito, todos están satisfechos con la manera de actuar del banco, debido a que sus inquietudes si fueron atendidas a tiempo, lo que dice mucho sobre la Institución ya que los clientes quedan agradecidos por la buena atención y la prontitud de llevar acabo la solución de los diferentes problemas que presentan sus tarjetahabientes. La calidad de servicio y la satisfacción del cliente son ejes fundamentales de la estrategia del Banco de Loja, que cuenta con un modelo corporativo para la gestión de la calidad y experiencia de cliente. Conocer las necesidades de los clientes, mejorar la segmentación, simplificar los procesos, identificar y compartir las mejores prácticas en el mundo financiero, permiten asegurar e impulsar de forma continua la calidad de servicio y la satisfacción.

*¿Cuál de las siguientes opciones considera usted la principal ventaja y desventaja de la tarjeta de crédito?*

**Tabla 19**

**Ventajas**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CRÉDITO INMEDIATO	117	48%
FACILIDAD DE SUSTITUIR EL EFECTIVO	40	16%
ESTABILIDAD ECONÓMICA	17	7%
RESOLVER EMERGENCIAS	72	29%
<b>TOTAL</b>	<b>269</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Interpretación:** En lo que respecta a las ventajas que tiene la tarjeta de crédito visa, de los encuestados, 117 de ellos supieron manifestar que la ventaja más importante es que pueden obtener crédito inmediato en cualquier local donde se puede utilizar la tarjeta, incluyendo al momento de solicitar un préstamo en el Banco de Loja, y así mismo poder resolver imprevistos mensuales por falta de pago de sus salarios; mientras que 72 tarjetahabientes desde su punto de vista exponen que la ventaja de utilizar la tarjeta de crédito es que les permite resolver casos emergentes, cuando no se cuenta con tanto dinero a la mano en un momento con el cual no se había hecho una planificación de imprevistos, 40 encuestados contestan que otra ventaja es la facilidad con la que sustituye el efectivo evitando así daños en los billetes o falsificación de los mismo y robo de su dinero, y

finalmente 17 clientes nos manifiestan que la tarjeta les brinda una estabilidad económica.

**Tabla 20**

**Desventajas**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXISTENCIA DE FRAUDES	0	0%
SOBREGIROS	0	0%
ARTÍCULOS MÁS COSTOS	27	11%
DESCONTROL EN GASTOS	219	89%
<b>TOTAL</b>	<b>269</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Interpretación:** No siempre las tarjetas de crédito presentaran ventajas al usuario, es por ello que en el siguiente tabla se obtuvo que 219 tarjetahabientes manifiestan que el tener la tarjeta de crédito les ha presentado consecuencias por el mal uso de la misma es que ellos tienden a tener un descontrol en sus gastos ya que cuando se cuenta con dinero en efectivo se gasta únicamente lo que se tiene, mientras que con la tarjeta de crédito no saben medir su límite de gastos y terminan endeudándose por gastar más de lo que ganan, por otra parte 27 de ellos responden que algunos artículos les resulta más costosos que pagando en efectivo esto se da debido a que por la compra de algunos artículos con tarjeta de crédito se debe pagar más.

## **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

El comercio en la ciudad de Loja, se viene manejando de forma tradicional por la que el comprador tiene la posibilidad de buscar en algunos locales, los bienes o servicios necesarios, para de cierta manera comparar los precios, y finalmente adquirirlo en el lugar donde obtuvo la mejor oferta.

Este suceso se da entre otras razones, debido a que los consumidores tienen la costumbre de comprar donde personas conocidas. Mediante los diferentes medios de pago que existen en la actualidad las personas tienen para elegir el mejor ya que existen medios de pago básicos y medios de pagos electrónicos, en ellos el medio que en los últimos años ha llamado más la atención de las personas ha sido la tarjeta de crédito. Con estas referencias se puede decir que el uso de la tarjeta de crédito en la ciudad es una operación que está tomando bastante fuerza en el mercado lojano, en años anteriores estas operaciones en su mayor proporción solo se realizaban en las grandes ciudades sin importar los montos de compra o el tipo de tarjeta a usar.

Mediante el tarifario de los Bancos más conocidos en la ciudad de Loja se puede notar que el Banco de Loja otorga crédito diferido a 12 meses plazo mientras que el resto de los bancos como es el Pichincha, Austro y Pacifico otorgan hasta 36 meses plazo, y en lo que tiene que ver a crédito rotativo, el Banco de Loja y el Banco Pichincha tienen la misma tasa efectiva de 17.30%, estos dos Bancos tienen relación entre sí en su forma de funcionar.

- **Análisis del nivel de gastos de los tarjetahabientes durante el periodo 2014- 2015.**

Por medio la entrevista dirigida al jefe del departamento de tarjetas del Banco de Loja el Economista Juan Salazar Maldonado, la cual constaba de 10 preguntas, se la realizo con la finalidad de obtener información acerca de los tipos de tarjetas

que ha emitido el Banco de Loja en los periodos 2014-2015, y primordialmente para dar cumplimiento al objetivo de Analizar del nivel de gastos de los tarjetahabientes en el período 2014-2015 y conocer a que sectores van dirigidos estos gastos.

Además, se pudo obtener información acerca del número de tarjetas de crédito emitidas, las mismas que fueron 400 tarjetas en el año 2014 y 600 en el año 2015, cabe recalcar que en este último año la institución tenía establecido que hubiera un incremento de un 60% más en el número de tarjetahabientes, pero el economista supo manifestar que esto no sucedió debido a la crisis por la que pasa el país, adicionalmente se pudo conocer el total de gastos que los clientes han realizado en el mismo periodo donde el monto total de consumo por parte de los tarjetahabientes en el periodo 2014-2015 fue:

<b>Consumos en el año 2014</b>	<b>Consumo en el año 2015</b>
<b>Nacionales</b>	<b>Nacionales</b>
\$18'500.000,00	\$19'200.000,00
<b>Internacionales</b>	<b>Internacionales</b>
\$ 4'900.000,00	\$ 4'000.100,00
<b>Total</b>	<b>total</b>
<b>\$ 23'400.000,00</b>	<b>\$ 23'200.100,00</b>

En el año 2014 los gastos fueron destinados en: Compras en supermercados, pago de educación, pago de deudas, viajes y en restaurantes. Mientras que en el año 2015 estos resultados se dieron por compras en supermercados, tiendas de ropa, zapatos, y avances de efectivo, lo cual se conoce como crédito de consumo, que es muy aceptable ya que en los bancos se puede evidenciar que los créditos de consumo se dan por estos tipos de gastos.

Como se puede observar en este año el gasto por parte de los tarjetahabientes disminuyó, debido a la acentuación actual que está pasando el país, por lo que los tarjetahabientes han tenido un control sobre sus gastos, evitando sobre-

endeudarse, ya que debido a la mala utilización de la tarjeta de crédito se ocasionan problemas como es el obtener deudas a corto plazo además de traer problemas en el ámbito familiar, laboral, económico.

- **Problemas que causa el endeudamiento en los tarjetahabientes.**

En el ámbito familiar genera crisis dentro de la dinámica familiar, conflictos en resentimiento o ruptura de vínculos. Asimismo, deteriora en forma directa los niveles de calidad de satisfacción de las necesidades básicas (alimentación, vestuario y vivienda).

En el Ámbito Laboral causa efectos de depresión por alcanzar una estabilidad laboral, por mantener el empleo y los ingresos mensuales que permitan amortizar las deudas; ausentismo laboral y sobre todo causa bajo autoestima.

En el Ámbito Económico el sistema financiero suspende líneas de crédito y de operación, invalidando la actividad productiva y de consumo cotidiano del endeudado.

La situación de endeudamiento conlleva la reprobación social, al infringirse el cumplimiento de obligaciones económicas, que llevan implícitos valores como la responsabilidad y la honradez, esto ocasiona generalmente, el aislamiento del consumidor endeudado desde los ámbitos social, gremial, profesional o comercial.

- **Morosidad en los tarjetahabientes.**

Los tarjetahabientes que han tenido problemas de morosidad se debe a que por parte de la Institución, las condiciones de pago y sobre todo la diferencia que existe entre la fecha de pago y la fecha de corte, no han sido explicadas a fondo, es por ellos que de los 269 tarjetahabientes que fueron los encuestados, se conoció que el 73 % de ellos desconoce la diferencia entre fecha de pago y fecha de corte.

En lo que respecta a la morosidad, el 83% de ellos han caído en mora, esto se debe a que sus pagos salariales no fueron a tiempo, algunos hasta han llegado a perder sus trabajos, y la canasta familiar cada vez tiende a subir, la economía del país está pasando por situaciones difíciles y eso perjudica a la economía de cada una de las familias, ya que la mayoría de los tarjetahabientes que tiene problema de morosidad sus ingresos son de \$500 hasta \$ 1000.

En resumen, se ha podido comprobar que el endeudamiento en estos 2 años ha crecido y que las decisiones de endeudamiento vienen matizadas por las características propias del entorno donde vivimos, y debido al mal uso de sus ingresos, al no tener una planificación de gastos.

## **g) DISCUSIÓN**

El Banco de Loja, se encuentra domiciliado en la ciudad de Loja, y es considerado uno de los pilares fundamentales en la prestación de servicios de ahorro y crédito a los habitantes de esta importante ciudad, esto es debido a su larga trayectoria y a su estabilidad económica dentro del mercado financiero, lo cual le ha generado un reconocido prestigio así como también se puede determinar de acuerdo a los resultados encontrados que durante los últimos años el Banco de Loja ha aumentado el número de clientes y con ello el número de tarjetahabientes y el nivel de endeudamiento de los mismos es cada vez más grande.

Con ello se puede analizar las consecuencias que conlleva el no saber utilizar correctamente la tarjeta de crédito que emite el Banco de Loja, debido a que su uso ha ido en aumento a lo largo de los últimos años, ya que han permitido que los consumidores tengan más facilidades para adquirir bienes y servicios, y por lo tanto, aporten más dinero a la economía local, pero no tienen en cuenta el daño que les puede causar el adquirir bienes o servicios a crédito.

Hoy en día la tarjeta de crédito VISA es más usada en supermercados, tiendas comerciales, también en lo que tiene que ver a servicios, como: restaurantes, conciertos, salas de belleza, boutiques, agencias de viajes, etc., lo que permite observar y darse cuenta que el uso de estas tarjetas es generalizado a nivel mundial y la población cada vez se vuelve más consumista.

La morosidad en los tarjetahabientes también es causa de no tener una planificación adecuada de sus ingresos, adicionalmente de la situación del país en la que no se cuenta con fuentes de empleo y con salarios mínimos. Así mismo ha aumentado el nivel de endeudamiento en los tarjetahabientes y el peligro de caer en la central de riesgo por no pagar a tiempo, y eso trae sus consecuencias.

## **h) CONCLUSIONES**

En la actualidad el uso de la tarjeta de crédito, es cada vez más utilizado en cuanto a la adquisición de productos o servicios tanto a nivel local, nacional, e internacional, todo esto gracias al avance de la tecnología.

En base al estudio realizado se concluye lo siguiente:

- Los tarjetahabientes del Banco de Loja utilizan con mayor frecuencia su tarjeta de crédito para cubrir gastos por compras ya sea de alimentación o vestimenta, incluso para pago de colegiaturas y sobre todo para realizar avances de efectivo.
- De los 269 encuestados el 83% de los tarjetahabientes suelen cancelar el monto mínimo de la deuda mientras que el 13% cancela el monto total. Este hecho le hace un grave daño a nuestras Finanzas Personales, ya que el pagar el monto mínimo puede extender nuestra deuda por mucho más tiempo, con un costo muy alto.
- Los problemas de morosidad en los tarjetahabientes se debe principalmente a la impuntualidad en sus sueldos, además de pérdida de trabajos y falta de fuentes de empleo en la ciudad, la situación por la que está pasando el país, no es favorable y trae consigo problemas en el ámbito económico de cada una de las familias, es por ello que de los 269 encuestado el 83% ha tenido problemas de morosidad.
- El nivel de endeudamiento durante el periodo 2014-2015, ha subido y estos han sido tanto por gastos realizados a nivel nacional como internacional, y han ocasionado problemas en el ámbito familiar, en el ámbito laboral y en el ingreso familiar económico.

## **i) RECOMENDACIONES**

Usar el crédito de las tarjetas y pedir dinero a familiares y amigos son las dos principales vías para intentar llegar a fin de mes ante dificultades económicas.

Una vez concluido nuestro estudio, creemos pertinente sugerir lo siguiente:

- ❖ Los tarjetahabientes deben tener en cuenta que la tarjeta de crédito, facilita la obtención de efectivo, y la realización de compras pero, dicho servicio hay que cancelarlo oportunamente, por lo que se debe analizar personalmente la capacidad de pago antes de endeudarse demasiado.
- ❖ Al momento de utilizar la tarjeta de crédito, se debe estar en la capacidad de pagar un monto mayor al mínimo o el monto total, evitando así que se extienda por más tiempo el plazo de la deuda; Además, su capacidad de ser sujeto de crédito estará más restringida, esto se debe a que, al estar endeudado por más tiempo, no podrá acceder a nuevos créditos y, si consigue uno, el monto se reducirá.
- ❖ Es recomendable que los tarjetahabientes, programen los pagos de su tarjeta de crédito, junto con sus otros gastos mensuales como, la renta, la luz, el agua, teléfono, colegiaturas; así podrá cumplir a tiempo con estos pagos, con el fin de evitar tener problemas de morosidad.
- ❖ Realizar los pagos de la tarjeta de crédito, antes de la fecha límite, así el cálculo de los intereses que le cobrará el Banco serán sobre un monto menor y evitará que le cobren mayores intereses moratorios.

## **j) BIBLIOGRAFÍA**

- Bac-Credomatic (Ed.). (2008). libro maestro de educacion fiannciera; un sistema para vivir mejor (primera ed.). San José, Costa Rica : Innova Technology.
- BBVA. (2015). Diferencia entre un Prestamo y un Crédito. Argentina .
- Caballo Trebol, A. (2013). Medición de Riesgos de Crédito. Madrid, Espana.
- Castañeda, P. (2000). www.ubiobio.cl. Obtenido de <http://www.ubiobio.cl/cps/ponencia/doc/p4.1.htm>
- Chiriboga, L. A. (2010). Sistema Financiero (Segunda ed.).
- Chiriboga, L. A. (2013). Sistema financiero (tercera ed.).
- Codigo Organico Monetario y Financiero. (septiembre de 2014). Suplemento.
- Constitución de la Republica del Ecuador. (2008).
- Crespo Meza, B. (2011). Valoracion Incremental del Desarrollo de una Tarjeta Credito. Quito.
- Cuñat, V. (1999). Determinantes del plazo de endeudamiento de las empresas españolas (Vol. 3). Londres.
- digitala, E. (30 de junio de 2005). Letras de cambio electronicas. Obtenido de <https://www.google.com.Fdialnet.unirioja>.
- Endeudamiento, M. 5. (s.f.). Programaa de Educación Financiera de ASBA. Obtenido de [www.asba-supervision.org](http://www.asba-supervision.org)
- Gerardo, G. J. (2013). El Crédito. Antígona.
- Gómez, M. (1998). Tarjetas bancarias y cajeros automáticos. Madrid: Tecno.
- Gude Redondo, A. (2013). Determinantes del Endeudamiento. Espana: Hiper.
- Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (12 de Septiembre de 2014). [juntamonetariafinanciera.gob.ec](http://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec). Obtenido de <http://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/>

- Kennedy Edimburgo, G. (2010). Negociación Secretos para obtener mayores beneficios (Primera Edición ed.). Ecuador : Economist, Colección: Nueva Economía.
- Kent, C. &. (2009). Policy Forum: Household Debt, Household Indebtedness. Australia : The Australian Economic Review.
- Klein, N. (2010). La Doctrina del Shock: El auge del Capitalismo del Desastre. Madrid.
- López, J., & Gonzalez, S. (2008). Gestión Bancaria (Tercera ed.). Loja: McGrawhill.
- Martínez Torres, F. A. (2010). Análisis de los patrones de consumo de las tarjetas de credito. loja.
- Méndez, M. J. (2009). Fundamentos de economía (quinta ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Modulo V Sistema contable de las Instituciones Financieras . (2011). Loja.
- Molina, S. (2015). el ciclo del crédito. LID.
- Moreno, M. (2014). Administración del Crédito I (Primera ed.). EDILOJA CIA LTDA.
- Morillo, A. (1982). Manual de Crédito.
- Normas generales para la aplicación de la Ley general de Instituciones del Sistema Financiero. (2011).
- Normas generales para las instituciones del sistema financiero . (2014).
- Padilla Andrade, R. (2012). la operatividad del sistema financiero nacional. Loja.
- Plan de Educación financiera. (Junio de 2013). Obtenido de <http://www.finanzasparatodos.es/es/productosyservicios/productosbancarios/financiacion/introduccion.html>

- Profeco, B. e. (2016). La capacidad de endeudamiento . Obtenido de Haslo X Ti:  
<http://www2.esmas.com/hazlo-por-ti/beneficios-buena-administracion/042565/nivel-endeudamiento>
- Rosell, J. (2013). Cambios para salir de la Crisis. Reformas o Declive .
- Salas, E. (2015). Administración en Banca y Finanzas (Primera ed.). Loja:  
EDILOJA CIA LTDA.
- Saltos, N., & Vasquez, L. (2011). Ecuador y su realidad. Quito: Fundación José Peralta.
- Sánchez, J. (2004). Nuevas formas contractuales y el incremento del endeudamiento. Revista de Derecho Bancario y Bursatil.
- Sandoval Lopez, R. (1991). Tarjeta de Crédito Bancaria. Juridica de Chile.
- Santandreu, M. E. (2004). Gestion del credito . EADA GESTIÓN .
- Saona, P. (2014). Endeudamiento bancario, oportunidades de crecimiento y estructura de propiedad: Análisis bajo diferentes entornos institucionales. ResearchGate.
- Seder, J. (1985). Crédito y Cobranzas.
- Sierra, B. (2001). Tecnicas de la Investigacion Social Teoría y Ejercicios. Magallanes: Parainfo, S.A.
- superintendencia de bancos y seguros . (2015). riesgo crediticio .
- Tómas, J., & Amat, O. (2002). analisis del riesgo crediticio . GESTION .
- Trujillo, H. E. (2002). Crédito Bancario estudio y analisis. ESCO. S.J.
- Vergara, A. (2015). Aumento de desempleo.

## **k) ANEXOS**

### **Modelo de la entrevista**

#### **1. ¿Con cuántos clientes contaba el Banco de Loja en el año 2014 y en el año 2015?**

El Banco de Loja en el año 2014 tuvo 8700 cliente y en el año 2015 obtuvo 9100 clientes; el economista supo manifestar que en el año 2015 no se cumplió con el objetivo que esperaban que era de llegar a los 10000 clientes, puesto a que en ese año, la situación país cambio dramáticamente por lo tanto la disminución en lo presupuestado fue algo que tuvieron que ajustarlo.

#### **2. ¿Qué tipo de tarjetas de crédito emitió el banco de Loja en los periodos 2014-2015?**

El Banco de Loja presta diversidad de productos y servicios, uno de ellos es la emisión de tarjetas de crédito en donde la institución cuenta con 2 tipos de tarjetas de crédito que son la Visa clásica y la Visa Oro.

El límite de cada tarjeta es el siguiente:

- ✓ La tarjeta Visa clásica se emite en montos desde \$1000 hasta \$7900 dólares.
- ✓ La tarjeta Visa Oro se emite desde \$8000 en adelante, todo eso depende de la capacidad de pago del cliente.

#### **3. Requisitos para obtener una tarjeta de crédito**

Los requisitos básicos para la adquisición de una tarjeta de crédito son los que a continuación se detalla.

- ✓ Llenar la solicitud del Banco.
- ✓ Copia de la cédula y certificado de votación.
- ✓ Rol de pagos o R.U.C en caso de negocio independiente.

## SOLICITUD DE TARJETA VISA

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_ Deudor  Garante  Actualización   
**VISA ORO INTERNACIONAL**  **VISA CLÁSICA INTERNACIONAL**  Forma de pago: Mínimo  Total  Fecha de Corte: 15 c/mes  30 c/mes   
 Solicito que mi nombre de **TARJETAHABIENTE** aparezca así: \_\_\_\_\_

### DATOS GENERALES

#### INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Cédula  Pasaporte  Código  Número: \_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Carnet Discapacidad CONADIS: Si  No   
 Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_ Género: M  F   
 Fecha de Nacimiento: D \_\_\_\_ M \_\_\_\_ A \_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
**ESTADO CIVIL** Soltero  Casado  Divorciado  Unión libre  Viudo  #Cargas: \_\_\_\_\_ Disolución Sociedad Conyugal: Si  No   
 Liquidación Sociedad Conyugal: Si  No  Apoderado: \_\_\_\_\_ C.I./Pass: \_\_\_\_\_ Notaria: \_\_\_\_\_ #Poder: \_\_\_\_\_  
**PASAPORTE** Estado Migratorio: \_\_\_\_\_ F. Expedición: D \_\_\_\_ M \_\_\_\_ A \_\_\_\_ F. Caducidad: D \_\_\_\_ M \_\_\_\_ A \_\_\_\_ F. Ingreso País: D \_\_\_\_ M \_\_\_\_ A \_\_\_\_  
**DIRECCIÓN** Domicilio: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_ Cantón: \_\_\_\_\_  
 Parroquia: \_\_\_\_\_ Barrio: \_\_\_\_\_ # Teléfono: \_\_\_\_\_ # Celular: \_\_\_\_\_  
**VIVIENDA** Propia Hipotecada  Propia NO Hipotecada  Arrendada  Prestada  Vive con familiares  Tiempo de residencia: \_\_\_\_\_  
 Arrendador: \_\_\_\_\_ # Teléf. Arrendador: \_\_\_\_\_  
**NIVEL DE EDUCACIÓN** Sin estudios  Primaria  Secundaria  Intermedia (Técnica)  Universitaria  Postgrado  Profesión: \_\_\_\_\_  
**CANAL DE COMUNICACIÓN** Radio  Televisión  Periódico  Internet   
**DESEA RECIBIR SU ESTADO DE CUENTA DE MANERA ELECTRÓNICA:** Si  No

#### ORIGEN DE INGRESOS CLIENTE

Empleado Público  Empleado Privado  Ama de Casa  Estudiante  Rentista  Jubilado o Pensionista  Remesas del Exterior   
 Nombre Empresa: \_\_\_\_\_ Actividad Empresa: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_  
 Departamento: \_\_\_\_\_ Jefe Inmediato: \_\_\_\_\_ Fecha Ingreso: M \_\_\_\_ A \_\_\_\_  
 Tiempo Trabajo Actual: \_\_\_\_\_ F. Inicio Trabajo Anterior: M \_\_\_\_ A \_\_\_\_ F. Salida Trabajo Anterior: M \_\_\_\_ A \_\_\_\_ Sueldo: \_\_\_\_\_ Día de Pago: \_\_\_\_\_  
 Sueldo: Fijo  Variable  Contrato: Fijo  Indefinido  Afiliado IESS: Si  No  Direc. Empleo: \_\_\_\_\_  
 Teléf.: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_ Cantón: \_\_\_\_\_ Parroquia: \_\_\_\_\_ Barrio: \_\_\_\_\_  
**INDEPENDIENTE** Nombre Negocio: \_\_\_\_\_ Actividad Negocio: \_\_\_\_\_  
 Cargo: \_\_\_\_\_ Sueldo: \_\_\_\_\_ Tipo Sueldo: Fijo  Variable  Afiliado IESS: Si  No   
 Direc. Negocio: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_ Cantón: \_\_\_\_\_  
 Parroquia: \_\_\_\_\_ Barrio: \_\_\_\_\_ Teléf.: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_ # Empleados: \_\_\_\_\_

#### INFORMACIÓN DEL CÓNYUGE

Cédula  Pasaporte  Código  Número: \_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Carnet Discapacidad CONADIS: Si  No   
 Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_ Género: M  F   
 Fecha de Nacimiento: D \_\_\_\_ M \_\_\_\_ A \_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
**ESTADO CIVIL** Soltero  Casado  Divorciado  Unión libre  Viudo  #Cargas: \_\_\_\_\_ Disolución Sociedad Conyugal: Si  No   
 Liquidación Sociedad Conyugal: Si  No  Apoderado: \_\_\_\_\_ C.I./Pass: \_\_\_\_\_ Notaria: \_\_\_\_\_ #Poder: \_\_\_\_\_  
**PASAPORTE** Estado Migratorio: \_\_\_\_\_ F. Expedición: D \_\_\_\_ M \_\_\_\_ A \_\_\_\_ F. Caducidad: D \_\_\_\_ M \_\_\_\_ A \_\_\_\_ F. Ingreso País: D \_\_\_\_ M \_\_\_\_ A \_\_\_\_  
**TELÉFONOS** # Convencional: \_\_\_\_\_ # Celular: \_\_\_\_\_  
**NIVEL DE EDUCACIÓN** Sin estudios  Primaria  Secundaria  Intermedia (Técnica)  Universitaria  Postgrado  Profesión: \_\_\_\_\_  
**CANAL DE COMUNICACIÓN** Radio  Televisión  Periódico  Internet

#### ORIGEN DE INGRESOS CÓNYUGE

Empleado Público  Empleado Privado  Ama de Casa  Estudiante  Rentista  Jubilado o Pensionista  Remesas del Exterior   
 Nombre Empresa: \_\_\_\_\_ Actividad Empresa: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_  
 Departamento: \_\_\_\_\_ Jefe Inmediato: \_\_\_\_\_ Fecha Ingreso: M \_\_\_\_ A \_\_\_\_  
 Tiempo Trabajo Actual: \_\_\_\_\_ F. Inicio Trabajo Anterior: M \_\_\_\_ A \_\_\_\_ F. Salida Trabajo Anterior: M \_\_\_\_ A \_\_\_\_ Sueldo: \_\_\_\_\_ Día de Pago: \_\_\_\_\_  
 Sueldo: Fijo  Variable  Contrato: Fijo  Indefinido  Afiliado IESS: Si  No  Direc. Empleo: \_\_\_\_\_  
 Teléf.: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_ Cantón: \_\_\_\_\_ Parroquia: \_\_\_\_\_ Barrio: \_\_\_\_\_  
**INDEPENDIENTE** Nombre Negocio: \_\_\_\_\_ Actividad Negocio: \_\_\_\_\_  
 Cargo: \_\_\_\_\_ Sueldo: \_\_\_\_\_ Tipo Sueldo: Fijo  Variable  Afiliado IESS: Si  No   
 Direc. Negocio: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_ Cantón: \_\_\_\_\_  
 Parroquia: \_\_\_\_\_ Barrio: \_\_\_\_\_ Teléf.: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_ # Empleados: \_\_\_\_\_

### REFERENCIAS

**FAMILIARES** Familiar cercano que no viva con usted: \_\_\_\_\_ Parentesco: \_\_\_\_\_ Telf./Cel.: \_\_\_\_\_  
 Direc. Domicilio: \_\_\_\_\_ Cantón: \_\_\_\_\_ Barrio: \_\_\_\_\_  
 Familiar cercano que no viva con usted: \_\_\_\_\_ Parentesco: \_\_\_\_\_ Telf./Cel.: \_\_\_\_\_  
 Direc. Domicilio: \_\_\_\_\_ Cantón: \_\_\_\_\_ Barrio: \_\_\_\_\_

**COMERCIALES** Nombre: \_\_\_\_\_ Dirección: \_\_\_\_\_ Telf./Cel.: \_\_\_\_\_  
 Nombre: \_\_\_\_\_ Dirección: \_\_\_\_\_ Telf./Cel.: \_\_\_\_\_

**FINANCIERAS** Inst. Financiera: \_\_\_\_\_ Tipo de Cuenta: \_\_\_\_\_ #Cuenta: \_\_\_\_\_  
 Emisor Tarjeta de Crédito: \_\_\_\_\_ #Tarjeta: \_\_\_\_\_ Tipo: \_\_\_\_\_ F. Vencimiento: M \_\_\_ A  
 Inst. Financiera: \_\_\_\_\_ Tipo de Cuenta: \_\_\_\_\_ #Cuenta: \_\_\_\_\_  
 Emisor Tarjeta de Crédito: \_\_\_\_\_ #Tarjeta: \_\_\_\_\_ Tipo: \_\_\_\_\_ F. Vencimiento: M \_\_\_ A

**CONFIRMACIÓN TELEFÓNICA** PRINCIPAL Domicilio:  Oficina:  Hora: \_\_\_\_\_ / REFERENCIA 1. Domicilio:  Oficina:  Hora: \_\_\_\_\_  
 CÓNYUGE Domicilio:  Oficina:  Hora: \_\_\_\_\_ / REFERENCIA 2. Domicilio:  Oficina:  Hora: \_\_\_\_\_

### DECLARACIÓN PATRIMONIAL

ACTIVO	CLIENTE		PASIVO	USO BANCO	
	CLIENTE	USO BANCO		CLIENTE	USO BANCO
Depositos y Efectivo	\$	\$	A corto plazo	\$	\$
Documentos por cobrar	\$	\$	Bancarios garantizados con activos	\$	\$
Inventarios / mercadería	\$	\$	Banco a largo plazo	\$	\$
Inversiones / acciones	\$	\$	Documentos/Ctas. por pagar	\$	\$
Bienes inmuebles (propiedades)	\$	\$	Otros pasivos	\$	\$
Bienes muebles (vehículos y maquinaria)	\$	\$		\$	\$
Otros activos	\$	\$		\$	\$
TOTAL ACTIVOS	\$	\$	TOTAL PASIVOS		
<b>TOTAL ACTIVOS \$</b>			<b>- TOTAL PASIVOS \$</b>		
			<b>= PATRIMONIO \$</b>		

### DETALLE DE PROPIEDADES

TIPO (Casa, Terreno, Vehículo maquinaria, etc.)	UBICACIÓN / MARCA / MODELO	VALOR \$	GRAVAMEN (Si/No)	ENTIDAD FINANCIERA

Detalle otros activos: \_\_\_\_\_

### DECLARACIÓN DE INGRESOS MENSUALES CLIENTE

INGRESOS	CLIENTE		EGRESOS	USO BANCO	
	CLIENTE	USO BANCO		CLIENTE	USO BANCO
Sueldo Mensual	\$	\$	Costos de Ventas	\$	\$
Ventas Mensuales	\$	\$	Gastos Administrativos y Ventas	\$	\$
Honorarios Profesionales	\$	\$	Pago Mensual de Arriendo	\$	\$
Agricultura - Ganadería	\$	\$	Gastos Financieros	\$	\$
Renta de Bienes Raíces	\$	\$	Imprevistos	\$	\$
Renta de Papeles Fiduciarios	\$	\$	Otros Gastos	\$	\$
Otros Ingresos Mensuales	\$	\$			
Ventas por catálogo	\$	\$			
Giros Exterior	\$	\$			
Horas Extras o Comisiones	\$	\$			
Pensión Alimenticia	\$	\$			
Transportistas Informales	\$	\$			
Otros (especifique)	\$	\$			
TOTAL INGRESOS	\$	\$	TOTAL EGRESOS	\$	\$

**DECLARACIÓN DE INGRESOS MENSUALES CONYUGE**

INGRESOS	CLIENTE		USO BANCO		EGRESOS	CLIENTE		USO BANCO	
	\$		\$			\$		\$	
Sueldo Mensual	\$		\$		Costos de Ventas	\$		\$	
Ventas Mensuales	\$		\$		Gastos Administrativos y Ventas	\$		\$	
Honorarios Profesionales	\$		\$		Pago Mensual de Arriendo	\$		\$	
Agricultura - Ganadería	\$		\$		Gastos Financieros	\$		\$	
Renta de Bienes Raíces	\$		\$		Imprevistos	\$		\$	
Renta de Papeles Fiduciarios	\$		\$		Otros Gastos	\$		\$	
Otros Ingresos Mensuales	\$		\$						
Ventas por catálogo	\$		\$						
Giros Exterior	\$		\$						
Horas Extras o Comisiones	\$		\$						
Pensión Alimenticia	\$		\$						
Transportistas Informales	\$		\$						
Otros (especifique)	\$		\$						
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$</b>		<b>\$</b>		<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>\$</b>		<b>\$</b>	

**EGRESOS CONSOLIDADOS**

GASTOS FAMILIARES		CLIENTE
Alimentación	\$	
Vivienda	\$	
Servicios Básicos	\$	
Vestimenta	\$	
Educación	\$	
Salud	\$	
Transporte	\$	
<b>TOTAL</b>	<b>\$</b>	
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>- TOTAL EGRESOS</b>	<b>= AHORRO NETO</b>

**AUTORIZACIONES**

**DECLARACIÓN DE ORIGEN DE FONDOS:** Declaro bajo juramento que los valores depositados, así como las transferencias recibidas son lícitos y no provienen ni serán destinados a actividades ilegales o ilícitas tipificadas en las Leyes de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos vigentes. No admitiré que terceros realicen depósitos o transferencias con fondos provenientes de delitos o ilícitos en mis cuentas.

Autorizo expresamente al Banco de Loja S.A., a efectuar análisis y verificaciones que considere necesarios e informar a la autoridad competente, en caso de llegar a determinar la existencia de operaciones y transacciones inusuales e injustificadas.  
En virtud de lo autorizado renuncio a instaurar cualquier tipo de acción civil, penal o administrativa, por estos motivos.

**AUTORIZACIÓN PARA ACCESO A INFORMACIÓN:** Autorizo(amos) expresa e indefinidamente al Banco de Loja S.A., para que obtenga de cualquier fuente de información, incluida la Central de Riesgos y Burós de Información Crediticia autorizados para operar en el país, mis(nuestras) referencias personales y/o patrimoniales anteriores o posteriores a la suscripción de esta autorización, sea como deudor principal, codeudor o garante, sobre mi comportamiento crediticio, manejo de mi(s) cuenta(s) corriente(s), de ahorro, tarjetas de crédito, etc., y en general al cumplimiento de mis(nuestras) obligaciones y demás activos, pasivos, datos personales y/o patrimoniales, aplicables para uno o más de los servicios y productos que brindan las Instituciones del Sistema Financiero, según corresponda.

**AUTORIZACIÓN CESIÓN, TRANSFERENCIA O TITULARIZACIÓN:** Faculto(amos) expresamente al Banco de Loja S.A. para transferir o entregar información, referente a mis operaciones crediticias, contingentes y/o cualquier otro compromiso crediticio que mantenga(amos), sea como deudor o garante con el Banco de Loja S.A. a todos los Burós de Información Crediticia autorizados para operar en el país, a autoridades competentes y organismos de control, así como a otras instituciones o personas jurídicas legalmente facultadas. Faculto(amos) expresamente al Banco de Loja S.A. para que realice cesión, transferencia, titularización o cualquier otra forma de transferencia de mis operaciones crediticias, contingente y/o cualquier otro compromiso crediticio que mantenga, sea como deudor principal, codeudor o garante.

**DECLARACIÓN INFORMACIÓN GASTOS FAMILIARES:** Conozco y acepto que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5, sección II, capítulo II, título IX del libro I de la codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, me encuentro obligado a presentar los documentos que soporten los gastos de alimentación, vivienda, servicios básicos, vestimenta, educación, salud y transporte; y, si habiéndome solicitado su entrega, no la(s) entregara, responderé y asumiré la responsabilidad de carácter administrativo, civil o penal que esta información podría derivar frente al Banco de Loja S.A. la Superintendencia de Bancos y Seguros.

**DECLARACIÓN SOBRE CONDICIÓN DE PERSONAS EXPUESTAS POLÍTICAMENTE:**

**DEUDOR / GARANTE**

Declaro bajo juramento que SI  NO  soy Persona Expuesta Políticamente y que SI  NO  estoy relacionado con Personas Expuestas Políticamente.

**CONYUGE DEUDOR / CONYUGE GARANTE**

Declaro bajo juramento que SI  NO  soy Persona Expuesta Políticamente y que SI  NO  estoy relacionado con Personas Expuestas Políticamente.

**ESTADO DE CUENTA:** Conozco y acepto que Banco de Loja S.A. me remitirá mensualmente un Estado de Cuenta con el detalle del movimiento de la TARJETA DE CREDITO y otros documentos relativos al movimiento. Expresamente autorizo y acepto que el Estado de Cuenta antes indicado, sea puesto en mi conocimiento a través de los medios electrónicos que estime conveniente el Banco. En caso de que el Cliente no revise dicho estado de cuenta, éste se obliga a requerirlo al Banco, en el período señalado, sin que pueda alegar por lo mismo que no lo conocía, así como las notificaciones en él contenidas o enviadas junto al mismo. Si el Cliente no objeta el Estado de Cuenta dentro de los 30 días siguientes a la fecha de la emisión, se entenderá aceptado hasta esa fecha y su total conformidad con el mismo.

El lugar de notificaciones señalado por el Cliente servirá para todas las notificaciones que debe enviar el Banco. El Cliente se obliga a comunicar de manera inmediata si ha realizado el cambio de dirección de su domicilio registrado en el Banco para su actualización, caso contrario el Banco queda liberado de responsabilidad generada por aquello.

**EMISION CLAVE:** Conozco y acepto que la clave será entregada en sobre cerrado conjuntamente con la tarjeta de crédito, debiendo cambiar la clave de forma obligatoria una vez receptada la misma.

**OTROS SERVICIOS:** Conozco y acepto que tengo la facultad de contratar pólizas de seguros con terceros relacionados con la operación de crédito que realice.

\_\_\_\_\_  
Firma Cliente

\_\_\_\_\_  
Firma Cónyuge

\_\_\_\_\_  
Firma Garante

\_\_\_\_\_  
Firma Cónyuge Garante

**ESPACIO RESERVADO PARA EL BANCO**

**VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN SOLICITANTE**

DATOS PERSONALES: Dirección Domicilio     Teléf. Domicilio     Dirección Trabajo     Teléf. Trabajo   
REF. FINANCIERAS: B/IF: C.A. \_\_\_\_\_ C.C. \_\_\_\_\_ B/IF: C.A. \_\_\_\_\_ C.C. \_\_\_\_\_

REF. COMERCIALES: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

**RESPONSABLE VERIFICACIÓN**

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_ Fecha: D \_\_\_\_ M \_\_\_\_ A \_\_\_\_ Visto Bueno: \_\_\_\_\_

**4. ¿Cuántas tarjetas de crédito emitió el banco en el periodo 2014-2015?**

En el año 2014 se contó con la emisión de 400 tarjetas de crédito, y en el año 2015 con 600 dando un incremento del 50%;

**5. ¿cuál fue el monto de gastos que o de consumo que tuvieron los tarjetahabientes en el periodo 2014-2015?**

El consumo anual por medio de las tarjetas de crédito han sido los siguientes:

<b>Consumos en el año 2014</b>	<b>Consumo en el año 2015</b>
<b>Nacionales</b>	<b>Nacionales</b>
\$18'500.000,00	19'200.000,00
<b>Internacionales</b>	<b>Internacionales</b>
4'900.000,00	4'000.100,00

**6. El consumo de los tarjetahabientes a qué tipo de sectores va dirigido.**

El economista Juan Salazar supo manifestar que el consumo de los tarjetahabientes se ve dirigido en lo que corresponde de manera ascendente en:

- ✓ Compras ya sea de ropa, supermercados
- ✓ Pagos de impuestos, previos
- ✓ Pagos de educación
- ✓ Líneas aéreas (Viajes)
- ✓ Restaurantes

**7. ¿Por qué cree usted que se da el endeudamiento en los tarjetahabientes?**

El endeudamiento mayormente se da por la situación país, y de ello proviene el sobreendeudamiento debido mayormente a la reducción de

sueños, los cuales desencadenan al final un problema a los consumidores, como por ejemplo el retrasarse en los pagos y caer en mora, otro asunto de sobreendeudamiento es que la gente no tiene un conocimiento claro de lo que es una tarjeta de crédito, y muchas veces no es utilizada con las medidas correspondientes, ya que luego terminan pagando solo el monto mínimo de esos consumos, por no tener una planificación de cómo manejar sus ingresos.

**8. ¿Qué efectos puede causar en los tarjetahabientes el caer en mora?**

Para los tarjetahabientes el caer en mora a partir del primer día de vencimiento de capital va a depender siempre de la tabla de rango de días vencidos acorde a ello se hará el cobro de mora y según pasen los días el cliente será notificado y eso será como manchar su historial, y perder la credibilidad y confianza que el banco tenía con el cliente.

**9. ¿Cuál cree usted que sería la principal ventaja de utilizar una tarjeta de crédito?**

La principal ventaja es aprovechar en comprar cualquier bien o servicio que se necesite al instante y pagarlo después de un mes o mes y medio y si paga el total lo paga sin intereses. Además se puede salir de apuros por falta de efectivo.

**10. ¿Cuál es las tasas de interés y tarifas por servicios aplicado a las tarjetas de crédito?**

## TASAS DE INTERÉS Y TARIFAS POR SERVICIOS APLICADOS A LAS TARJETAS DE CRÉDITO AI 01 DE ENERO DEL 2016

2.1 TASAS DE INTERÉS:		Tasa Efectiva	Fact. Ponderación	Tasa Efectiva	Fact. Ponderación																															
<b>CRÉDITO DIFERIDO</b>	<b>Plazo:</b>																																			
	3 meses	17.30%	2.54%	17.30%	2.54%																															
	6 meses	17.30%	4.47%	17.30%	4.47%																															
	9 meses	17.30%	6.43%	17.30%	6.43%																															
	12 meses	17.30%	8.42%	17.30%	8.42%																															
<b>CRÉDITO ROTATIVO</b>		17.30%																																		
<b>TASA EN MORA</b>	<b>Fecha de aplicación:</b> A partir del primer día de vencimiento del capital <b>% ADICIONAL DE INTERÉS:</b> Se aplica en función de la tabla de Recargo por mora <b>GASTOS DE COBRANZA:</b> Se aplica en función de la tabla de Gestión de Cobranza Extrajudicial <b>TABLA DE GESTIÓN DE COBRANZA TARJETA DE CRÉDITO (*)</b> <b>Rango de días vencidos</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <thead> <tr style="background-color: #e0e0e0;"> <th>Rango de la cuota (dólares)</th> <th>a. de 1 a 30 días</th> <th>b. de 31 a 60 días</th> <th>c. de 61 a 90 días</th> <th>d. de 91 en adelante</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a. menor a 100</td> <td style="text-align: center;">6.38</td> <td style="text-align: center;">16.23</td> <td style="text-align: center;">23.17</td> <td style="text-align: center;">25.56</td> </tr> <tr> <td>b. de 100 a 199</td> <td style="text-align: center;">7.35</td> <td style="text-align: center;">16.46</td> <td style="text-align: center;">23.85</td> <td style="text-align: center;">26.64</td> </tr> <tr> <td>c. de 200 a 299</td> <td style="text-align: center;">7.92</td> <td style="text-align: center;">17.83</td> <td style="text-align: center;">25.27</td> <td style="text-align: center;">29.03</td> </tr> <tr> <td>d. de 300 a 499</td> <td style="text-align: center;">8.32</td> <td style="text-align: center;">20.34</td> <td style="text-align: center;">27.43</td> <td style="text-align: center;">32.72</td> </tr> <tr> <td>e. de 500 a 999</td> <td style="text-align: center;">8.63</td> <td style="text-align: center;">23.99</td> <td style="text-align: center;">30.34</td> <td style="text-align: center;">37.7</td> </tr> <tr> <td>f. de 1000 en adelante</td> <td style="text-align: center;">8.88</td> <td style="text-align: center;">28.78</td> <td style="text-align: center;">34.01</td> <td style="text-align: center;">43.99</td> </tr> </tbody> </table>	Rango de la cuota (dólares)	a. de 1 a 30 días	b. de 31 a 60 días	c. de 61 a 90 días	d. de 91 en adelante	a. menor a 100	6.38	16.23	23.17	25.56	b. de 100 a 199	7.35	16.46	23.85	26.64	c. de 200 a 299	7.92	17.83	25.27	29.03	d. de 300 a 499	8.32	20.34	27.43	32.72	e. de 500 a 999	8.63	23.99	30.34	37.7	f. de 1000 en adelante	8.88	28.78	34.01	43.99
Rango de la cuota (dólares)	a. de 1 a 30 días	b. de 31 a 60 días	c. de 61 a 90 días	d. de 91 en adelante																																
a. menor a 100	6.38	16.23	23.17	25.56																																
b. de 100 a 199	7.35	16.46	23.85	26.64																																
c. de 200 a 299	7.92	17.83	25.27	29.03																																
d. de 300 a 499	8.32	20.34	27.43	32.72																																
e. de 500 a 999	8.63	23.99	30.34	37.7																																
f. de 1000 en adelante	8.88	28.78	34.01	43.99																																
* Las tarifas no incluyen IVA																																				
2.2 TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS																																				
TRANSACCIONES BÁSICAS - SERVICIOS SIN COSTO	TRANSACCION	APLICA		TARIFA																																
	Activación de tarjeta de crédito nacional o internacional			0,00																																
	Bloqueo, anulación o cancelación			0,00																																
	Reposición de tarjeta de crédito por actualización o fallas en la banda lectora			0,00																																
	Emisión de tarjeta de crédito titular			0,00																																
	Renovación de tarjeta de crédito titular			0,00																																
	Emisión de tarjeta de crédito adicional			0,00																																
	Renovación de tarjeta de crédito adicional			0,00																																
	Entrega de estado de cuenta a domicilio			0,00																																
	Entrega de estado de cuenta a oficina			0,00																																
	Consumos a través de internet en páginas nacionales e internacionales			0,00																																
	Mantenimiento de tarjeta de crédito por pago mínimo o total	Tarjetas de crédito Visa Clásica y Visa Oro		0,00																																
	Mantenimiento, administración o manejo			0,00																																
	Reclamos			0,00																																
	Pagos vencidos			0,00																																
	Re-emisión de clave			0,00																																
	Emisión titular			0,00																																
	Renovación anual titular			0,00																																
	Emisión adicional			0,00																																
	Renovación anual adicional			0,00																																
Emisión de plástico de tarjeta de crédito con banda lectora			0,00																																	
Renovación de plástico de tarjeta de crédito con banda lectora			0,00																																	
SERVICIOS FINANCIEROS SUJETOS A	SERVICIO SUJETO A TARIFA MÁXIMA	APLICA	CANAL	TARIFA (DÓLARES)	IVA	TARIFA FINAL																														
	Emisión de plástico de tarjeta de crédito con chip <sup>1</sup>	Tarjeta de Crédito Visa Clásica Tarjeta de Crédito Visa Oro	Oficina	5,36	0,64	6,00																														
	Renovación de plástico de tarjeta de crédito con chip <sup>2</sup>			5,36	0,64	6,00																														
	Reposición de tarjeta de crédito por pérdida, robo o deterioro físico, con excepción de los casos de fallas en la banda lectora o chip			5,36	0,64	6,00																														
	Cheque devuelto nacional			2,43	0,30	2,73																														
	Cheque devuelto del exterior			2,89	0,35	3,24																														
	Emisión de referencias bancarias			4,46	0,54	5,00																														
	Copia de voucher local			1,79	0,21	2,00																														
	Copia de voucher del exterior			8,93	1,07	10,00																														
	Copia de estado de cuenta			0,45	0,05	0,50																														
	Consumo en gasolineras con tarjeta de crédito			0,23	0,03	0,26																														
	Retro cajero automático clientes de otra entidad en cajero de la entidad <sup>3</sup>			0,45	0,05	0,50																														
	Emisión y entrega de estados de cuenta a domicilio (cuentas corrientes y tarjetas de crédito)			1,86	0,20	1,86																														
	SERVICIOS FINANCIEROS TARIFADOS DIFERENCIADOS			NOMBRE COMERCIAL DEL SERVICIO CON TARIFA DIFERENCIADA	APLICA	CANAL	TARIFA (DÓLARES)	IVA	TARIFA FINAL																											
				Notas de cargo de viajes y entretenimiento <sup>4</sup>	Visa Clásica Visa Oro	Oficina	8,93	1,07	10,00																											
Avance de efectivo en cajero nacional				Según monto de avance \$10,00 - \$300,00 \$300,01 - \$500,00 \$500,01 - \$1.000,00	Cajero Automático	3,57 7,14 13,39	0,43 0,86 1,61	4,00 8,00 15,00																												
Avance de efectivo en cajero internacional		Según monto de avance \$10,00 - \$300,00 \$300,01 - \$500,00 \$500,01 - \$1.000,00	3,57 7,14 13,39	0,43 0,86 1,61		4,00 8,00 15,00																														
Avance de efectivo en ventanilla nacional		Según monto de avance \$10,00 - \$499,99 \$500,00 - \$999,99 \$1.000,00 - \$1.999,99 \$2.000,00 - \$2.999,99 \$3.000,00 - \$4.999,99 Mayor o igual a \$5.000,00	Oficina	8,93 22,32 40,18 68,96 111,61 130,50		1,07 2,68 4,82 8,04 13,39 15,66	10,00 25,00 45,00 75,00 125,00 146,16																													
Avance de efectivo en ventanilla internacional		Según monto de avance \$10,00 - \$499,99 \$500,00 - \$999,99 \$1.000,00 - \$1.999,99 \$2.000,00 - \$2.999,99 \$3.000,00 - \$4.999,99 Mayor o igual a \$5.000,00	Oficina	8,93 22,32 40,18 68,96 111,61 130,50		1,07 2,68 4,82 8,04 13,39 15,66	10,00 25,00 45,00 75,00 125,00 146,16																													
Reposición de tarjeta de crédito emergencial en el exterior		Visa Clásica Visa Oro	Oficina	160,71		19,29	180,00																													

1) Se refiere a la acción de emitir por primera vez un plástico de tarjeta de crédito con chip  
2) La renovación aplica únicamente para los casos de tarjetas de crédito para las cuales ha finalizado la vigencia del plástico conforme su fecha de caducidad. La vigencia mínima es de 3 años.  
3) Aplica a las tarjetas de crédito emitidas en el país, cuando se realiza avances de efectivo en cajeros automáticos de la entidad para clientes de otra entidad  
4) Tarifa de Copia de voucher del exterior

**ANEXO DE FOTOS (Lugares donde se realizó las 269 encuestas)**

**Agencia el Valle (Orillas del Zamora Y Guayaquil)**



**Agencia Norte (Machala entre Guayaquil y Jaramijó)**



**Agencia 1 (Lauro Guerrero y José Antonio Eguiguren)**



**Casa Matriz (Rocafuerte y Bolívar)**



**Agencia Sur (18 de Noviembre y Gobernación de Mainas)**



**Entrevista al Jefe de Tarjetas**

Economista Juan Salazar Maldonado



## ÍNDICE

CERTIFICACIÓN .....	ii
AUTORIA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN .....	iii
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
a) TITULO .....	1
b) RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	4
c) INTRODUCCIÓN .....	5
d) REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
El Sistema Financiero .....	7
Importancia del sistema financiero .....	7
Clasificación del Sistema Financiero .....	8
Instituciones que integran el Sistema Financiero Ecuatoriano .....	8
Los Bancos .....	10
Funciones de los bancos.....	10
Operaciones de las Instituciones Financieras.....	10
CRÉDITO .....	13
Importancia .....	13
Función del Crédito.....	14
Clasificación del crédito.....	14
Diferencia entre un préstamo y un crédito .....	17
Categorías y días de morosidad.....	18

Créditos de riesgo normal.....	18
Riesgo crediticio.....	24
Medios de pago.....	25
Medios de pagos tradicionales.....	26
Medios de pago electrónico.....	26
<b>TARJETA DE CRÉDITO .....</b>	<b>28</b>
Característica .....	28
Utilidad de la tarjeta de Crédito.....	29
Tipos de tarjetas de crédito.....	29
Clases de tarjetas de Crédito.....	31
Instituciones Financieras emisoras de tarjetas de crédito .....	33
Tasas de interés y tarifas por servicios aplicados a las tarjetas de crédito .....	39
Beneficios, ventajas y desventajas del uso de las tarjetas de crédito. ....	53
Ventajas para el Usuario.....	54
Desventajas de usar tarjeta de crédito.....	54
<b>ENDEUDAMIENTO .....</b>	<b>55</b>
Factor de Endeudamiento .....	56
Nivel de Endeudamiento .....	57
El endeudamiento como factor de vulneración a la pobreza.....	57
Endeudamiento inteligente .....	57
Sobreendeudamiento .....	60
Tipos de Sobreendeudamiento.....	60
El crédito y el endeudamiento responsable .....	64
Capacidad para Endeudarse.....	64

ORGANISMOS DE CONTROL DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL ECUADOR.....	65
Superintendencia de Bancos del Ecuador .....	65
Junta Política de Regulación Monetaria y Financiera.....	66
Banco Central del Ecuador.....	66
e) MATERIALES Y MÉTODOS .....	68
Metodología .....	68
Población y Muestra.....	70
f) RESULTADOS.....	71
g) DISCUSIÓN .....	111
h) CONCLUSIONES .....	112
i) RECOMENDACIONES .....	113
j) BIBLIOGRAFÍA .....	114
k) ANEXOS .....	117