



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**AREA JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA DE BANCA Y FINANZAS**

“Análisis del uso de Tarjetas de Crédito como medio de Pago en la Ciudad de Loja”

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL  
TITULO DE INGENIERA EN BANCA Y  
FINANZAS

**AUTORA**

Gabriela Anabel Quezada Marín

**DIRECTORA DE TESIS**

Ing. Yolanda Campoverde MAE

**LOJA- ECUADOR**

**2017**



Ing. Yolanda Campoverde. MAE

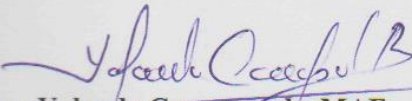
DOCENTE DE LA CARRERA DE BANCA Y FINANZAS Y DIRECTORA DE TESIS

Universidad Nacional de Loja – Banca y Finanzas

CERTIFICO:

Que, el trabajo de tesis denominado “ANÁLISIS DEL USO DE TARJETAS DE CRÉDITO COMO MEDIO DE PAGO EN LA CIUDAD DE LOJA”, desarrollado por la postulante **Gabriela Anabel Quezada Marín**, previo a la obtención del título de Ingeniera 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 para que sea calificado por un tribunal.

Loja, febrero de 2017

  
Ing. Yolanda Campoverde. MAE  
DIRECTORA DE TESIS

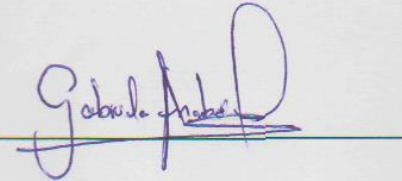
## AUTORÍA

Yo, **Gabriela Anabel Quezada Marín**, declaro ser la 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:** Gabriela Anabel Quezada Marín

**FIRMA:**



**CÉDULA:** 110555591

**FECHA:** Loja, Febrero 2017



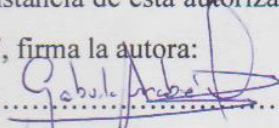
**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA CONSULTA, REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO**

Yo, Gabriela Anabel Quezada Marín, declaro ser autora del presente trabajo de tesis denominado “ANÁLISIS DEL USO DE TARJETAS DE CRÉDITO COMO MEDIO DE PAGO EN LA CIUDAD DE LOJA” 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 02 días del mes de febrero del 2017, firma la autora:

FIRMA: .....

AUTORA: Gabriela Anabel Quezada Marín

CÉDULA: 1105555591

DIRECCIÓN: Loja, Cdla Yahuarcoma, calles Alisos y Cascarillas

CORREO ELECTRÓNICO: gabyquezadamarin@gmail.com

TELÉFONO: CÉLULAR: 0990681411

**DATOS COMPLEMENTARIOS**

DIRECTORÁ DE TESIS: Ing. Yolanda Campoverde MAE

TRIBUNAL DE GRADO:

Ing. Lucía Valverde Marín (Presidente)

Ing. Silvana Hernández Ocampo (Vocal)

Ing. Maritza Peña Vélez (Vocal)

## AGRADECIMIENTO

Todos los triunfos que he alcanzado son gracias al amor y guía de Dios, esta es una más de sus bendiciones, le agradezco el haberme permitido culminar esta etapa con éxito y en compañía de mi familia.

También, expreso mi agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, que a través de los docentes de la carrera de Banca y Finanzas impartieron de la mejor manera sus conocimientos académicos valiosos para alcanzar esta meta profesional. A mi directora de tesis Ing. Yolanda Campoverde por su constante motivación y ayuda durante la elaboración de este proyecto.

Además agradezco a los tarjetahabientes y locales comerciales de Loja, que me facilitaron información para la ejecución del estudio, finalmente agradezco a mi querida Arianna, su sincera amistad ha estado presente incondicionalmente por tantos años, también a Sayuri quien estuvo en los días buenos y malos de nuestra vida universitaria brindándome apoyo y cariño; asimismo agradezco a mis compañeros y demás personas que contribuyeron de una u otra forma la culminación de la presente.

*La Autora*

## DEDICATORIA

Con amor dedico esta tesis a mis maravillosos padres: Teresa y Jacinto, quienes han estado presentes durante toda mi vida, aplaudiendo cada uno de mis éxitos pero sobretodo apoyándome en cada fracaso; de ellos llevo las mejores enseñanzas, esas que sólo se aprecian con el corazón y se evidencian en el proceder de cada persona. Ellos son pilares para mi crecimiento y son quienes me ayudaron significativamente en el logro de este objetivo, por tal virtud hoy puedo decir que no es sólo mi triunfo, este es nuestro triunfo.

Asimismo a mis queridas hermanas: Dayana, Ñusta, Sophia y Daniela, ellas han sido mi ejemplo y motivo para ser mejor persona. De igual manera a mis cuñados Michael y Rubén quienes se han convertido en mis hermanos brindándome ayuda en la etapa final de mis estudios.

Especialmente deseo dedicarles este trabajo, a mis hermosas sobrinas: Doménica, Romina, Samantha y Kamyła, como muestra del poder de Dios y de mi fe, al lograr culminar mis estudios universitarios pese a las adversidades que se presentaron, ustedes me inspiraron a continuar cumpliendo cada uno de mis sueños; gracias princesas por alegrar mi corazón y por amarme tanto.

*Gabriela Anabel*

**a) TÍTULO:**

**“ANÁLISIS DEL USO DE TARJETAS DE CRÉDITO COMO MEDIO DE PAGO EN  
LA CIUDAD DE LOJA”**

## **b) RESUMEN**

**Palabras Clave:** Tarjetas de crédito – Medios de pago – Loja

El desarrollo del presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal realizar un análisis del uso de tarjetas de crédito como medio de pago en la ciudad de Loja, estudio ejecutado en Abril-Agosto 2016; mediante el cumplimiento de objetivos específicos tales como: la descripción de características, funciones, elementos y el proceso utilizado por las tarjetas de crédito en la ciudad de Loja, la ejecución de un estudio exploratorio a los tarjetahabientes de Loja, para conocer sus necesidades, expectativas y la forma en que utilizan sus tarjetas de crédito. Finalmente se investigó y estableció los niveles de aceptación de la tarjeta de crédito, así como las ventajas y desventajas de su utilización en los locales comerciales.

Además se determinó que la investigación es de tipo exploratoria-descriptiva, hallándose dos objetos de estudio, los tarjetahabientes y los locales comerciales de Loja; para lo cual se utilizó la técnica de selección de muestra mediante el método de muestreo no probabilístico, en donde el investigador selecciona el número de objetos a estudiar, por ende la presente investigación se llevará a cabo para 100 de los tarjetahabientes en Loja y 81 locales comerciales ubicados en Don Daniel Mall, MultiPlaza “La Pradera” y Plaza del Valle Shopping, por ser un modelo real de transacciones efectuadas con tarjetas de crédito. Asimismo se recopiló información bibliográfica y se utilizaron técnicas de investigación como la observación, encuesta y gráficas estadísticas para describir la información hallada.



Para ello, se levantó información bibliográfica con la que se logró conocer que la tarjeta de crédito es un documento emitido por una institución financiera o de servicios financieros autorizada por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, estas poseen el nombre del usuario, el logotipo del emisor, número de tarjeta, fecha de vencimiento, holograma y otros elementos de seguridad; dentro de las funciones encontramos que, la tarjeta de crédito es un instrumento jurídico que permite a su titular realizar determinadas operaciones sustituyendo la necesidad de utilizar dinero en efectivo u otras formas de pago. El proceso utilizado para afiliarse a emisores de tarjetas de crédito es similar, tanto para los usuarios como para el local comercial.

Se determinó también, la necesidad tangible de recibir capacitación para el usuario antes de utilizar la tarjeta de crédito, ya que en la investigación se encontró que el 96% de usuarios no recibieron preparación antes de recibir su tarjeta de crédito, siendo un porcentaje importante ya que, según la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2015) el promedio mensual de consumo con dinero de plástico es de \$300-\$400 que equivale a un valor superior al salario unificado básico vigente en Ecuador. Referente a las expectativas de los tarjetahabientes, entre los valores más representativos, se encontró que el 32% de los usuarios desean modificar los altos costos e interés que se mantiene al utilizar la tarjeta de crédito como medio de pago, el 31% esperan que la logística de cobro actual mejore, mientras el 27% tienen la expectativa de que existan otras maneras de cancelar las cuotas que no sea sólo a través de un depósito a la vista en instituciones financieras.

## **ABSTRACT:**

### **Keywords:**

Credit Cards - Payment Methods – Loja

The development of this research work has as main objective to analyze the use of credit cards as payment in the city of Loja, study conducted in June 2016; by meeting specific objectives such as: the description of features, functions, elements and the process used by credit cards in the city of Loja, the execution of an exploratory study cardholders Loja, to meet their needs, expectations and how they use their credit cards. Finally it was investigated and established levels of acceptance of the credit card as well as the advantages and disadvantages of its use in commercial premises.

In addition it was determined that the research is exploratory-descriptive, being two objects of study, cardholders and commercial premises of Loja; for which the selection technique sample used by the method of non-probability sampling, where the researcher selects the number of objects to be studied, therefore this investigation will be held for 100 cardholders in Loja and 81 local shopping Mall located in Don Daniel, MultiPlaza "La Pradera" and Plaza del Valle shopping, being a real model of transactions with credit cards. bibliographic information is also collected and research techniques were used as observation, survey and statistical graphs to describe the information found.

Thus, bibliographic information rose with that were able to confirm that the credit card is a document issued by a financial institution or financial services authorized by the

Superintendency of Banks and Insurance of Ecuador, is plastic and currently existing credit cards magnetic and chip band, they have the user's name, the logo of the issuer, card number, expiration date, hologram and other security features; within the functions we find that the credit card is a legal instrument that allows the holder to perform certain operations by replacing the need for cash or other forms of payment. The process used to join credit card issuers is similar for both users and commercial premises.

It was also determined, the tangible need for user training before using the credit card, because research found that 96% of users received no preparation before receiving your credit card, with a significant percentage and which, according to the Superintendency of Banks and Insurance of Ecuador (2015) the average monthly consumption with plastic money is \$ 300- \$ 400 which equals a value above the current basic unified wage in Ecuador. Regarding expectations cardholders, among the most representative values, it was found that 32% of users want to modify the high costs and interest is maintained when using the credit card as payment, 31% expect the current collection logistics improve, while 27% have the expectation that there are other ways to cancel quotas not only through a demand deposit in financial institutions.

### **c) INTRODUCCIÓN:**

En la actualidad, las tarjetas de crédito se han convertido mundialmente en herramientas de consumo masivo, ya que es una manera sencilla de consumir en los principales mercados del mundo, como en comerciales de cualquier ciudad de un país. Considerando que el Internet es una plataforma virtual de compras, es notorio el incremento de transacciones que utilizan como medio de pago las tarjetas de crédito.

En Ecuador, la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2015) en su “Informe de consumo con Tarjetas de Crédito” señala que las compras con tarjetas de crédito fueron de \$ 6401.00 millones durante el 2015. El 15,7% del consumo con tarjetas se lo realiza en supermercados (\$1004.95 millones). Luego siguen los rubros de salud (\$1000.40 millones), servicio de transporte aéreo (\$900 millones), vehículos y repuestos (\$886.2 millones), vestido y calzado (\$689.20 millones) y el porcentaje restante corresponde a otros consumos. En total se realizaron 80’971.943 transacciones con un endeudamiento promedio de \$156,22 por cada tarjeta de crédito.

En base a estos datos se puede evidenciar que las familias ecuatorianas aumentaron sus niveles de consumo y modificaron sus condiciones de vida y esto influye directamente en sus niveles de endeudamiento. Esto ocasiona problemas en el ámbito familiar, además causa estrés laboral, es decir, existe presión por estabilidad laboral para mantener el empleo y los ingresos mensuales que permitan amortizar la deuda, asimismo la amenaza de pérdida o pérdida real del empleo por incomodidad respecto de presencia e insistencia de personal de cobranza. En cuanto a lo económico el impago de cuotas puede causar problemas en el buró crediticio. Esto ocasiona la reprobación social, al infringirse el cumplimiento de obligaciones económicas, que llevan implícitos valores como la responsabilidad y la honradez; y esto prácticamente obliga al

consumidor a acceder a nuevos créditos para saldar sus cuentas pendientes de pago y éste termina sobreendudado.

Esta investigación constituye una fuente de información actualizada sobre la emisión de tarjetas de crédito, características, procesos y el uso de tarjetas de crédito en Loja, en síntesis, este trabajo contribuirá como base para futuros estudios en este mercado financiero.

Para analizar el contenido ese trabajo, se debe remitir al Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, el mismo que en su Capítulo VI, artículos 150 y 151, estipula que el informe final de tesis debe contener: Título, que corresponde al tema de investigación; Resumen que contiene el objetivo general y los específicos, la metodología utilizada y una síntesis de los resultados obtenidos, este debe ser en castellano e inglés; Introducción en donde se detalla la relevancia del tema y el contenido de la misma; Revisión de Literatura en donde se tratará tres partes: las bases teóricas, el marco conceptual y el marco teórico que nos servirán como base y fundamento para la realización de la investigación, en la sección de Materiales y Métodos se describirá los insumos utilizados así como las técnicas y herramientas utilizadas durante el estudio, en Resultados se presentan los hallazgos de la investigación, en la Discusión se realizará el análisis y la confrontación de resultados obtenidos en la investigación con la literatura existente, de los cuales determinaremos las Conclusiones y Recomendaciones establecidas por la autora sobre este tema de análisis.

## **d) REVISIÓN DE LITERATURA**

### **Bases Teóricas:**

(Espinoza, 2012), con la finalidad de conocer el comportamiento que se presenta con el uso de tarjetas de crédito como medio de pago, así como para describir los principales factores que inciden en el proceso de generación de deuda derivado del uso de este mecanismo de pago en su Tesis titulada “Estudio Exploratorio del uso de Tarjeta de Crédito como medio de pago en la ciudad de Loja”, el autor realizó un estudio exploratorio que constituye uno de los primeros a desarrollarse en la ciudad de Loja. Mediante información primaria histórico-estadística y utilizando el método de muestreo no probabilístico con el levantamiento de datos de una encuesta, entre los hallazgos de su investigación menciona: En lo que respecta al consumo con tarjetas de crédito, se aprecia que las mujeres utilizan menos este instrumento de pago en sus procesos de compra que el sexo masculino. De la población encuestada, se destaca que en su generalidad cada individuo poseen más de dos tarjetas de crédito, de estas una corresponde a la emisora VISA. Cerca del 60% de los encuestados mantienen niveles de gastos óptimos, los cuales de acuerdo a la información proporcionada por ellos, se ubican en un 40% de sus ingresos, incluidos aquí deudas en general. Mientras que, un 13% de la población se encuentra en el umbral de riesgo elevado, ya que del total de ingresos que perciben el 100% lo destinan al pago de sus deudas, cayendo por tanto en niveles de sobreendeudamiento general, más no originado por uso de tarjetas de crédito. De los datos obtenidos de las encuestas, se aprecia que en la ciudad de Loja no existen problemas graves derivados de endeudamiento por el uso de tarjetas de crédito, se observa más bien un comportamiento austero en la utilización de este instrumento de pago. De los resultados de la encuesta, se observa que aquellas personas que

destinan más de lo que ganan para el pago de sus consumos, éstas se caracterizan por ser solicitantes de créditos recurrentes, esto con la finalidad de cancelar sus obligaciones adquiridas con tarjetas de créditos. Es importante destacar que de acuerdo a los datos proporcionados por la encuesta, la población estudiada que más ingresos perciben presenta mayores niveles de gastos, a diferencia de aquellos cuyos ingresos son menores. Cabe destacar que la población encuestada prefiere utilizar otro tipo de crédito tales como (planes acumulativos, descuento a rol, etc.), factores que sí inciden en los niveles de deuda general de la población, pudiendo presentarse niveles de sobreendeudamiento. El 50% de la población encuestada considera la importancia que deben asumir las entidades financieras como oferentes de productos crediticios, de tal manera que se realice una efectiva colocación de los mismos, evitando poner en riesgo la capacidad y patrimonio del cliente por la acumulación de productos y servicios crediticios otorgados sin restricción.

(Martinez, 2009), con el objetivo principal de analizar los patrones de consumo de la tarjeta de crédito Cuotafácil en la ciudad de Loja, la misma que se ha incorporado hace 5 años en la ciudad, menciona:

“Es pertinente conocer el impacto de esta en la colectividad lojana y su aceptación como medio de pago, ya que, según el estudio realizado se puede observar esta ha ido acaparando mercado poco a poco con el fin de competir con otras entidades emisoras de este instrumento financiero. Es por esto que el objetivo central, es conocer al tarjetahabiente de Cuotafácil, información que nos permitirá determinar las preferencias de uso, plazos, montos de las compras, entre otras variables que nos serán útiles a lo largo de nuestro trabajo investigativo.

Es importante realizar este tema debido a que hoy en día la tarjeta de crédito se ha convertido en un medio cada vez más utilizado para pagar las transacciones comerciales diarias del consumidor lojano.” Luego de realizar el estudio el autor llega a las siguientes conclusiones:



- 1) El mercado de Loja es relativamente nuevo en el uso de la tarjeta de crédito Cuotafácil, ya que esta se ha incorporado hace 5 años en la ciudad, dirigida a la población de clase social media y baja. Cabe mencionar que, el impulso, la publicidad y la comercialización de la misma se han presentado de forma más agresiva en los últimos años.
- 2) La gente joven es la que más dispone de la tarjeta de crédito y por tal razón se está familiarizando con este sistema de pago (personas cuyo rango de edad está comprendido entre 22 y 41 años), estos tienen una apreciación clara del funcionamiento de la misma; mientras que, la gente mayor (personas cuyo rango de edad es más de 42 años), describe un menor interés por ser parte de este nuevo sistema ya que aducen no estar acostumbrados al mismo.
- 3) Quienes utilizan la tarjeta como medio de pago, la prefieren en un 60% para cubrir gastos de alimentación y vestimenta, y el 19% en salud, por lo tanto se puede observar que los usuarios cubren específicamente necesidades básicas dentro de su presupuesto mensual.
- 4) En cuanto a los planes de pago, el 83% de los tarjetahabientes de Cuotafácil prefieren diferir sus compras a 6 y 9 meses plazo, ya que prefieren comprar a un periodo corto con el fin de salir de sus deudas de manera inmediata y así tener mayores posibilidades de seguir adquiriendo más productos o servicios.
- 5) Debido a la falta de recursos económicos que en ocasiones presentan las familias lojanas, estas recurren a su tarjeta para realizar pagos en un 32% de gasolina, mientras que el 29% la utilizan para compras de electrodomésticos, ya que es más fácil adquirirlos y se evita todo el trámite requerido para acceder a crédito directo con el establecimiento.

- 6) El 92% de los tarjetahabientes realizan avances de efectivo de manera mensual, con el fin de cubrir gastos imprevistos dentro de su presupuesto familiar.
- 7) En lo referente al consumo promedio mensual a través del uso de Cuotafácil, el 37% lo realizan en un rango de 50 a 200 dólares, ya sea a crédito corriente o diferido.
- 8) El 42% de los tarjetahabientes encuestados opinan que los costos financieros son altos, en lo que tiene que ver a intereses por mora y gastos de cobranza que la empresa SI COBRA asociada a Unibanco genera para el usuario.
- 9) La aceptación de las tarjetas de crédito como medio de pago en los establecimientos comerciales, se ha venido dando con mayor frecuencia desde hace seis años, ya que estos se han visto en la necesidad de irse incorporando a la demanda del consumidor. VISA es la tarjeta de mayor aceptación en el mercado lojano, con una participación del 88%, dentro de los locales comerciales.
- 10) Del total de las ventas mensuales que los locales comerciales efectúan con tarjetas de crédito el 20% lo hacen con Cuotafácil.

(Acaro, 2009), en su tesis titulada “Análisis del uso de la tarjeta de crédito como medio de pago en la ciudad de Zamora del año 2009”, indica:

La tarjeta de crédito es nuevo medio para el consumo de bienes y servicios en el mercado, el motivo de la investigación se basa en hacer un análisis sobre la aceptación que tiene este medio de pago en la ciudad de Zamora tanto en las personas que la usan como en los comercios que la aceptan como forma de pago, la ciudad de Zamora es una plaza de muy alto comercio y circulante de dinero, por tal motivo la introducción de la tarjeta de crédito en esta ciudad ocupa un lugar muy importante en los distintos comercios de la ciudad de Zamora.

Al elaborar este análisis sobre el uso de la tarjeta de crédito en la ciudad de Zamora se evaluarán todos los aspectos que tiene que ver con el uso, forma de manejo, las preferencias de los locales comerciales en general, saber mediante las instituciones financieras de la localidad las facilidades para conseguir una tarjeta de crédito para poder usarla y cuáles son las tarjetas de crédito que emiten las entidades financieras de la ciudad de Zamora.

Finalmente, concluye en lo siguiente:

- a) Esta investigación nos confirma que el uso de las tarjetas de crédito ha ido incrementando paulatinamente con el tiempo pues hace más de siete años solo tenían tarjeta de crédito el 2,44% y hace un año la tienen el 29,27% de la población encuestada.
- b) Está confirmado que las tarjetas de mayor circulación tienen el tarjetahabiente de la ciudad de Zamora en su orden son: Visa Banco de Loja, Diners Club, Visa Banco Pichincha, Mastercard Banco Pichincha, Visa Banco del Austro.
- c) La aceptación de la tarjeta de crédito en locales comerciales como medio de pago se ha incrementado paulatinamente siendo los tres últimos años donde más acogida ha tenido.
- d) La investigación nos refleja que los tipos de tarjetas de crédito que más se utilizan en el Ecuador son las siguientes: Visa con el 31,57% seguido de Diners Club con el 26,31%, luego esta Mastercard con el 23,03%, sigue American Express con el 12,4% que son las marcas principales en nuestro País.

- e) Mediante entrevistas entre algunos tarjetahabientes son muy pocos los que sacan el máximo provecho a la tarjeta de crédito, muy pocos saben que es más económico realizar un avance de efectivo que solicitar un crédito en una institución financiera.
- f) Las necesidades de los tarjetahabientes al momento de realizar sus compras bajo este mecanismo es principalmente tener la facilidad de poder diferir sus consumos con su tarjeta de crédito preferida.
- g) Las tarjetas de crédito aportan de una manera muy significativa al desarrollo económico de la ciudad ya que es más sencillo y ágil realizar una compra mediante este método de pago que al momento de dar un crédito directo.
- h) Está comprobado que este método de pago se introdujo en la ciudad de Zamora a partir del año 2004 donde un 7,14% de los locales encuestados aceptaban ya la tarjeta de crédito.
- i) Se confirma mediante esta investigación que la primera entidad financiera que inicio en ofertar las tarjetas de crédito en la ciudad de Zamora fue el Banco de Loja con su tarjeta Visa Banco de Loja desde el año 2004.
- j) Como uno de los objetivos a investigar, he evidenciado que ninguna de las instituciones públicas de la ciudad de Zamora utilizan este medio de pago para poder recibir los pagos de impuestos, agua potable, teléfono, etc.

## Marco Teórico:

### Medios de Pago

Un medio de pago es un bien o instrumento que puede ser utilizado para adquirir bienes, servicios y/o cancelar todo tipo de obligaciones. El dinero es el bien que cumple con esta función por definición, en tanto es un medio común de intercambio de amplia aceptación (Infante, 2008)

**Cuadro 1.**  
*Evolución de los medios de pago en Ecuador*

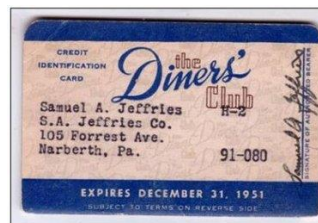
PERIODO	MEDIO DE PAGO
1. Prehispánico	Concha Spondylus 
2. Colonia	Doblón de 100 Reales 
3. República	Cheque 

#### 4. República Moderna

#### El Sucre (1884)



#### Tarjeta de crédito (1968)



#### El Dólar (2000)



#### Transferencia Electrónica (2002)



#### Dinero Electrónico (2014)



Fuente: (Banco Central del Ecuador, 1977)

### **1. Periodo Prehispánico:**

En ausencia de una moneda, las sociedades aborígenes utilizaron, el collar de Wampum, habichuelas de cobre y collares trabajados en concha spondylus, pepas de cacao, plumas de colores, hojas de coca para facilitar el comercio.

### **2. Colonia:**

Con la llegada de los españoles, Ecuador adopta el sistema octogesimal español, es decir, la onza castellana o estudio de ocho como una unidad para el oro.

### **3. República:**

Las antiguas provincias españolas en América, se transforman en estados libres. La moneda sería fiel testigo de este proceso de transformación.

- **1822- Sistema Monetario Octogesimal:** En la etapa de la Gran Colombia cada uno de los Estados confederados adopta una moneda diferente. En el gobierno de Gabriel García Moreno, se emitieron billetes de un peso. A partir de 1862 cada Banco, tenía su propio billete.
- **1859- El Cheque:** El cheque comenzó a utilizarse en el Ecuador con el nacimiento de los primeros Bancos a finales del siglo XIX.
- **1874-Sistema Monetario Decimal:** Ecuador adopta el sistema monetario francés, con la producción de centavos de peso emitidos por los Bancos particulares.



#### 4. República Moderna:

Este periodo abarca la fundación del Banco Central del Ecuador, la emisión de billetes con diferentes denominaciones, los medios digitales de pago y la tecnología digital de pagos.

- **1884- Sucre:** La Asamblea Constituyente, reunida en Quito, en respuesta a la necesidad de establecer la racionalización del sistema monetario, dicta el decreto de creación de moneda oficial en Ecuador con el nombre de “Un Sucre”.
- **1927-Billetes en Sucres:** Se emiten desde 1927, cuando se funda el Banco central del Ecuador.
- **1968- Tarjeta de Crédito:** Inicio de operaciones de Diners Club del Ecuador, con 507 tarjetahabientes.
- **1972-Cajero Automático:** La Banca ecuatoriana se especializó en el desarrollo de tecnología informática bancaria.
- **1988- Macronumerario:** En 1988 se sustituyen los billetes de 5, 10, 20 y 50 sucres, por monedas del mismo valor. Además las monedas de 50 y 1 sucre poco a poco desaparecieron, debido a su escaso poder adquisitivo.
- **1990- El Sucre: Billetes de 5 000 y 10 000:** El Sucre como unidad monetaria se devalúa y rápidamente frente al dólar. Se emiten billetes de 5 000 y 10 000 sucres.
- **1995- El Sucre: Billetes de 20 000 y 50 000:** Se sustituyen los billetes de 100, 500 y 1000 sucres por monedas bimetálicas y, se emiten paralelamente billetes de 20 000 y 50 000.
- **2000- El Dólar:** El entonces Presidente de la República Jamil Mahuad decretó la adopción del Dólar como unidad monetaria de uso corriente y la desaparición del sucre

con la intención de frenar la escalada del dólar.

La paridad que se estableció para la conversión fue de 25 000 sucres por 1 dólar de los Estados Unidos. Es entonces que el Ecuador emite billetes además de monedas fraccionarias del dólar.

- **2002- Transferencia Electrónica:** En Agosto de 2002, a través del Sistema de Pagos Interbancarios (SPI), se empiezan a realizar transferencias electrónicas.
- **2014- Dinero Electrónico:** En septiembre de 2014 se realiza el primer pago con dinero electrónico durante la prueba del Sistema de Dinero Electrónico, realizada en el Campus Party de Quito. (Banco Central del Ecuador, 1977)

#### **Actuales medios de pago en Ecuador (2016):**

- Efectivo (dólares y centavos)
- Cheque
- Transferencia Electrónica
- Dinero Electrónico
- Tarjetas de Crédito

#### **Tarjetas de Crédito.**

##### **Definición y forma**

Las tarjetas de crédito son el soporte de un crédito concedido por la entidad al usuario. La existencia de este crédito hace que los cargos de las operaciones realizadas con la tarjeta no se realicen automáticamente en la cuenta del cliente sino que este pago sea diferido. (Rio, 2000)

Físicamente la tarjeta de crédito consiste en una pieza de plástico, cuyas características generales poseen uniformidad necesaria para realizar transacciones. Cada instrumento contiene las identificaciones de la entidad emisora y del afiliado autorizado para emplearla; así como su vigencia. Además pueden contener la firma del portador legítimo

### **Origen e historia de las tarjetas de crédito**

Poco después de la Segunda Guerra Mundial, apareció en la escena de los negocios en los Estados Unidos esta maravilla, una idea genuinamente nueva y constructiva. Una idea que proporcionó una valiosa solución a un problema muy común. Nació como un trato conveniente en los restaurantes para cancelar sus consumos al fin de mes, pero desde entonces existía la necesidad de obtener crédito donde quiera que fuera y libremente.

Los cheques viajeros eran útiles, por supuesto, pero implicaban cargos por servicios y el tener que comprarlos antes de salir de viaje, resultaba molesto. Así es que con decenas de millones de individuos dignos de crédito, era una masiva duplicación de esfuerzos con cada propietario de tienda o restaurante para que tuviera su propio departamento de crédito, lo cual requería que el individuo llenara una nueva solicitud de crédito en cada lugar que visitaba. En consecuencia, parecía tener sentido que una agencia central de crédito asumiera la función de concesión de crédito. Esto sería una conveniencia enorme para el público en general. Se ahorraría a las personas la necesidad de establecer su crédito una y otra vez en cada ocasión que desearan hacer negocio con un nuevo restaurante o tienda comercial. También sería provechoso para los comerciantes que estaban perdiendo ventas que podrían haber ejecutado con viajeros extranjeros o extraños. (Seder, 1990)

Esto constituía un gran adelanto, Pero resultó aún mejor combinarse con otra idea: la agencia central se encargaría de efectuar los cobros, así c como la comprobación del crédito. Es decir la agencia no sólo verificaba la condición de crédito del usuario, sino que además evitaba al comerciante la tarea de cobro del dinero y esperar el pago; éste recibiría inmediatamente su dinero. Y así fue como nació la tarjeta de crédito en 1950.

### **Clasificación de las tarjetas crédito**

Existen diferentes tipos de tarjetas de crédito que se pueden clasificar como aparece a continuación:

***Cuadro 2***  
***Clasificación de las tarjetas de crédito***

SEGÚN EL EMISOR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjetas Bancarias</li> <li>• Tarjetas Financieras</li> <li>• Tarjetas Comerciales</li> </ul>
SEGÚN LA MODALIDAD DE PAGO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjetas de Crédito de pago inmediato</li> <li>• Revolting Credit</li> </ul>
SEGÚN EL ÁMBITO GEOGRÁFICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjetas de ámbito nacional</li> <li>• Tarjetas de ámbito internacional</li> <li>• Tarjetas Universales</li> </ul>
SEGÚN SU DURACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitadas</li> <li>• Ilimitadas</li> </ul>
SEGÚN SU CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjetas Clásicas</li> <li>• Tarjetas Oro y Platino</li> <li>• Tarjetas Especiales</li> </ul>

**Fuente: Adams (2009), Operaciones Bancarias**

## **Funciones de la tarjeta de crédito**

La tarjeta es un instrumento que permite a su titular realizar determinadas operaciones con el propio emisor o con terceras personas, sustituyendo la necesidad de utilizar dinero en efectivo, cheque u otros documentos mercantiles. Según (Samaniego, 2011) estas funciones se pueden clasificar en:

- **Funciones socioeconómicas:**

La tarjeta es un instrumento de desarrollo comercial y financiero, ha influido en el desarrollo del mercado financiero, donde es un importante instrumento de intermediación y genera buena parte de los beneficios de la banca. La tarjeta no sólo es un sustitutivo parcial del efectivo, sino que ha sustituido en buena parte al cheque, y su mayor mérito es que ha conseguido ser aceptada sin problemas en las compras de consumo. Por otra parte la tarjeta de crédito permite al establecimiento comercial una ampliación del perfil del consumidor, al cual puede llegar con mayor facilidad, para la venta de sus bienes o la prestación de sus servicios.

- **Funciones jurídicas**

La tarjeta es un instrumento de identificación, identifica al titular, al emisor, contiene datos relativos a la identidad de éstos y también información importante para realizar las transacciones, relativa al tipo y números de cuentas, límites de crédito y de efectivo disponible.

## **Partes que intervienen**

- **Compañías Emisoras:**

Según las Normas Generales para Instituciones Financieras, emitidas por la República del Ecuador a través de la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2001), en el artículo 4 explica que son emisoras de tarjetas de crédito las sociedades autorizadas que realizan, por propia emisión o por concesión de marca, las siguientes actividades:

- Emitir y promover la tarjeta;
- Calificar y aprobar las solicitudes de los tarjetahabientes y de afiliación de establecimientos;
- Conceder líneas de crédito, ya sea por utilización de la tarjeta de crédito en establecimientos comerciales o por entrega de dinero en efectivo;
- Efectuar cobros a los tarjetahabientes y pagos a los establecimientos;
- Recibir fondos de sus tarjetahabientes con la finalidad de efectuar cargos a sus futuros consumos; y,
- Otras actividades estrictamente relacionadas con el objeto de las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, las que deberán ser reportadas a la Superintendencia de Bancos del Ecuador, quien informará a la Junta Bancaria.

Los emisores de las tarjetas de crédito podrán operar por sí mismos dichas tarjetas o contratar su administración y operación total o parcial con una entidad autorizada por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

- **Titular de la Tarjeta de Crédito (Tarjetahabiente)**

El titular, es la persona natural y/o jurídica, quien es autorizada por la institución emisora previo análisis respectivo tanto de su solvencia, capacidad de pago e historial crediticio a usar la tarjeta en las operaciones que este estime conveniente. (Martin, 2003)

- **Comercial Afiliado**

Son todos los establecimientos afiliados y autorizados para recibir este medio de pago en sus locales y dentro de sus actividades diarias. Por ello cada entidad que emite tarjetas de crédito tiene un listado de todos los locales afiliados bajo su dominio. (Duran, 2011)

### **Sistema de tarjeta de crédito.**

Es importante explicar el funcionamiento de la tarjeta de crédito, tanto para el usuario, el comercial afiliado y la entidad emisora.

El sistema de tarjeta de crédito es un conjunto sistematizado de contratos individuales que constituyen la estructura legal del sistema, la cual tiene a su vez, varios componentes funcionales, que son subconjuntos sistematizados de los cuales tres son esenciales: la organización central, que conduce y opera el sistema, el grupo de usuarios de tarjeta y los establecimientos adheridos.

**El sistema en marcha:** Consiste en la operación y el efecto de la actuación organizada convencionalmente por los sujetos. (Chiriboga, 2010), A continuación se detalla dicho proceso:



- **Adquisiciones:** El portador de la tarjeta exhibe esta y ello lo habilita para sustituir el pago de la firma de un instrumento corrientemente denominado cupón, el cual consiste en un formulario pre impreso suministrado por la organización emisora, y que hoy en día la mayoría de los casos ha sido reemplazado por un sistema electrónico e informático en red que genera su impresión una vez verificados los datos y autorizada la operación a través de ese sistema, que mantiene interconectado al comercio con la sede central de la organización.

El cupón o vale, expresa el monto de la contraprestación debida al vendedor, y menciona la fecha del negocio. Contiene obviamente el nombre del sistema de tarjetas de crédito operado y el del establecimiento aceptante. Incluye números identificatorios del comercio y del portador. Se extiende tres ejemplares; uno de los cuales es recibido en el momento de la firma por el portador de la tarjeta.

- **Cobranzas:** El comerciante adherido entregará el cupón con el que se quedó a la organización del sistema. Aunque con la nueva modalidad de interconexión electrónica esto no debería ser necesario.
- **Pagos por la emisora al aceptante:** La emisora habrá establecido con los aceptantes de las tarjetas periodos para que estos presenten los cupones. Queda generalmente convenido que la satisfacción monetaria de los cupones presentados en cada ocasión sufre una pequeña quita.

- **La cancelación de las operaciones por el usuario:** La organizadora del sistema y emisora de las tarjetas debitará los montos requeridos en la cuenta de cada portador de las tarjetas emitidas. Estos serán informados periódicamente del saldo deudor, que habrán de cubrir en fechas preestablecidas, mediante la emisión de un estado de cuenta.
- **La utilidad de los operadores:** La disponibilidad financiera producida durante el diferimiento del pago al aceptante por algunos días, o la reducción de su monto en algún porcentaje pre concretado, constituirá el ingreso de la emisora, sumado el pago proveniente de cada portador del instrumento en análisis.

El cobrador aceptará ese diferimiento, o esa reducción o ambos simultáneamente, porque su disposición a dar o a servir sin pago pecuniario inmediato determinara una mayor concurrencia de adquirientes, con el previsible incremento de su utilidad.

El usuario pagará la cuota anual o mensual, porque el mecanismo le evita trasladar el dinero y le provee un crédito construido por el diferimiento de sus pagos. (Seder, 1990)

### **Débitos principales de las partes**

La emisora de la tarjeta promete el mantenimiento futuro del crédito implicado en la disponibilidad de la tarjeta; generalmente poniendo un máximo al monto de este. Esta prestación suele entenderse como una duración indefinida. Tal débito deriva en una emisión reiterada en el tiempo, de las nuevas tarjetas.

Otras prestaciones de las partes son las siguientes:

- **Débitos de información:** El portador ha de recibir una cuenta periódica de la empresa emisora. En este tema vale aclarar que el retraso en el envío de la misma o la ausencia por cualquier otro motivo de esta, no excusa el pago tempestivo.
- **Débito de remesar el pago:** La entidad emisora ha de recibir el pago en su sede, o en los bancos que se haya informado al tenedor de la tarjeta.
- **Emisión de tarjetas adicionales:** Son aquellas que son utilizadas por sujetos distintos del ordenante de la emisión. Los consumos efectuados con ejemplo de estas tarjetas adicionales constituyen ante la emisora un débito del tomador de la tarjeta principal.

### **Liquidación y pagos del usuario:**

Adams (2009) menciona que el período de liquidación suele ser mensual con cargo a primeros del mes siguiente al de realización de la compra o retirada de efectivo. Con una tarjeta de crédito podemos optar por distintas modalidades de pago:

- **Pago a final de mes:** Las compras y los pagos son cargados a la cuenta asociada a la tarjeta en una fecha determinada, normalmente a primeros días del mes siguiente a la realización de la operación. Con esta modalidad no se pagan intereses. (crédito corriente)

**Pago aplazado:** Permite definir los pagos escogiendo una forma flexible de cuanto quiere pagar cada mes. Este pago puede ser diferido ya sea con o sin intereses dependiendo de los planes de pago que acepta el establecimiento comercial. (crédito diferido)

## **Ventajas y desventajas del uso de tarjetas de crédito**

### **Ventajas:**

- En cuanto a las ventajas Rodríguez (2002) menciona:
- Existe la posibilidad de tener crédito inmediato en numerosos establecimientos de todo el mundo, para la adquisición de bienes y/o servicios.
- 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 evidenciar que la persona cuenta con estabilidad económica.
- 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:**

- 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. (Rodríguez, 2002)

## **Diferencia entre tarjeta de débito y tarjeta de crédito**

Una tarjeta de débito es una tarjeta cuya forma de pago se realiza cargándose directamente el importe en nuestra cuenta, ya sea una libreta de ahorros, una cuenta corriente o incluso una póliza de crédito. Por consiguiente, tenemos que tener saldo (o crédito en la póliza) para poder realizar el pago con esa tarjeta.

Una tarjeta de crédito es una tarjeta cuya forma de pago es aplazada, por lo que podemos hacer compras sin tener dinero en nuestra cuenta. Al hacer un pago contraemos una deuda con la entidad financiera, por lo que la entidad financiera querrá asegurarse de que tenemos ingresos o capacidad de devolverla antes de concedernos una tarjeta de crédito.

(Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2015)

## **Tarjetas de crédito como medio de pago**

### **A nivel mundial**

Las tarjetas de crédito desde su aparición han formado parte del consumo de la población mundial, debido a que resulta el mejor mecanismo de pago ante cualquier eventualidad, o cualquier adquisición que se desee hacer en caso de no contar con el dinero requerido en ese momento. Arias (1999), indica: el uso de las tarjetas de crédito ha ido en aumento a lo largo de los últimos años. Éste fenómeno se ha dado alrededor de todo el mundo, y los expertos creen que con su uso se ha hecho un gran aporte al crecimiento de la economía de los países más desarrollados, 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..

Hoy en día la tarjeta de crédito es usada alrededor del mundo en supermercados, tiendas comerciales, centro estéticos, 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. El negocio de las tarjetas de crédito ha sido muy importante puesto que el consumidor hoy en día no tiene que esperar para realizar sus compras como antes lo tenía que hacer hasta contar con el dinero suficiente. Con la aparición de las tarjetas de crédito toda actividad de compra resulta más rápida puesto que hoy en día la población busca las mejores comodidades y los mejores lujos.

### **En Ecuador**

En el Ecuador, el origen de la tarjeta de crédito se remonta a inicios de la década de los años 70, es decir a la época petrolera, en la cual el país ingresó a un sistema de consumo, y con ello se inicia la presencia de las primeras tarjetas de crédito, experimentando por primera vez el uso del crédito instantáneo. La primera tarjeta de crédito que se utilizó en el Ecuador, fue Diners Club, con un servicio nacional e internacional. (Seder, 1990)

Una vez descrito estos antecedentes, se puede mencionar que en Ecuador, el uso de tarjetas de crédito ha aumentado en los hábitos de consumo de los ecuatorianos, debido a que en la actualidad el consumo de estas se ha vuelto más amplio y es posible usarlas en un sinnúmero de establecimientos.

Rodrigo Andrade, vicepresidente del Banco de Guayaquil manifiesta que: los consumos se centran en supermercados, gasolineras, restaurantes, autoservicios y vestuario. Estos rubros





## Visa



Visa es una tarjeta de crédito y débito que funciona a nivel mundial. Es operada por Visa International Service Association, con sede en San Francisco, California (EE.UU.). Es una empresa conjunta de 21 000 instituciones financieras que ofrecen productos Visa.

Visa es una de las marcas de pago líderes del mundo. Las tarjetas Visa generan un volumen de ventas de casi 3 billones de dólares anuales. En Europa hay más de 282 millones de tarjetas de crédito, débito y de empresas Visa. En los 12 meses hasta fin de marzo de 2005 esas tarjetas se utilizaron para realizar compras y retiradas de efectivo por un volumen total de casi un billón de euros. Posee un alto nivel de aceptación que abarca comercios en más de 150 países. Es una asociación que destaca en la industria mundial de los medios de pago, desarrollando productos y tecnologías que utilizan tanto sus 21 000 entidades financieras miembro, como los titulares de tarjetas de crédito. (Association, 2016)

## 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, la compañía de servicios financieros Wells Fargo & Co, Crocker National Bank y el California First Bank. Es una sociedad anónima que cotiza en la Bolsa de Nueva York.

El nombre Master Charge fue autorizado por el anteriormente mencionado banco de California, una propiedad del Primer banco nacional de Louisville, Kentucky en 1967. Con la ayuda de Marine Midland Bank (actualmente HSBC Bank USA), estos bancos se unieron con Interbank Card Association (ICA) para crear el "Master Charge: La tarjeta interbancaria".

En 1979 "MasterChange: La tarjeta interbancaria" fue renombrada a MasterCard. En 1990, MasterCard compró a la británica Access Card. En 2002 absorbió a Europay International, otra empresa de tarjetas de crédito, que uso durante muchos años el nombre de Eurocard

En 2006, MasterCard International cambió su nombre a MasterCard Worldwide, esto fue hecho para sugerir una escala más global de operaciones. Además, se introdujo un nuevo logo sumando un tercer círculo a los dos ya existentes. (MasterCard, 2016).

## **Diners Club**



Diners Club International, 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.

### **American Express**



American Express Company, comúnmente conocida como Amex o 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.

American Express es una empresa diversificada que ofrece productos financieros, tarjetas de servicio y crédito, cheques de viajero, servicios de banco y Agencia de Viajes. (Fortune, 2016)

### **Alia**



Impulsada por el ex Unibanco nace en 1997, Tarjeta Cuotafácil como una tarjeta de compras; la misma que permitió la bancarización de más de un millón de clientes de difícil acceso a la banca tradicional y del entonces privilegiado sistema de tarjetas de crédito.

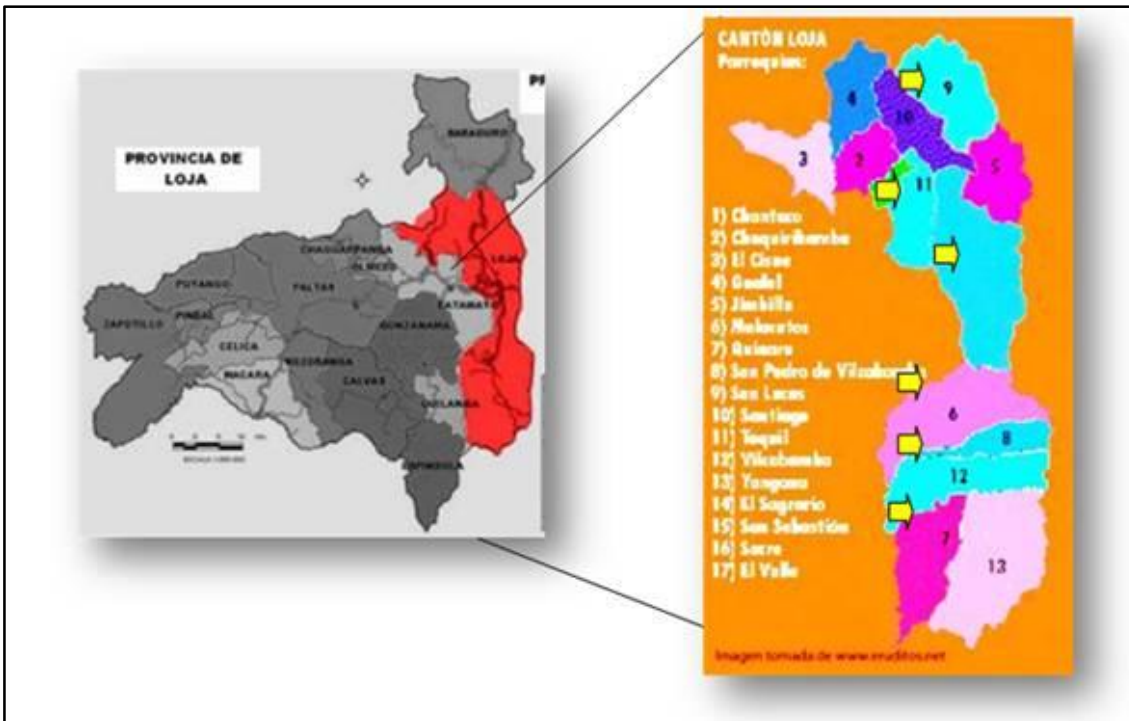
Desde el 2013 posterior a la fusión entre Unibanco y Solidario, deciden dar un nuevo concepto de marca con el impulso de ALIA, sin perder su esencia de tarjeta pensada para el ecuatoriano. Cuotafácil-Alia cuenta con 198.159 clientes distribuidos en todas las provincias y ciudades en donde Banco Solidario tiene presencia y su mayor concentración se encuentran en las ciudades de Quito, Guayaquil y Manta. (Torres, 2016)

## **En Loja**

Antes de tratar sobre la tarjeta de crédito como medio de pago en Loja, es necesario conocer sobre mencionada ciudad. Por tal razón, se presenta a continuación la información relevante sobre Loja.

El ambiente geográfico e histórico de la ciudad de Loja y su provincia fundada por Alonso de Mercadillo, extendió sus límites por los descubrimientos y conquistas que realizaron don Juan de Salinas y don Diego Vaca de Vega partiendo en sus expediciones desde la ciudad de Loja hasta el Marañón, el Amazonas y los afluentes principales de éstos.

También conforma su territorio con el río Macará, con el río Jubones en la división cultural entre los pueblos cañaris, hoy Azuay y Cañar; y, con las costas del Pacífico en el sector de Zaruma y Santa Rosa, antes cantones lojanos, ahora integrantes de la provincia de El Oro.



**Figura 2. Mapa político de Loja. Municipio de Loja, obtenido el 15 de julio de 2016 en:**  
<http://www.loja.gob.ec/contenido/mapas-y-planos>

Esta provincia se caracteriza por su clima predominante, que varía entre tropical húmedo y semi húmedo, existen sitios con clima de páramo, localizados en las zonas de mayor altitud. Al Sur de la provincia, se encuentran sectores áridos y secos en las proximidades con el Perú, la temperatura promedio es de 16° centígrados. Con 448.966 habitantes, Loja cuenta con 16 cantones. (Loja, 2016)

### **Población de la ciudad de Loja**

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, (2010), las estadísticas sobre los habitantes de Loja son las siguientes:

**Urbana:** 79.3%

**Rural:** 20.7%

**Mujeres:** 51.8%

**Hombres:** 48.2%

**PEA:** 53.2% del total de pobladores = 113848

**Población Total:** 214000 habitantes.

De los 214000 habitantes observamos que en su mayoría pertenecen a la población urbana de la ciudad. El 20.7% de la población es rural. Así mismo el 51.8% son mujeres y el 48.2% son hombres. Un dato muy importante es que más de la mitad de los habitantes son Población Económicamente Activa, el 53.2% del total de la población de la ciudad de Loja.

### **Ingresos de los Habitantes**

*Cuadro 3*  
*Población económica activa por rama de actividad en Loja*

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>HABITANTES</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Comercio al por mayor y menor	23339	20,50%
Agricultura, ganadería, pesca	15256	13,40%
Construcción	12068	10,60%
Enseñanza	11954	10,50%
Industria manufacturera	9563	8,40%
Administración Pública y defensa	8652	7,60%
Transporte	7059	6,20%
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	4668	4,10%
Actividades de la atención de la salud humana	4440	3,90%
Actividades de los hogares como empleadores	3643	3,20%
Otros	13206	11,60%
<b>TOTAL</b>	<b>113848</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** INEC – Censo de Población y vivienda 2010

Las principales actividades que realizan los lojanos son: en primer lugar el comercio al por mayor y menor que corresponde al 20.5%, agricultura, ganadería y pesca con 13.4%, luego encontramos las actividades de construcción con el 10.6%, seguido actividades de enseñanza con 10.5% del total de la población de la ciudad de Loja.

No existe un número exacto de cuantos negocios hay en Loja, sin embargo el Municipio registra 28 000 patentes, lo que existiría un número aproximado de más de 26 000 locales. Solo en la Cámara de Comercio están agremiados más de 800 negocios entre farmacéuticos, de consumo masivo, repuestos, entre otros

En este contexto, se puede mencionar que el uso de las tarjetas de crédito en Loja, ha crecido debido a la presencia de nuevas empresas y centros comerciales que se han incorporado en los últimos meses, lo que ha traído consigo un incremento en los hábitos de consumo de la población lojana, esto hace necesario contar con un mecanismo de pago adicional al efectivo, para cubrir nuevas necesidades y por ello, la tarjeta de crédito se ha convertido en un instrumento cada vez más utilizado para pagar transacciones comerciales diarias del consumidor lojano.

Las instituciones financieras en Loja que emiten tarjetas de crédito, tienen marcas como: Visa, Mastercard, American Express, Diners, Alia; cabe mencionar que en algunos casos una institución financiera puede emitir un solo tipo o varios tipos de tarjetas de crédito. El número total de tarjetas de crédito emitidas en la provincia de Loja para el 2015 fue de 44350 (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2015)

## **e) MATERIALES Y MÉTODOS:**

### **Materiales**

Para la realización de la Tesis, se emplearon materiales de oficina como cuadernos, anillados, empastados, copias, carpetas, papel bond, impresiones, esferográficos, lápices, entre otros. Además material bibliográficos tales como libros, enciclopedias, diccionarios; como también materiales tecnológicos como computador, internet, flash memory, impresora entre otros.

### **Métodos**

Se determinó que la presente investigación es de tipo descriptiva-exploratoria. Descriptiva porque se definió, clasificó y diferenció el objeto de estudio. Exploratoria porque es un método empleado en temas pocos investigados, de esta manera se dio una visión global de los tarjetahabientes y la aceptación que tiene este medio de pago en la ciudad de Loja. Para el análisis se estableció a dos elementos de estudio: los tarjetahabientes de la ciudad de Loja y los locales comerciales de esta ciudad.

Como lo señala (Hernández, 1991) respecto de la representatividad de la muestras no probabilísticas, en este sentido el autor indica que para que este tipo de muestras sean representativas de la población, se debe otorgar a dicha población variables de comportamiento iguales a la muestra, este tipo de variables son: demográficas, sociodemográficas, geográficas y motivacionales.



Considerando la teoría antes mencionada, además de las restricciones que la investigadora presenta en cuanto a recursos, tiempo y accesibilidad de la información de los tarjetahabientes de cada entidad emisora y a todos los locales comerciales existentes en la ciudad de Loja, se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico para seleccionar la muestra. Se recalca también que esta investigación se realiza en el periodo Abril-Agosto 2016 y se toma como referencia los datos existentes del año 2015 por ser la información disponible y más actualizada.

En este contexto, para el análisis de los locales comerciales, la muestra que se determinó fue, por una parte los 81 comercios ubicados en: Don Daniel Mall, MultiPlaza “La Pradera”, Plaza del Valle Shopping, por constituir una muestra representativa del comportamiento en las transacciones de compra y venta que se efectúan con tarjeta de crédito. Para el análisis de los tarjetahabientes se seleccionó una muestra de 100 clientes que utilizan tarjetas de crédito en mencionados comerciales, ya que el número de tarjetahabientes en Loja, actualmente no es estático, debido a cambios de domicilio de los usuarios, sin embargo el número referencial de tarjetas emitidas en Loja es de 44350. Cabe mencionar que los resultados obtenidos de la muestra seleccionada en el presente estudio se pueden inferir al total de la población, ya que estos cuentan con los mismos criterios que el universo poblacional.

Para iniciar el proceso investigativo, se recolectó información bibliográfica relacionada con el tema de estudio, para luego analizarla y organizarla de modo que pueda ser utilizada por la investigadora. Seguido se utilizó la técnica de observación en el proceso de compra-venta con tarjeta de crédito para realizar el diagnóstico de la problemática.

Asimismo, se diseñó dos encuestas que serán dirigidas tanto a los tarjetahabientes como a los locales comerciales antes mencionados; en las mismas se realizaron preguntas informativas y de opción múltiple; a través de la encuesta dirigida a los tarjetahabientes se conoció el destino de sus consumos, la forma en que utilizan sus tarjetas de crédito, el comportamiento de pago, preferencias en cuanto a las diferentes tarjetas de crédito como también se pudo conocer sus necesidades, expectativas o problemas al que se enfrentan con ese medio de pago. Y en las encuestas dirigidas a los locales comerciales ya mencionados, se identificarán los niveles de aceptación de las tarjetas de crédito como medio de pago, así como las ventajas y desventajas que poseen.

A continuación, se llevó a cabo el levantamiento de información, mediante técnicas gráficas para tabular, clasificar y representar los datos hallados en la aplicación de encuestas. En base a estos resultados se emitieron conclusiones y recomendaciones del trabajo investigativo.

Finalmente se redactó el presente informe final de tesis conforme a lo establecido en el Reglamento de Régimen Académico de Universidad Nacional de Loja

## **f) RESULTADOS**

A continuación se presenta los resultados de la investigación para demostrar el desarrollo de los siguientes objetivos:

1. Describir las características, funciones, elementos y el proceso utilizado por las tarjetas de crédito en la ciudad de Loja.
2. Ejecutar un estudio exploratorio a los tarjetahabientes de Loja, para conocer sus necesidades, expectativas y la forma en que utilizan sus tarjetas de crédito.
3. Investigar y establecer los niveles de la aceptación de la tarjeta de crédito, así como las ventajas y desventajas de su utilización en los locales comerciales de: Don Daniel Mall, MultiPlaza “La Pradera”, Plaza del Valle Shopping.

Los resultados obtenidos en cada objetivo específico nos llevan al cumplimiento del objetivo general de la investigación denominada: “Análisis del uso de tarjeta de crédito como medio de pago en la ciudad de Loja”.

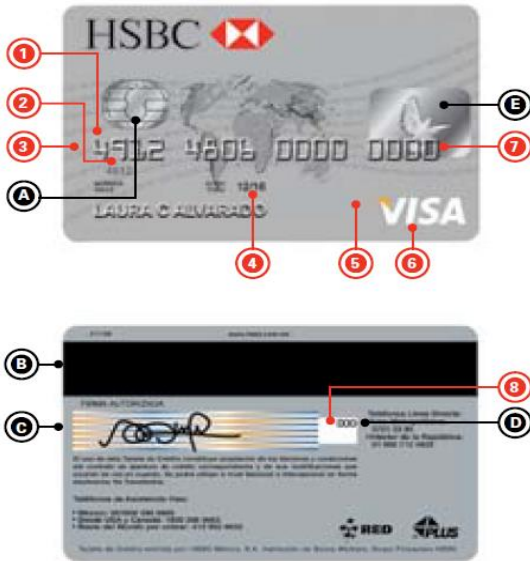
En el estudio, se determinó dos variables de análisis, los usuarios de tarjeta de crédito (tarjetahabientes) y los locales comerciales que aceptan este medio de pago en Loja.

En tal virtud, se empezará describiendo las generalidades de las tarjetas de crédito, tal como se presenta a continuación:

## **Tarjeta de crédito**

### **Características:**

- Es un documento emitido por una institución financiera o de servicios financieros autorizada por la Superintendencia de Bancos
- 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. (SBS, Ley general para instituciones del sistema financiero, 2001).
- Las tarjetas de crédito son intransferibles y deben ser emitidas por entes financieros autorizados a nombre de un titular; sin embargo existe también la figura de tarjetas adicionales que se entregan a las personas que el titular designa.
- En cuanto a la forma, la tarjeta de crédito es plástica y contiene información del usuario, como caracteres de seguridad.



### FRENTE

- ① El número de cuenta de las tarjetas Visa inicia con 4.
- ② Los 4 primeros dígitos del número de cuenta, coinciden con los 4 dígitos preimpresos arriba o debajo de éstos.
- ③ Las tarjetas Visa tienen 16 dígitos.
- ④ La fecha de vencimiento está impresa o grabada a relieve.
- ⑤ En algunas tarjetas, todavía aparece la letra "V", al lado de la fecha de vencimiento en las tarjetas grabadas al relieve, no está presente en las tarjetas impresas y tampoco en las tarjetas de reciente emisión.
- ⑥ Marca y logo Visa, ambos aparecen en todas las tarjetas VISA:
  - La marca puede estar posicionada en la esquina inferior o superior derecha de la Tarjeta y estar acompañada del holograma tridimensional de la paloma en vuelo, en las tarjetas de reciente emisión, la marca podrá estar posicionada en la superior izquierda.
  - Así mismo, en las Tarjetas de reciente emisión, se ha adicionado al logo, un elemento que bajo luz ultravioleta permite ver una "V" encima de la palabra Visa.
- ⑦ Holograma: los 4 últimos dígitos del número de cuenta caen sobre el holograma.
- ⓔ El holograma de la marca debe ser tridimensional y podrá estar al frente o al reverso del plástico. Nota: Algunas Tarjetas han sustituido el holograma tradicional por un <Mini Holograma>, el cual es igual, pero de menor tamaño y aparece en el anverso inferior del plástico.
- ⓐ La mayoría de las tarjetas Visa tienen CHIP.

### REVERSO

- ⑧ En el panel de firma puede aparecer la palabra Visa en un ángulo de 45°. En el panel estará el número de cuenta completo o los últimos 4 dígitos seguidos por 3 dígitos verificadores conocidos como "Código de Servicio" o CVV2.
- Tarjetas Visa recientes:
- ⓑ La banda magnética aparece en posición superior o inferior.
  - ⓒ El panel de firma contiene la palabra VISA repetida y ésta puede visualizarse bajo luz ultravioleta. Si la seguridad del panel ha sido comprometida se podrá visualizar la palabra VOID o NULA. El panel no debe presentar borraduras, tachaduras y/o firmas encimadas. Nota: El Panel de firma se puede personalizar, por lo que puede variar en longitud, según el tipo de Tarjeta.
  - ⓓ Los dígitos verificadores o CVV2, contemplan 3 números impresos en un recuadro blanco al lado derecho del panel de firma o en el panel mismo, y el número de cuenta completo o abreviado podría NO aparecer.
  - ⓔ Cuando el holograma no esté al frente de la tarjeta, podrá estar al reverso de la misma.

Figura 3. Elementos de la Tarjeta de Crédito

## **Clasificación de las tarjetas de crédito según el segmento**

En Ecuador, las diferentes tarjetas de crédito se clasifican según el segmento al que pertenecen, siendo el Segmento A las tarjetas de mayor categoría.

**Segmento A:** Son tarjetas de crédito equivalentes a: Visa Signature, American Express Platinum pago, Alia Black; tarjetas de crédito empresariales y marca compartida equivalentes a las tarjetas de personas naturales de este segmento.

**Segmento B:** Son tarjetas de crédito equivalentes a: Visa Platinum, Mastercard Platinum, Diners Club Addvange, Diners Club Miles. American Express Platinum crédito, Alia Platinum: tarjetas de crédito empresariales y marca compartida equivalentes a las tarjetas de personas naturales de este segmento.

**Segmento C:** Son tarjetas de crédito equivalentes a Visa Oro (Gold), Mastercard Oro (Gold), Diners Club Internacional, American Express Oro. Discover more. Alia Gold; tarjetas de crédito empresariales y marca compartida equivalentes a las tarjetas de personas naturales de este segmento.

**Segmento D:** Son tarjetas de marca nacional o internacional con cobertura de consumo y de prestaciones nacionales, equivalentes a Visa Nacional. Mastercard Nacional. Diners Club Nacional; tarjetas de crédito empresariales y marca compartida equivalentes a las tarjetas de personas naturales de este segmento.

## Tarifas de tarjetas de crédito

A continuación se presenta un resumen de las tarifas de cobro por servicios relacionados a tarjetas de crédito, es importante mencionar que estas tarifas son las aprobadas por la Junta Bancaria en Ecuador y están vigentes desde el año 2014.

### *Cuadro 4.*

#### *Tarifas de cobro máximas por servicios relacionados a tarjetas de crédito en Ecuador*

Nombre del servicio	Tarifa en dólares
Emisión del plástico de tarjeta de crédito con chip	\$ 4.60
Renovación del plástico de tarjeta de crédito con chip	\$ 4.60
Reposición de tarjeta de crédito por pérdida, robo o deterioro físico	\$ 4.41
Reposición del estado de cuenta por pérdida, robo o deterioro físico	\$ 0.89
Tarjeta de crédito, consumo en gasolineras	\$ 0.23
Tarjeta de crédito, copia del estado de cuenta	\$ 0.45
Tarjeta de crédito, copia del voucher/vale local	\$ 1.79
Tarjeta de crédito, copia del voucher/vale exterior	\$ 8.93
Activación de tarjeta nacional o internacional	\$ 0.00
Mantenimiento de tarjeta de crédito	\$ 0.00
Pagos a tarjetas de crédito, por diferentes canales	\$ 0.00
Bloqueo, anulación o cancelación de tarjeta de crédito	\$ 0.00
Reposición de tarjeta de crédito por migración, por actualización o fallas en la banda lectora	\$ 0.00

**Fuente:** Código de transparencia y derechos del usuario, (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2015)

## Documentos relacionados a la tarjeta de crédito

### ➤ El Voucher, vale o comprobante

El voucher es un registro impreso de la transacción efectuada con tarjeta de crédito que sirve de respaldo o eventualmente realizar un reclamo

El diagrama muestra un voucher HSBC con las siguientes características:

- Logo:** HSBC
- Dirección:** Calzado Zemar, Mariano Escobedo No. 150, México D.F., CAJA 1
- Fecha y hora:** Marzo 11, 2008, 1:40 PM
- Afiliación:** AFILIACIÓN 0000000
- Ral / 000:** XXXXXXXXXX5467 lleva 4 dígitos
- Exp 1010:** Vigencia
- Tarjeta CREDITO HSBC MEX / VISA:** Marca
- Banco que emite el plástico:** C - O - P - I - A
- Importe:** IMPORTE \$ 150.00
- Código de Autorización:** 105170
- Firma:** FIRMA: [Firma manuscrita] Firma del voucher
- Nombre del tarjetahabiente:** VALERIA UGALDE
- Texto final:** ME OBLIGO EN LOS TÉRMINOS DADOS AL REVERSO DE ESTE PAGARE

**Figura 4. Elementos del Voucher, vale o comprobante.** *Martin, F. (2003). Diccionario de Contabilidad y Finanzas . Madrid : Editorial Cultural.*



➤ **El estado de cuenta de la tarjeta de crédito**

Es un resumen periódico de actividad o movimientos en un determinado período de tiempo.

Trae consigo información detallada de las transacciones que se efectuaron con tarjeta de crédito en un periodo establecido.

**MULTIPREMIO**

Resumen de Programa de Lealtad

MiTarjetas disponibles \*

**Resumen de Cuenta**

	Condición	Debitos
Saldo Inicial	CS	1,219.99
Pagos y Créditos	CS	799.99
+ Consumos y Débitos	CS	199.99
+ Intereses	CS	119.99
+ Cargos por Servicio	CS	
+ Costo Extrafinanciamiento	CS	
= Pago de Contado	CS	1,429.96

**Resumen de Pagos**

Numero de Cuenta: 8888 8888 8888  
 Fecha de Corte: 26/07/2019  
 Fecha Límite de Pago: 20/08/2019

Pago Mínimo: CS 149.99 \$  
 Monto en línea (pago de Internet): CS \$  
 Límite de Crédito: \$ 600.00  
 Crédito Disponible: \$ 450.00

**Resumen Extrafinanciamiento**

	Condición	Debitos
Saldo a la fecha de corte	CS	\$
Disponibles	CS	\$

**Información importante**

Siempre tu futuro inicia ahorcando en el presente. En Citi juntos podemos encontrar la mejor opción para hacerla. Visítanos en cualquiera de nuestras agencias, será un gusto atenderte.

Fecha de Transacción	Descripción	Cargos		Pagos	
		Compras/Débitos	Pagos/Créditos	Compras/Débitos	Pagos/Créditos
16/06/2019	CAF VIDA	CS	21.50		
16/06/2019	CAF PROPIEDAD	CS	32.54		
16/06/2019	ALQUILER UNO SUCURSA (SALDO + SUCURSA)	CS	61.99		
22/07/2019	Gratificación por su pago			CS	700.00
24/07/2019	ENTRADA CONCIERTO	CS	119.99		
24/07/2019	Asistencia Personalizada Sesión	CS	64.99		
24/07/2019	ALQUILER MULTIPREMIOS AL VALOR	CS	17.99		
24/07/2019	Sub Total de Tarjeta	CS	318.99	CS	700.00
	<b>Total Cuenta</b>	CS	318.99	CS	700.00

**Figura 5. Elementos del estado de cuenta de una tarjeta de crédito. Fuente: Martin, F. (2003). Diccionario de Contabilidad y Finanzas . Madrid : Editorial Cultural.**

**1. Nombre:** Aquí se especifica el nombre, tipo y segmento de la tarjeta que se posee.

**2. Resumen del pago**

- **Número de cuenta:** Se reflejan los últimos 4 dígitos de tu tarjeta de crédito. Esto con el propósito de mantener la seguridad de la misma.
- **Fecha de corte:** Es la misma fecha todos los meses y define el ciclo de generación de tu estado de cuenta.
- **Fecha límite de pago:** Fecha última para realizar el pago de contado y no incurrir en cargos por intereses aplicables al próximo mes, o bien para realizar el pago mínimo y no caer en mora. También puedes pagar un monto superior a tu pago mínimo.
- **Pago mínimo:** Es el monto indispensable a pagar para mantener la cuenta al día y seguir utilizando tu tarjeta. Es importante mencionar que el pago mínimo siempre incluye el total de intereses generados en el mes si los hubiere más una porción del principal según el plazo de financiamiento de tu tarjeta y puede incluir si aplica, cargos por mora y pagos atrasados.
- **Monto en mora:** Refleja pagos obligatorios que no se pagaron de períodos anteriores.
- **Crédito disponible:** Muestra el monto de dinero que está disponible para utilizar en consumos al momento de tu fecha de corte.

**3. Resumen de la cuenta:**

- **Saldo inicial:** Son los consumos que quedaron pendiente de pago en tu ciclo anterior y componen tu nuevo saldo.

- **Consumos y débitos:** Es la suma de las compras, retiros en efectivo y otros débitos realizados durante el ciclo.
- **Intereses:** Son calculados sobre los saldos diarios de principal desde la fecha de corte del mes anterior hasta la actual, excepto para los débitos (cargos por servicio) que no generan intereses durante los primeros 45 días a partir de su aplicación.

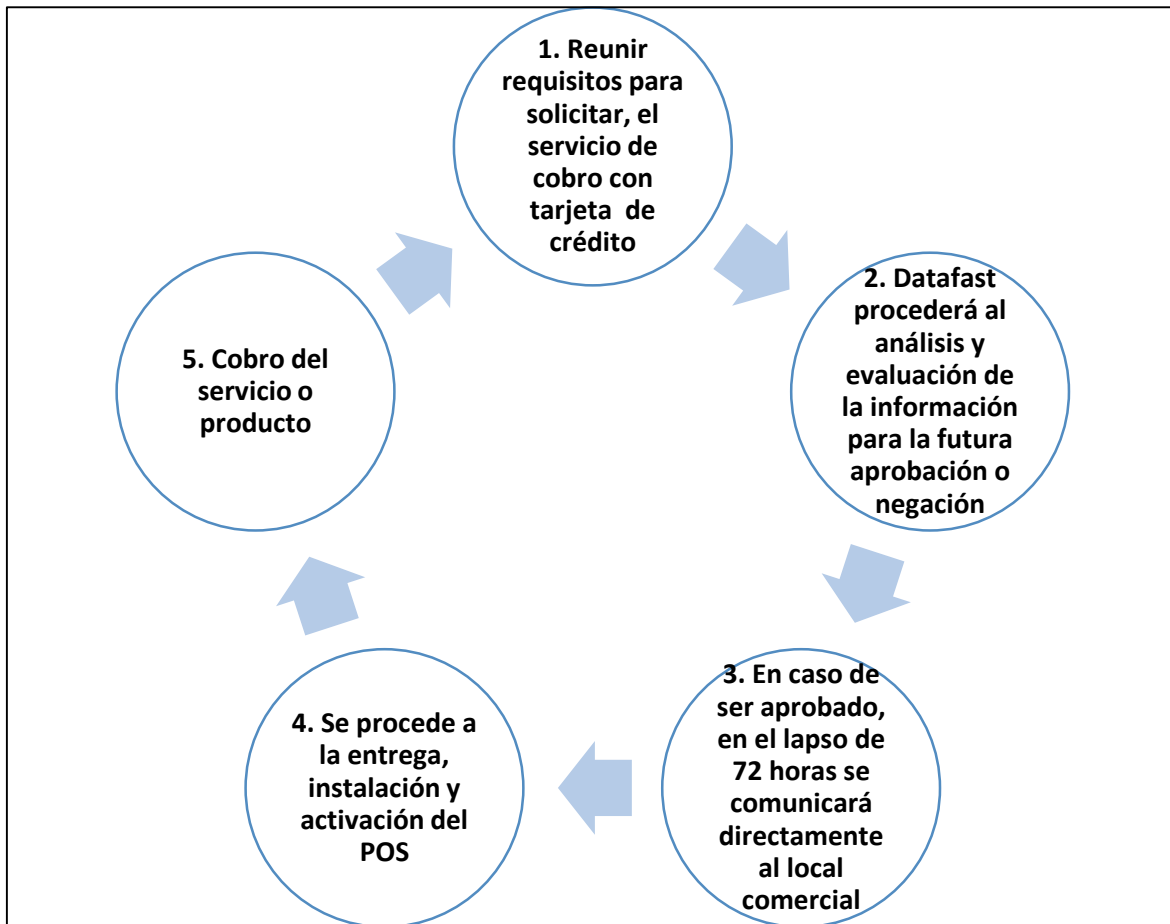
### **Proceso utilizado para afiliarse a emisoras de tarjetas de crédito.**

En esta parte de la investigación trataremos sobre el sistema de tarjetas de crédito en Loja. Específicamente para las dos partes que intervienen en el la compra y venta con tarjeta de crédito.

#### **Para los locales comerciales:**

Antes de detallar el proceso para que un local comercial pueda cobrar con tarjeta de crédito cabe recalcar que para la ciudad de Loja, existen tres redes de pago que ofrecen el servicio de tarjeta de crédito para locales comerciales. Estos son: Datafast, Interndin y DataExpress.

Cada uno de estos tiene requisitos similares para la afiliación de un local comercial, para este estudio se tomarán en cuenta al sistema Datafast, por ser el más grande en el país y el que administra variedad de tarjetas de crédito.



**Figura 6.** Proceso utilizado por locales comerciales en Loja para afiliarse a emisoras de tarjetas de crédito.

El proceso es el siguiente:

1. Reunir los siguientes requisitos:
  - Llenar una solicitud de establecimientos
  - Llenar el contrato de afiliación de establecimientos
  - Llenar el Adendum de venta POS (*Point of Sale*)
  - Llenar el formulario de autorización de débito por el alquiler o compra del dispositivo
  - Presentar 1 Copia del registro único de contribuyente RUC del establecimiento actualizado, firmado y completo.

- Presentar 1 Copia de cédula de identidad del propietario. Si es extranjero adicionar copia del censo de migración (a color).
- Presentar 1 Copia del certificado de votación del propietario (vigente y a color).
- Presentar 1 Copia de cédula de identidad del cónyuge del propietario del local, en caso de ser casado.
- Presentar 1 Copia de la planilla de Servicio Básico preferible telefónica del local (dirección igual al RUC-fecha actual).
- Presentar 1 Copia del trámite municipal, en caso de no tener letrero aun en su local

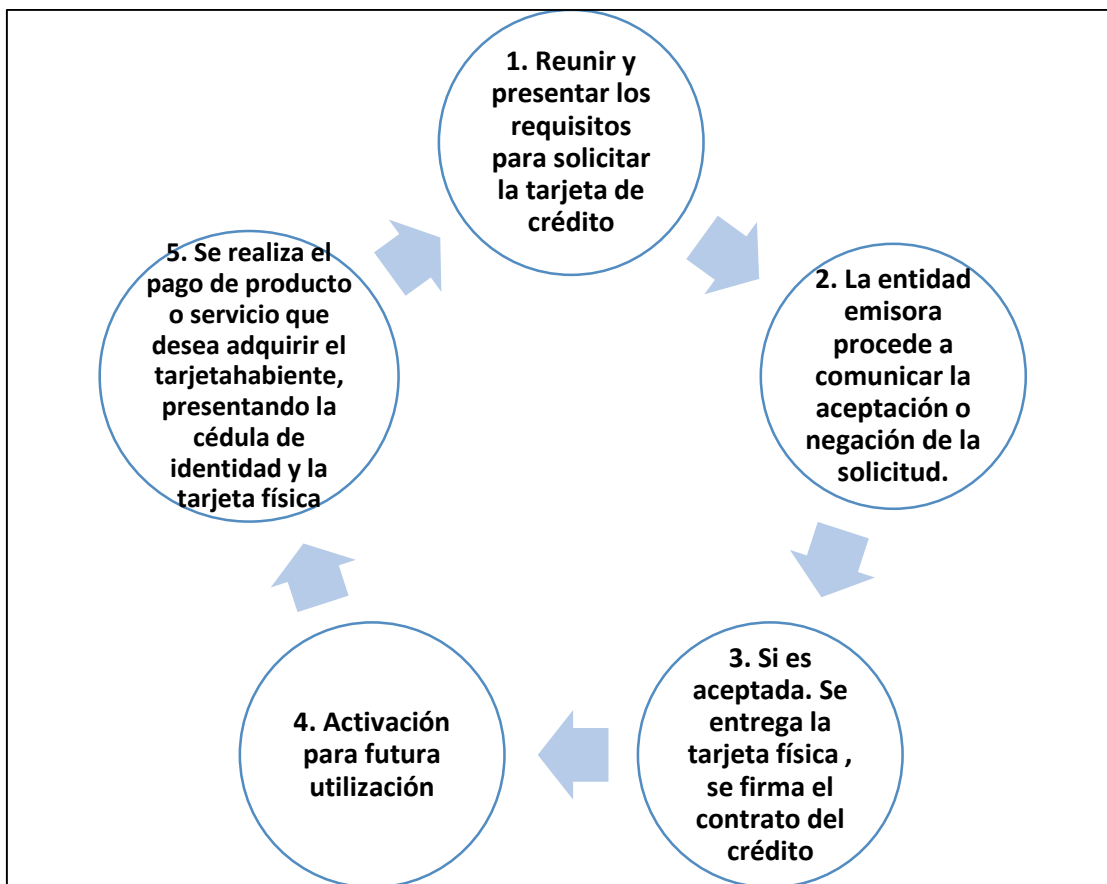
**Nota:** En la sección de Anexos de la presente se adjuntarán los formularios descritos anteriormente.

2. Datafast procederá al análisis y evaluación de la información para la futura aprobación o negación de la afiliación.
3. En caso de ser aprobado, en el lapso de 72 horas se comunicará directamente al local comercial y posteriormente un asesor enviado por Datafast procederá a la entrega e instalación del POS.
4. Una vez instalado inmediatamente se podrá hacer uso del equipo y sistema, mediante el cobro de cualquier producto o servicio en el local comercial. Para lo cual el comerciante deberá solicitar la tarjeta de crédito y cédula de identidad del cliente, pasará la tarjeta por la maquina lectora y se verifica que la información sea correcta además que exista el monto para poder cancelar, se solicita al cliente que confirme si su pago lo desea corriente o diferido y luego se procede a aceptar la transacción; inmediatamente se imprime el voucher y una copia, se pide firmar y escribir el número

de cédula del cliente en el la copia del voucher y finalmente se entrega el voucher original al usuario.

### Para los tarjetahabientes

Como ya se ha mencionado, existen 11 entidades emisoras con variedad de tipos y clases de tarjetas de crédito, por lo tanto el usuario deberá elegir la institución que más le convenga para la obtención de su tarjeta de crédito.



**Figura 7.** Proceso utilizado por usuarios en Loja para afiliarse a emisoras de tarjetas de crédito.

A continuación se detalla el proceso:

1. Reunir y presentar los siguientes requisitos:
  - Copia de la cedula, papeleta de votación cónyuge/deudor
  - Documentos de respaldo existencia del negocio y otros ingresos
  - Planilla de servicios básicos
  - Formulario de solicitud de tarjeta
  - Entregar la documentación a su ejecutivo de negocios
2. Una vez entregada la información, en el lapso de 72 horas la institución procede a comunicar de la aceptación o negación de su solicitud.
3. Si esta fue aceptada, se entrega la tarjeta física así como se firmarán los contratos que la entidad solicite al usuario, aceptando cláusulas de servicio, tasas de interés, vigencia, forma de pago, entre otros.
4. Al poseer la tarjeta de crédito, el usuario puede hacer uso de la misma en cualquier local comercial afiliado. Para lo cual se entrega la tarjeta de crédito junto a la cédula de identidad para proceder al cobro de cualquier producto o servicio.
5. Se firma el voucher y automáticamente el sistema ingresa este crédito para su futura cancelación.

## Estudio exploratorio a los tarjetahabientes de Loja

El presente estudio exploratorio se desarrolló en la ciudad de Loja, a los tarjetahabientes que frecuentan los principales locales comerciales.

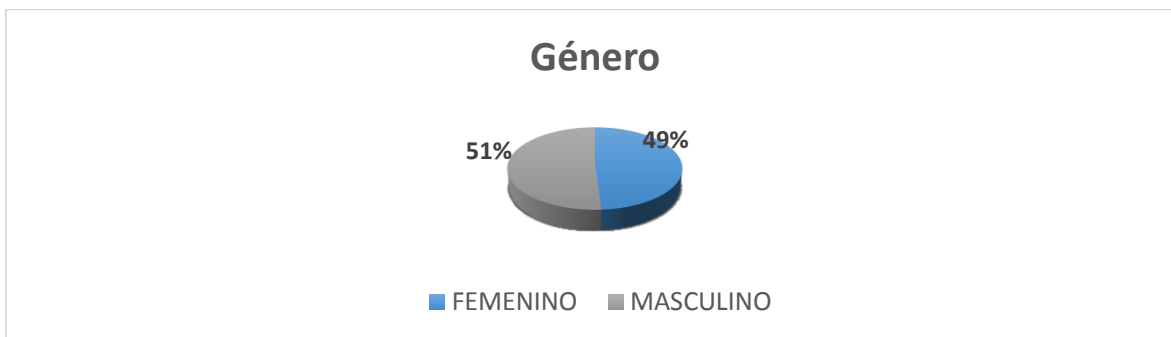


Figura 8. Género de los tarjetahabientes en Loja- Encuesta aplicada a tarjetahabientes

### Interpretación:

Como se visualiza en la figura 8, en cuanto al género, no existe diferencia importante; ya que el 51% de tarjetahabientes de Loja son de género masculino mientras el 49% corresponden a usuarios del género femenino. Por lo que podemos deducir que con mínima diferencia en Loja existen más tarjetahabientes hombres que mujeres.

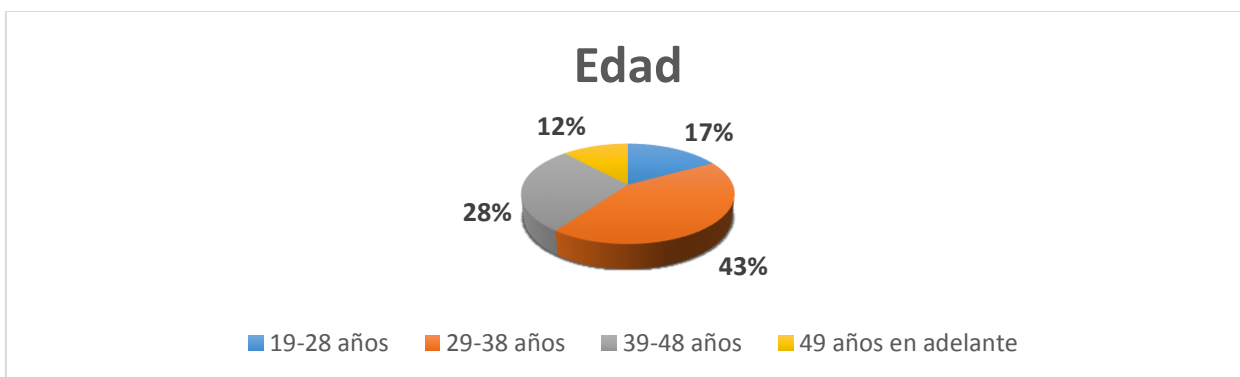


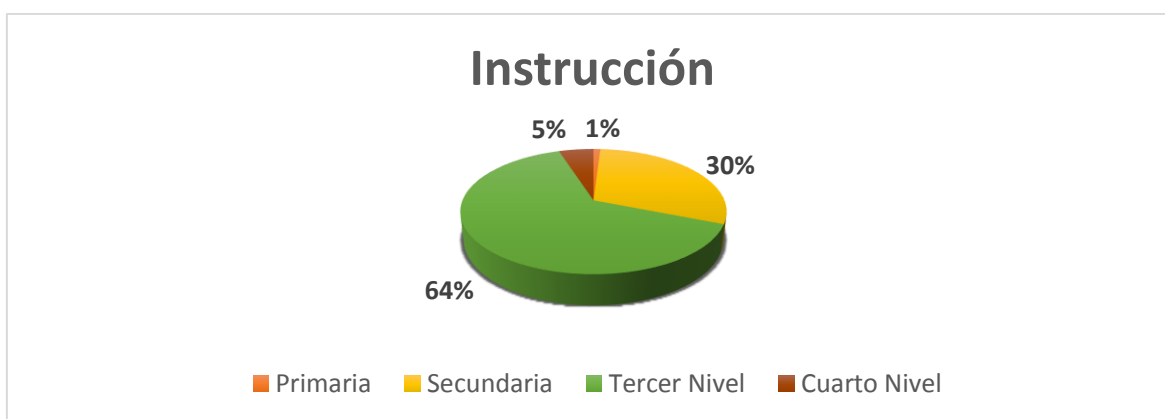
Figura 9. Edad de los tarjetahabientes en Loja. Encuesta aplicada a tarjetahabientes.



### **Interpretación:**

En lo que se refiere a la edad de los usuarios de tarjetas de crédito, se encontró que el 43% son tarjetahabientes de 29-38 años, así también el 28% son ciudadanos de 39-48 años, el 17% equivale a personas de 19-28 años y finalmente el 12% corresponden a tarjetahabientes de 49 años en adelante.

Con estos datos, se evidencia que el mayor porcentaje de tarjetahabientes en Loja son personas de 29-38 años de edad que corresponde a población joven.

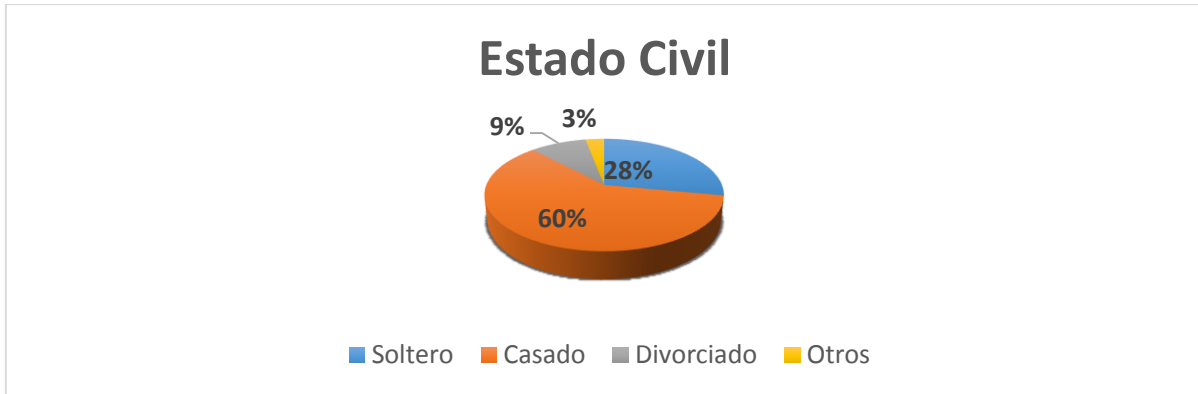


**Figura 10. Nivel de instrucción de los tarjetahabientes en Loja.** Encuesta aplicada a tarjetahabientes.

### **Interpretación:**

Referente al nivel de instrucción de la población, se puede establecer que el 64% son personas que poseen instrucción de Tercer Nivel, luego el 30% corresponden a tarjetahabientes de Secundaria, así también se visualiza que el 5% pertenece a usuario de Cuarto Nivel de instrucción.

Por ende, se puede determinar que el mayor porcentaje son tarjetahabientes de Tercer Nivel de instrucción.

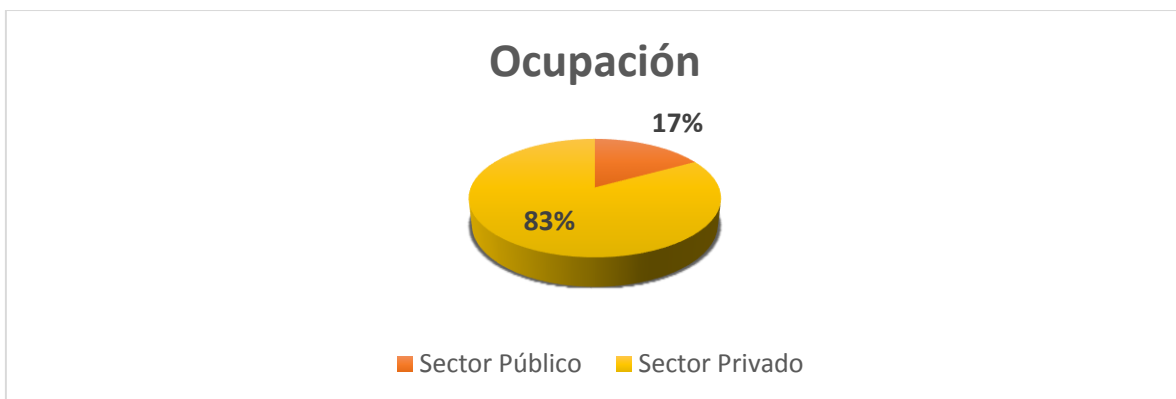


**Figura 11. Estado civil de los tarjetahabientes en Loja.** Encuesta aplicada a tarjetahabientes.

**Interpretación:**

Concerniente al estado civil el 60% son usuarios casados, mientras que el 28% son personas solteras, se evidencia también que el 9% de tarjetahabientes son usuarios divorciados y el 3% corresponde a otros estados civiles.

Por tal razón, se determina que más de la mitad de los tarjetahabientes en Loja, son personas de estado civil casado/as; esto tiene coherencia ya ellos poseen un incremento en sus gastos y utilizan este medio de pago para adquirir bienes o servicios.

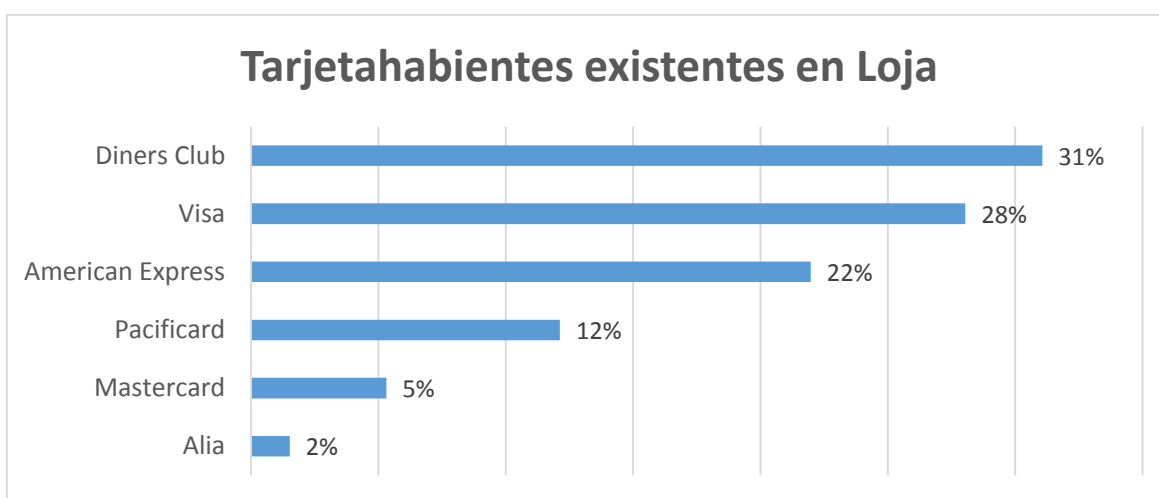


**Figura 12. Sector de ocupación laboral de los tarjetahabientes en Loja.** Encuesta aplicada a tarjetahabientes.

### **Interpretación:**

En lo que se refiere a la ocupación de los tarjetahabientes, visualizamos que el 83% son trabajadores del sector privado y el menor porcentaje de usuarios corresponden al 17%, quienes son trabajadores del sector público.

Se determina que los usuarios de tarjetas de crédito en Loja, en su mayoría son personas que laboran en el sector privado.



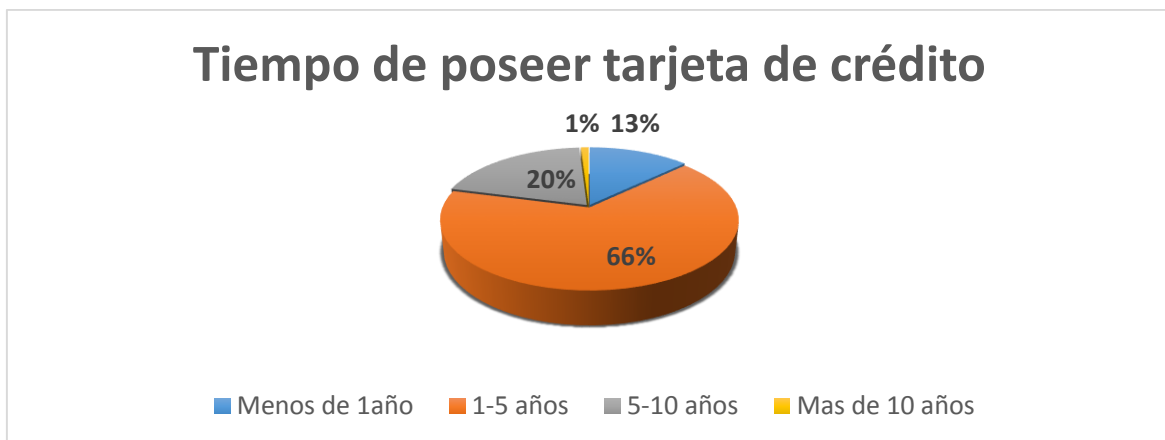
**Figura 13. Porcentaje de tarjetahabientes existentes actualmente Loja.** Encuesta aplicada a tarjetahabientes

### **Interpretación:**

Como se observa en la figura 13, aplicando la técnica estadística “moda” se determina que Diners Club encabeza la lista con el 31% de aceptación, Visa alcanza un porcentaje significativo del 28%, mientras que American Express tiene un 22% de aceptación en los usuarios de Loja, Pacificard obtiene 12% de aceptación en el mercado de tarjetas de crédito,

también Mastercard tiene un porcentaje de 5%, finalmente Alia tiene bajo nivel de aceptación con tan sólo 2%.

Se establece que la tarjeta de crédito Diners Club se ubica en primer lugar, en segundo lugar está Visa, para el tercer lugar encontramos a la tarjeta Mastercard, luego se localiza Pacificard en la cuarto lugar, seguido está Mastercard en el quinto lugar y por último se ubica Alia en el sexto lugar en cuanto al nivel de aceptación de los usuarios en Loja.

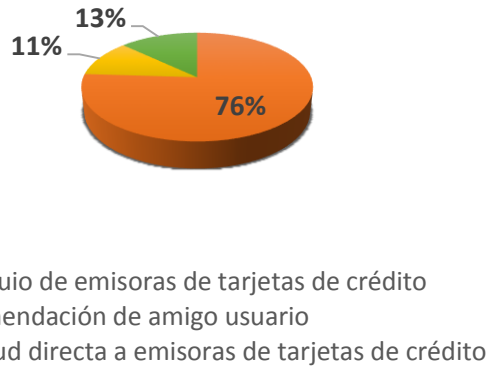


**Figura 14. Tiempo que los usuarios poseen tarjeta de crédito.** Encuesta aplicada a tarjetahabientes.

### **Interpretación:**

La información recabada, refleja que el 66% es el mayor porcentaje registrado, este corresponde a usuarios que poseen tarjeta de crédito entre 1-5 años, el 20% son personas que poseen dinero plástico entre 5-10 años, también se observa que el 13% de la población son tarjetahabientes hace menos de un año, por último un mínimo porcentaje del 1% pertenece a tarjetahabientes hace más de 10 años.-

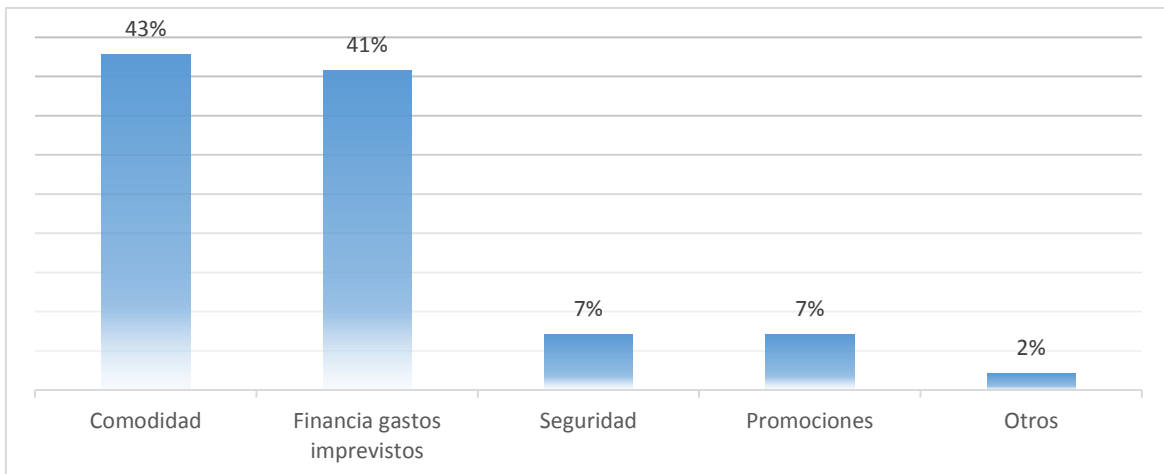
## Canal de obtención de tarjeta de crédito



**Figura 15. Canales de acceso a tarjeta de crédito.** Encuesta aplicada a tarjetahabientes.

### Interpretación:

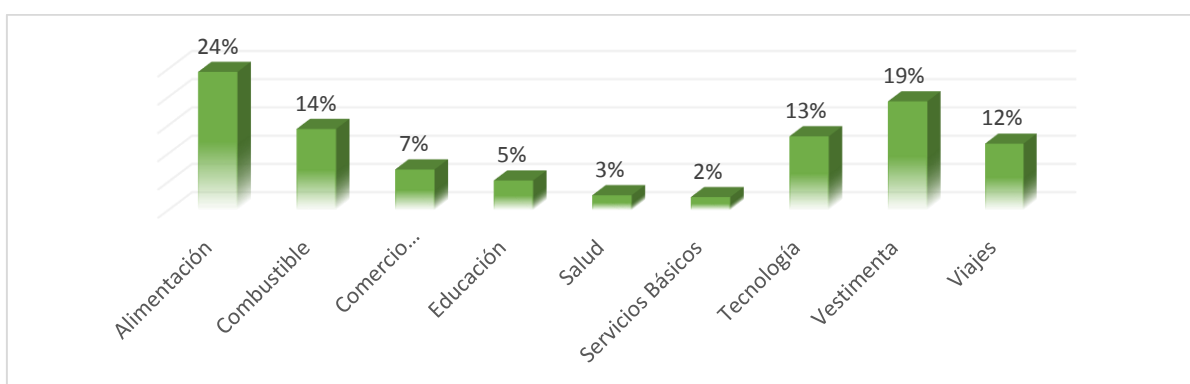
Como visualizamos en la figura 15, el 76% de los tarjetahabientes en Loja, obtuvieron su tarjeta de crédito por como obsequio de la entidad emisora, mientras el 13% la obtuvieron mediante una solicitud directa a las entidades emisoras de tarjetas de crédito seguido observamos al 11% quienes mencionaron que accedieron mediante la recomendación de un amigo usuario de tarjeta de crédito.



**Figura 16. Motivos por los que usuarios en Loja poseen a la tarjeta de crédito** Encuesta aplicada a tarjetahabientes

### Interpretación:

Los tarjetahabientes indican que los principales motivos por los que poseen sus tarjetas de crédito son en primer lugar comodidad con el 43%, seguido con el 42% de los usuarios mencionan que el dinero plástico financia gastos imprevistos, mientras el 7% de la población posee tarjeta de crédito por seguridad, finalmente otro 7% dijeron que obtienen promociones al poseer este medio de pago.



**Figura 17. Destinos de consumo de los tarjetahabientes en Loja.** Encuesta aplicada a tarjetahabientes.

### Interpretación:

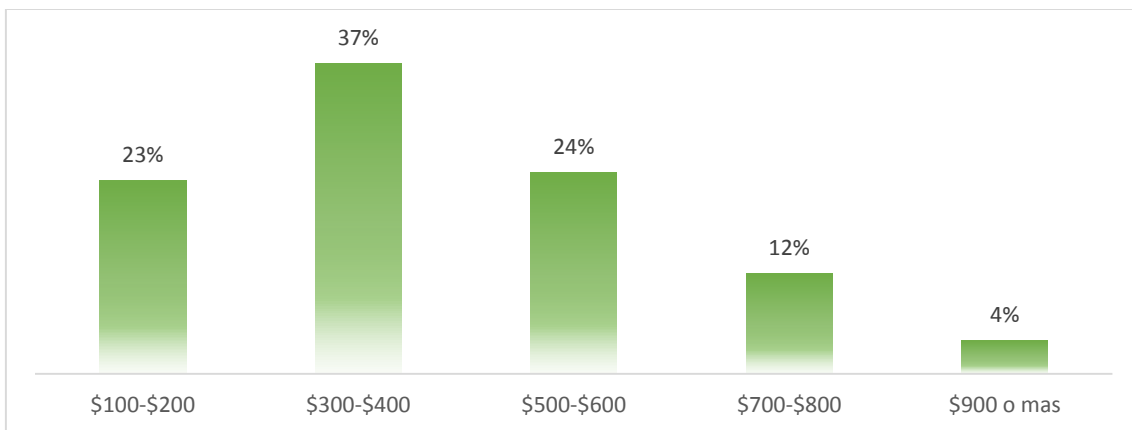
Mediante la técnica estadística “moda” se puede determinar que los destinos más comunes de los usuarios de tarjetas de crédito son: en primer lugar el rubro de alimentación con el 24%, luego se localiza el 19% en gastos de vestimenta y calzado, en tercer lugar encontramos pago de combustible con el 14%, para el rubro de tecnología visualizamos el 13%, un 7% indicó que su destino de consumo con tarjeta de crédito es el comercio electrónico, ya que mediante este medio de pago se puede acceder a variedad de productos nacionales e internacionales con precios agradables, este último rubro es actualmente algo que está posicionándose fuertemente en Loja.



*Figura 18. Preferencia en la modalidad de pago de los tarjetahabientes en Loja. Encuesta aplicada a tarjetahabientes*

**Interpretación:**

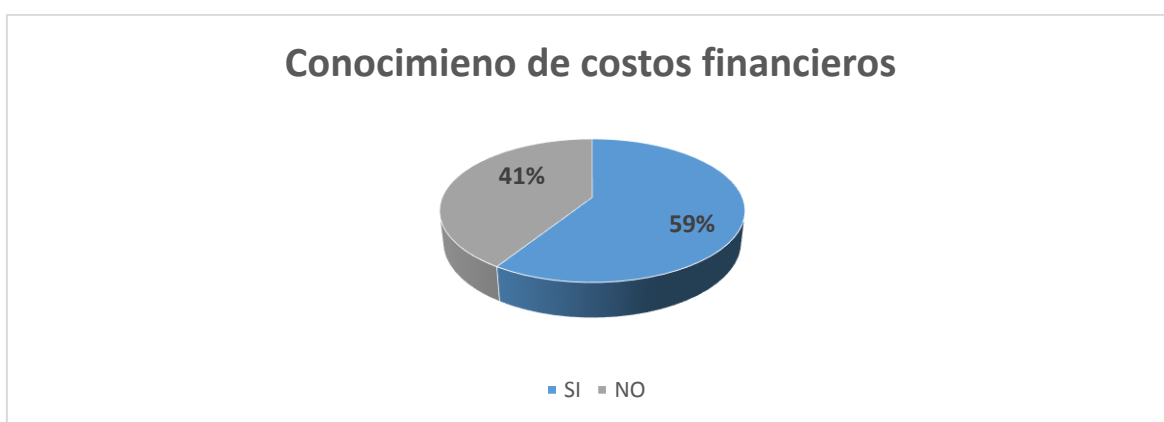
En cuanto a la modalidad de pago, el 72% de la población que corresponden a la mayoría, opinaron que prefieren diferir sus pagos, los plazos más elegidos por los usuarios son 3 meses y 6 meses correspondientemente. Mientras que el 28% prefieren realizar sus compras a crédito corriente.



*Ilustración 1Figura 19. Valor promedio mensual cancelado en cuotas por tarjetas de crédito en Loja. Encuesta aplicada a tarjetahabientes*

### **Interpretación:**

Como se visualiza en la figura 19, el 23% de los usuarios de tarjetas de crédito cancelan mensualmente entre \$100-\$200, el mayor porcentaje de tarjetahabientes en Loja realizan cuotas mensuales entre \$300-\$400, un porcentaje considerable del 24% mencionó que cancela entre \$500-\$600 mensualmente, el 12% de los tarjetahabientes cancelan cuotas de \$700-\$800, finalmente encontramos que el 4% de tarjetahabientes pagan de \$900 en adelante



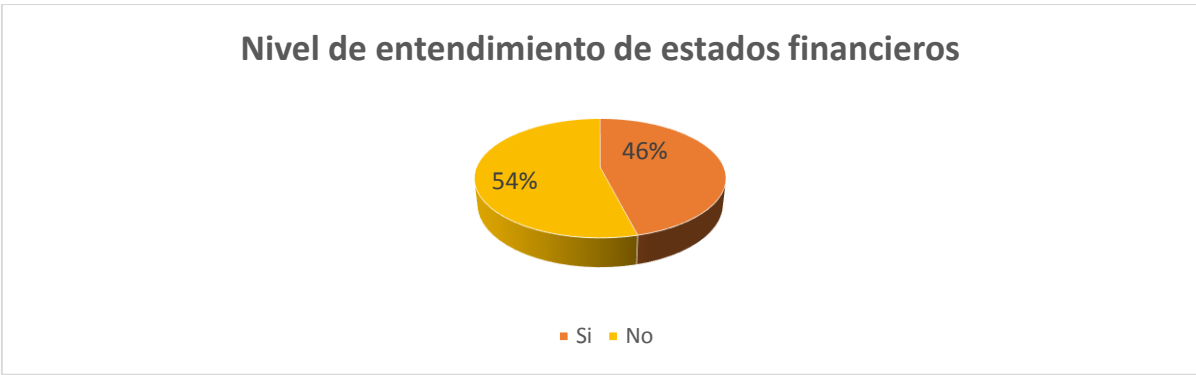
*Figura 20. Conocimiento de costos financieros de tarjetas de crédito. Encuesta aplicada a tarjetahabientes.*

### **Interpretación:**

En lo que se refiere al conocimiento de costos financieros de tarjetas de crédito, se encontró que no existe una diferencia grande entre quienes conocen y no conocen estos costos, ya que el 59% indicaron que si conocen acerca de los diferentes costos que tienen las tarjetas de crédito, mientras que el 41% de los tarjetahabientes no conocen sobre ningún costo financiero que posee su tarjeta de crédito.

Se determina que en Loja, más de la mitad de tarjetahabientes no conocen sobre ningún costo financiero mantenido en su tarjeta de crédito.

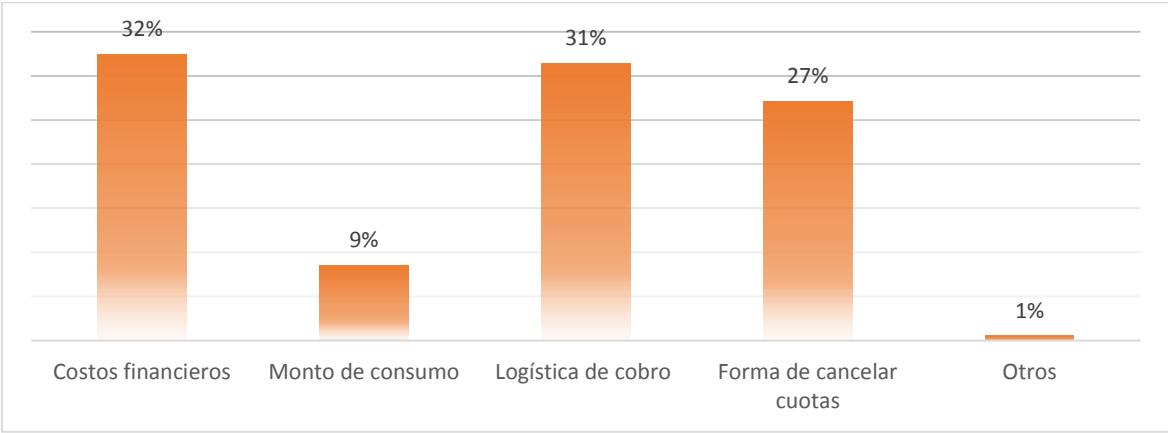




**Figura 21.** Nivel de entendimiento sobre la información existente en los estados de cuenta por tarjeta de crédito. Encuesta aplicada a tarjetahabientes.

**Interpretación:**

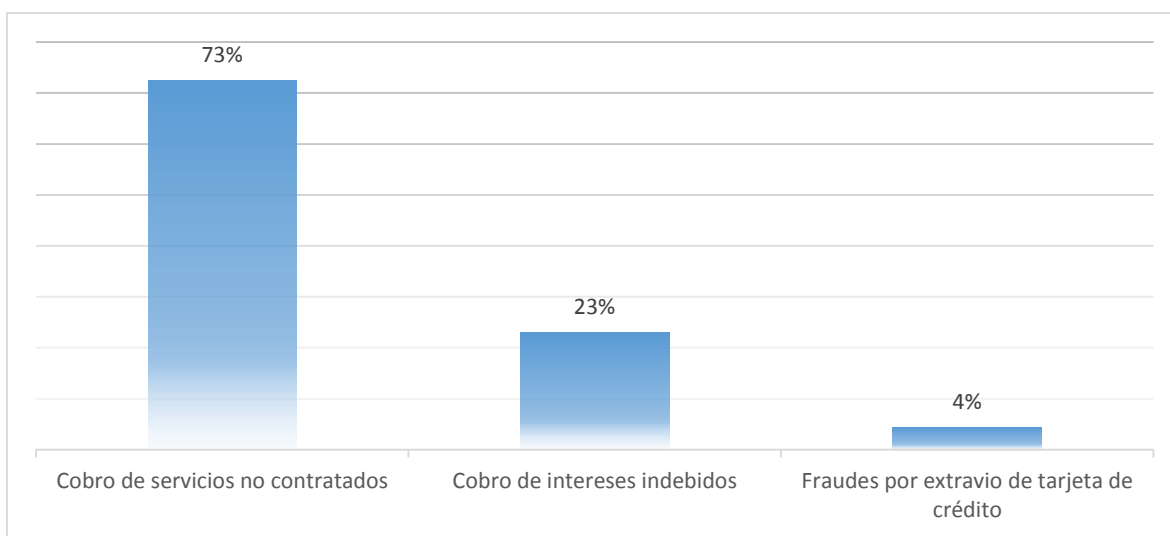
Como se puede visualizar en la figura 21, el 54% de tarjetahabientes no entienden toda esta información que se presenta en su estado de cuenta, mientras el 46% de la población si entiende esta información. El porcentaje de personas que no entiende, mencionan que estos datos se presentan con términos técnico-financieros que desconocen con certeza su significado. Esto nos lleva a determinar que el nivel de entendimiento sobre los estados de cuenta en los tarjetahabientes de Loja, es bajo, ya que más de la mitad de usuarios no entienden la información que se les presenta.



**Figura 22.** Expectativas de los tarjetahabientes en Loja. Encuesta aplicada a tarjetahabientes

### Interpretación:

A los tarjetahabientes de Loja, se les preguntó que sería lo que quisieran modificar en las tarjetas de crédito, con lo que se obtuvo la siguiente información. El 32% mencionó que modificarían los costos financieros, ya que los intereses de crédito, son elevados para la situación socioeconómica en la que atraviesa Ecuador, un pequeño porcentaje del 9% de la población opinó que modificaría los montos de consumo, con el 31% la logística de cobro es una de las principales variables que los usuarios de tarjetas de crédito desean modificar, ya que la logística de cobro actual genera molestias e interrupciones en jornadas laborales, entre otros motivos que causan malestar en los tarjetahabientes; sin duda la forma de cancelar las cuotas, es algo que los usuarios esperan cambie, ya que realizar pagos personales en instituciones financieras no es de su preferencia, estas personas desearían poder cancelar con transferencias interbancarias u otra forma que sea más rápida.



**Figura 23.** Problemas que se han enfrentado los tarjetahabientes en Loja. Encuesta aplicada a tarjetahabientes

### **Interpretación:**

En cuanto a problemas que han tenido los tarjetahabientes en Loja, se pudo determinar que todos estos usuarios mencionan haber tenido inconvenientes durante el tiempo que poseen su tarjeta de crédito, la mayoría representado por un 73% indicó que el cobro de servicios no contratados es el mayor problema al que se enfrentan con cada tarjeta de crédito que poseen, ya que terminan pagando servicios adicionales como seguros que ellos no solicitaron; el 23% opinan que otro inconveniente es el cobro de intereses indebidos por parte de las entidades emisoras de tarjetas de crédito, un pequeño porcentaje de 4% mencionaron haber enfrentado molestias con fraudes por extravío de la tarjeta de crédito.

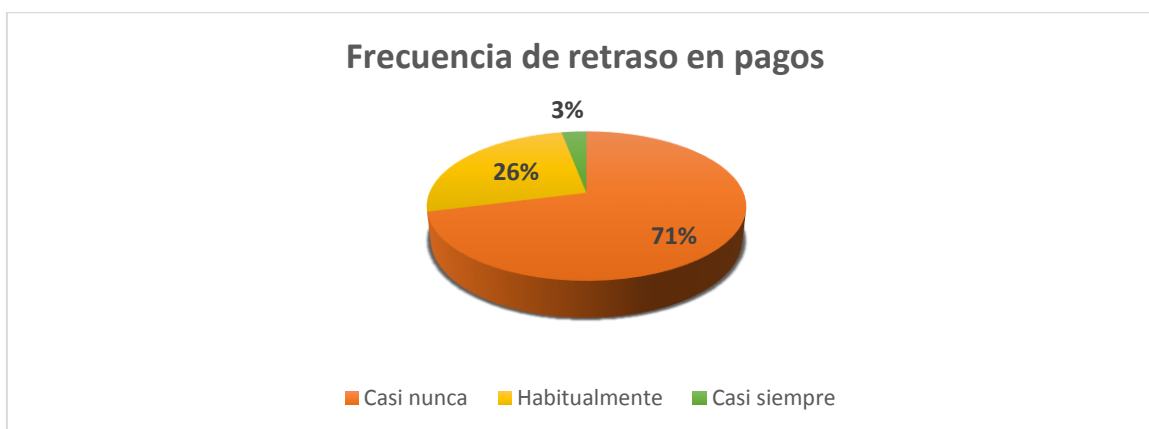
Con estos datos se puede observar el malestar de los tarjetahabientes al enfrentarse frecuentemente con inconvenientes durante el uso de su dinero plástico.



*Figura 24. Preparación para el manejo de tarjeta de crédito antes de adquirirla. Encuesta aplicada a tarjetahabientes.*

### **Interpretación:**

Referente a la preparación para el uso de tarjeta de crédito, como se visualiza, únicamente un 4% de los tarjetahabientes en Loja recibieron preparación antes de adquirir una tarjeta de crédito, mientras la mayor parte que equivalente al 96% no recibió ningún tipo de preparación, siendo esto clave importante para que no existan problemas financieros personales más adelante. Esto consideramos irresponsabilidad tanto de los usuarios como de las entidades emisoras quienes otorgan tarjetas de crédito como obsequios sin antes darle información importante para el buen manejo de tarjeta de crédito, además de otro tipo de instrucciones que debe entender el usuario antes de realizar transacciones con tarjeta de crédito. Por ende se identifica una necesidad existente en los tarjetahabientes, el obtener información o capacitación para el uso de tarjeta de crédito, antes de recibirla.

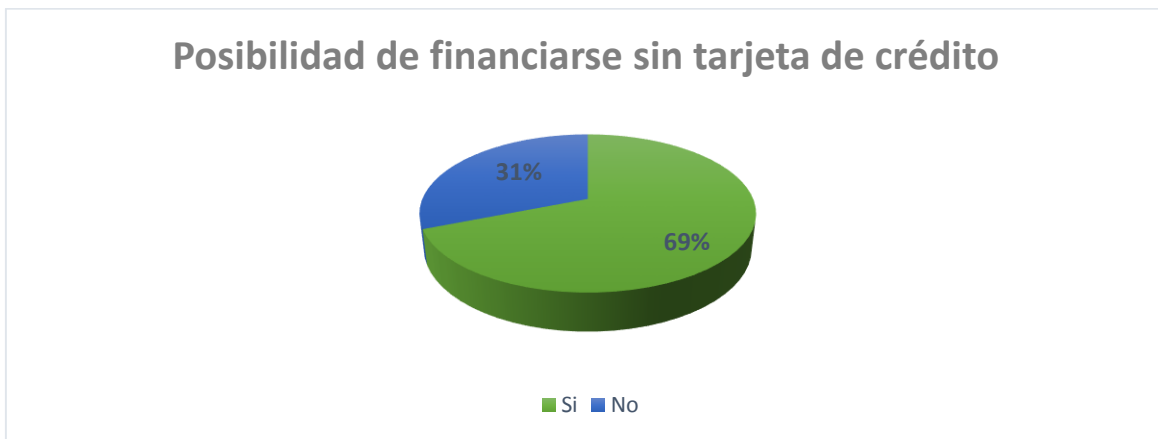


*Figura 25. Frecuencia de retraso en pago de cuotas por tarjeta de crédito. Encuesta aplicada a tarjetahabientes.*

### **Interpretación:**

Como observamos en la figura 24, en lo que concierne a la frecuencia de retraso en el pago de cuotas por tarjeta de crédito, el 71% nos indicaron que casi nunca existe tardía en la

cancelación de cuotas, ya que los intereses y mora son porcentajes elevados a los que no están dispuestos a cancelar, el 26% mencionan que habitualmente se retrasan en pagos a tarjeta de crédito, ya que muchas veces sus ingresos no cubren el monto de deuda que poseen, asimismo un 3% casi siempre tienen tardía para cancelar pagos de tarjeta de crédito, debido a su nivel de sobreendeudamiento.



*Figura 26. Posibilidad de financiarse sin tarjeta de crédito. Encuesta aplicada a tarjetahabientes.*

### **Interpretación:**

A los tarjetahabientes se consultó si podrían financiarse mensualmente sin tarjeta de crédito, a lo que el 69% mencionó que sí podría hacerlo, mientras el 31% dijo que no podrían hacerlo. Estos datos, demuestran los patrones de consumo constante con tarjeta de crédito además que la tarjeta de crédito es un medio de financiamiento que cada día es más aceptado.

## Estudio exploratorio a los locales comerciales de Loja

Como hemos mencionado anteriormente, para la presente investigación se tomará como muestra de los locales comerciales en Loja, los ubicados en Don Daniel Mall. MultiPlaza “La Pradera” y Plaza del Valle Shopping, ya que se considera que en estos existe un modelo real de compra venta con tarjeta de crédito.

### Don Daniel Mall



Inaugurado en septiembre de 2015. Se encuentra ubicado en las calles 18 de Noviembre y Chile, junto al parque ‘Los Molinos’ se constituye en el primer Mall en Loja. El 50% son empresarios lojanos, presentes con diversos productos y servicios, mientras que el otro 50% corresponde a empresas nacionales e internacionales.

En el cuadro siguiente, se detalla los comercios presentes en este Mall.

*Cuadro 5*  
*Unidades comerciales en Don Daniel Mall.*

SECCIÓN	NOMBRE COMERCIAL
Alimentación	Coco Express Pinguino Mama Lola Subway CBC London Chips Green Frost

	Black Tempation Big Food Chesko Pizzería Todo Típico
<b>Accesorios y joyería</b>	Romero Joyeria Troy Less – Isla 501-Isla
<b>Calzado y ropa</b>	UOMI Boutique Loxuries Forever Love Fájate Bésame Jen Up Pasa J.J. Sport-Toto Nene Mundo Payless Bata MegaShoes iLuv
<b>Tecnología</b>	Novicompu Claro-Isla
<b>Decoración</b>	DecorHogar
<b>Salud</b>	Pharmacys
<b>Entretenimiento</b>	Cabina Fotográfica Kids Club Fuego-Academia de Baile
<b>Autos y Motos</b>	Hyundai Bajaj
<b>Otros</b>	Funky Fish Recaudaciones Municipales La Mágica

## MultiPlaza “La Pradera”



Ubicado en el sector sur de la ciudad, Av. 18 de Noviembre y Gobernación de Mainas. Inició sus actividades en el 2005 y es el primer Centro Comercial de Loja o también denominado Mall.

En la tabla siguiente, se presenta el listado de los comercios existentes en este centro comercial hasta la fecha vigente de la elaboración de la investigación.

**Cuadro 6**  
**Unidades comerciales en MultiPlaza “La Pradera”.**

SECCIÓN	NOMBRE COMERCIAL
<b>Alimentación</b>	Pingiino Isla
	El Fogón grill
	TropiBurger
	KFC
	Artesanale
	Mar y Cuba
	May Wok
<b>Accesorios y joyería</b>	Sophys Isla
	Fosil Isla
	AB Optical
<b>Calzado y ropa</b>	D`shoes
	Vatex
	Vatex Junior
	Marathon Sports
	Teleshop
	Ivi & Co
	Punto Pinto



<b>Tecnología</b>	Extrem Tech Movistar
<b>Decoración</b>	Todo Hogar
<b>Salud</b>	Fybeca
<b>Otros</b>	Panini Isla Martinizing Estética Paula Juguetón TVentas Supermaxi

### **Plaza del Valle Shopping**



Mauro Villavicencio, gerente de este centro comercial, indica que atienden desde marzo del 2006 y desde ahí han venido creciendo y trabajando para cumplir con las expectativas de los usuarios. El también conocido Hipervalle fue creado con el afán de reunir a las familias y amigos para disfrutar de un espacio agradable y confortable. Se encuentra ubicado en la avenida Orillas del Zamora y Guayaquil, sector El Valle.

Lo que llama la atención de este centro comercial, es el entretenimiento que brinda, con sus 3 salas de cine, en donde las personas disfrutan de películas de estreno. La sala más grande es sala de “3 D” con capacidad para 175 personas, la sala mediana alberga a 100 personas y la pequeña a 85. Además cuenta con juegos para niños, salas de juegos de videos.

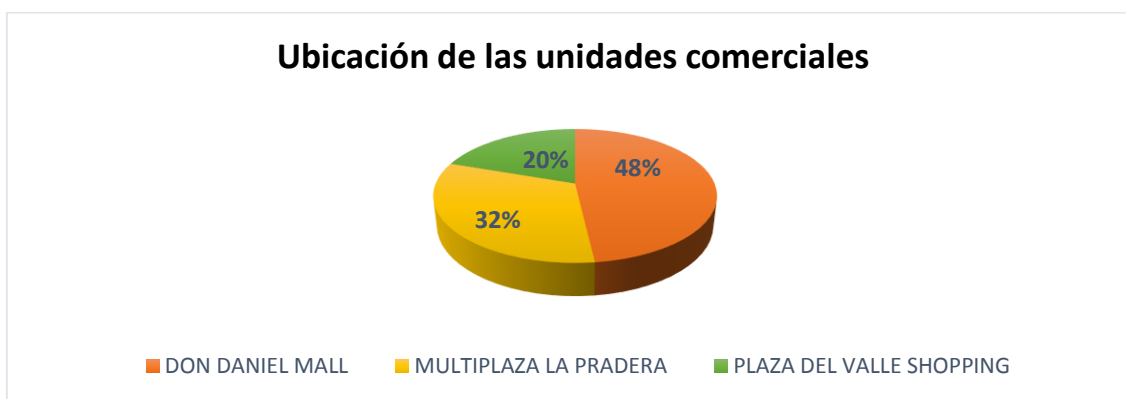
**Cuadro 7**  
**Unidades comerciales en Plaza del Valle Shopping.**

SECCIÓN	NOMBRE COMERCIAL
<b>Alimentación</b>	Lojanos Pizzeria Gauchos grill Super Chicken Tentaciones Castillo Real Fruqueso La Abuela Soft Dreams Coco Express Morochos
<b>Accesorios y joyería</b>	Neum Elegant
<b>Decoración</b>	Almacenes Boyacá
<b>Entretenimiento</b>	Cinemas In Star Games
<b>Salud</b>	Fybeca
<b>Otros</b>	TÍA

En la tabla que antecede se presentó un resumen de las unidades comerciales existentes en Plaza del Valle Shopping, correspondientes a las diferentes secciones.

## Niveles de aceptación de las tarjetas de crédito en los locales comerciales

Durante el proceso de investigación sobre los niveles de aceptación de tarjetas de crédito en los locales comerciales de Loja, mediante la encuesta, se encontró datos informativos que se presentan a continuación:



*Figura 27. Ubicación de las unidades comerciales en Loja. Encuesta aplicada a locales comerciales*

### Interpretación:

Del total de locales comerciales objeto de estudio, se determina que el 48% están ubicados en Don Daniel Mall, el 32% son comercios localizados en MultiPlaza “La Pradera” y el 20% corresponden a locales ubicados en Plaza del Valle Shopping.



*Figura 28. Aceptación de las tarjetas de crédito en los locales comerciales de Loja. Encuesta aplicada a locales comerciales*

### **Interpretación:**

En el estudio ejecutado se encuentra que el 68% SI aceptan tarjeta de crédito como medio de pago en su comercio, mientras que el 32% NO aceptan dinero plástico;

De esta manera, se determina que más de la mitad de la población en estudio acepta en este medio de pago en su negocio; por ende la aceptación promedio de la tarjeta de crédito en la ciudad de Loja es del 68%.

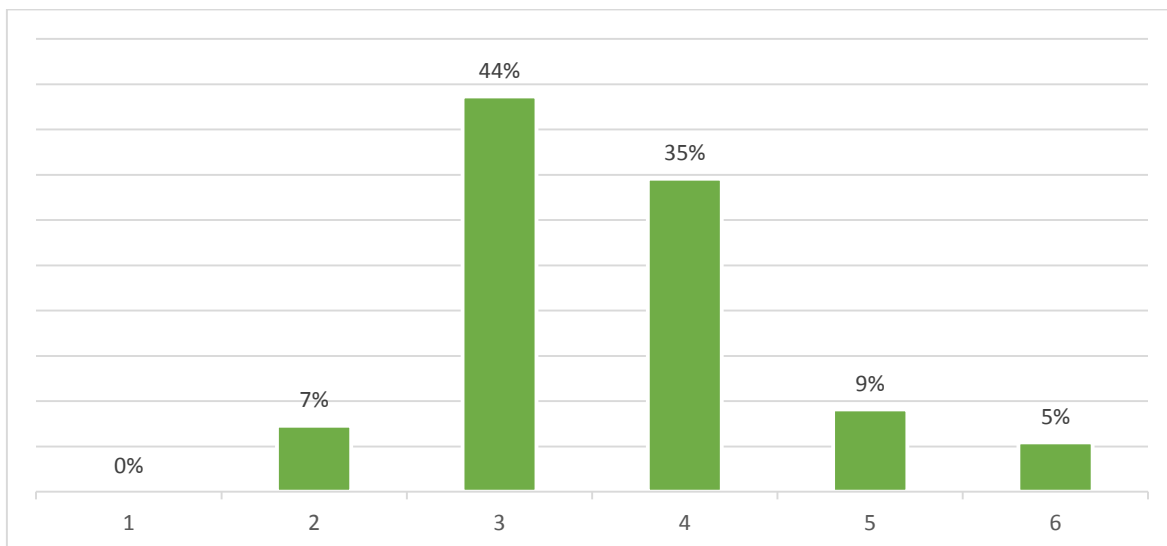


*Figura 29. Razones por que los locales comerciales en Loja no aceptan tarjeta de crédito como medio de pago. Encuesta aplicada a locales comerciales.*

### **Interpretación:**

El 50% de locales comerciales que no aceptan este medio de pago en sus comercios, mencionan que la razón es que los productos que expenden poseen precios económicos para ser cancelados o diferidos con tarjeta de crédito, el 10% de los comercios que no aceptan esta forma de pago indican que los costos de P.O.S., el sistema que se utiliza y las comisiones que se cobran son elevados y finalmente el 6% indican que no acceden a esta modalidad de pago

por decisiones administrativa y desconocimiento de las ventajas que brinda el aceptar tarjeta de crédito.

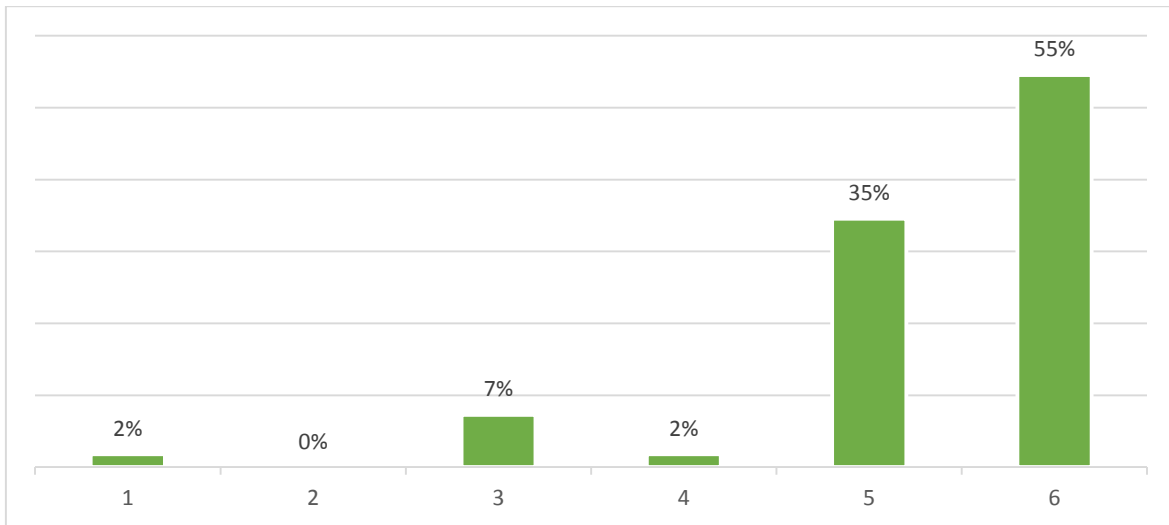


**Figura 30.** Nivel de posición de la tarjeta de crédito American Express según el uso en locales comerciales de Loja. Encuesta aplicada a locales comerciales.

### **Interpretación:**

En una escala del 1-6, siendo 1 la más utilizada y 6 menos utilizada, el 44% de los locales comerciales indicaron que la tarjeta American Express se encuentra en el tercer nivel de aceptación en el mercado, el 35% catalogaron a esta tarjeta en la posición cuarta, luego el 9% opinaron que es la quinta, el 7% mencionaron que se ubica en la posición número dos, finalmente el 5% dijeron que es la tarjeta de crédito está localizada en la sexta posición

Utilizando la técnica estadística moda, se establece que American Express se ubica en la tercera posición en el nivel de uso en los locales comerciales en Loja.

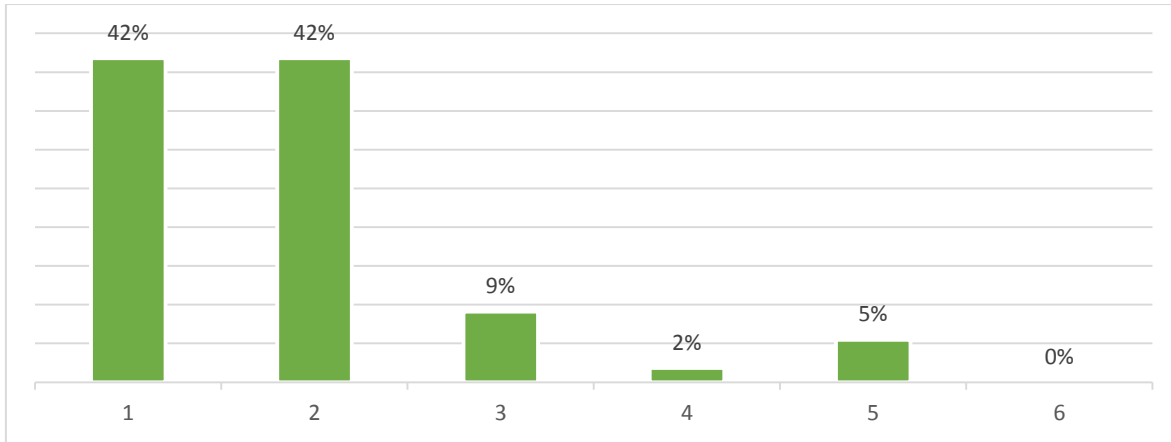


**Figura 31.** Nivel de posición de la tarjeta de crédito Alia según el uso en locales comerciales de Loja. Encuesta aplicada a locales comerciales

### **Interpretación:**

Los locales comerciales mencionan que en el uso de Alia por sus clientes, el 55% la consideraron en el puesto número 6, el 35% indicaron que esta tarjeta se ubica en el puesto 5, mientras que el 7% de los locales comerciales opinaron que Alia se encuentra en el puesto número 3, finalmente el 2% opinaron que es la tarjeta número 4 en su utilización, como también un mínimo porcentaje del 2% mencionaron que en por el uso, esta tarjeta se ubica en el puesto.

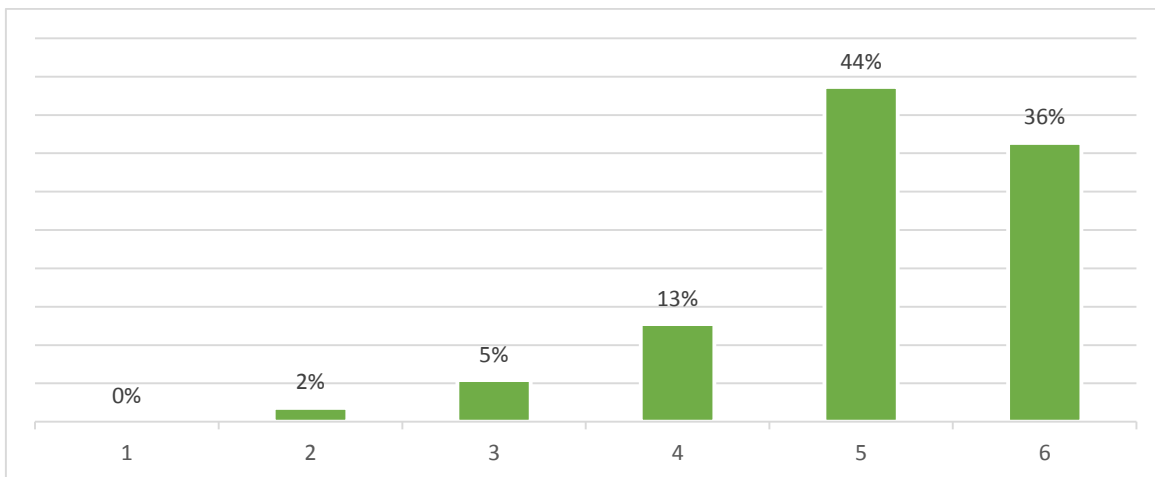
Por ende se determina que en uso Alia, se localiza en el puesto número 6; ya que es una tarjeta relativamente nueva en el mercado.



**Figura 32. Nivel de posición de la tarjeta de crédito Diners según el uso en locales comerciales de Loja. Encuesta aplicada a locales comerciales.**

**Interpretación:**

Como se visualiza en la figura 32, la tarjeta de crédito Diners Club se encuentra posicionada en el mercado entre el primer y segundo lugar que obtienen el mismo porcentaje del 42%, mientras que el 9% de los locales comerciales indican que esta tarjeta se encuentra en la tercera posición.

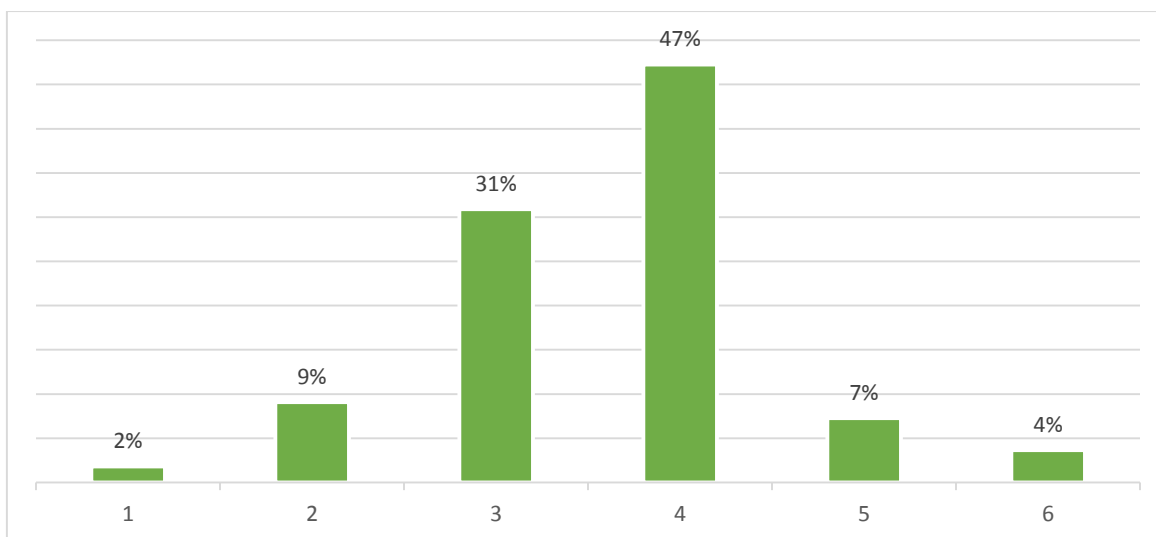


**Figura 33. Nivel de posición de la tarjeta de crédito Pacificard según el uso en locales comerciales de Loja. Encuesta aplicada a locales comerciales**

### **Interpretación:**

En cuanto a la utilización de la tarjeta de crédito Pacificard, encontramos la siguiente información: el 44% opinaron que esta tarjeta se ubica en el puesto número 5 en el nivel de uso, el 36% mencionaron que está en el puesto número 6, mientras que el 13% indicaron que en utilización esta tarjeta es la número 4, según el 5% Pacificard está en el puesto número 3 y el 2% ubicaron a Pacificard como la número 2 en su uso.

De esta manera, podemos determinar que el mayor porcentaje de los locales comerciales indicaron que Pacificard en su utilización es la número 5.



*Figura 34. Nivel de posición de la tarjeta de crédito Mastercard según el uso en locales comerciales de Loja. Encuesta aplicada a locales comerciales*

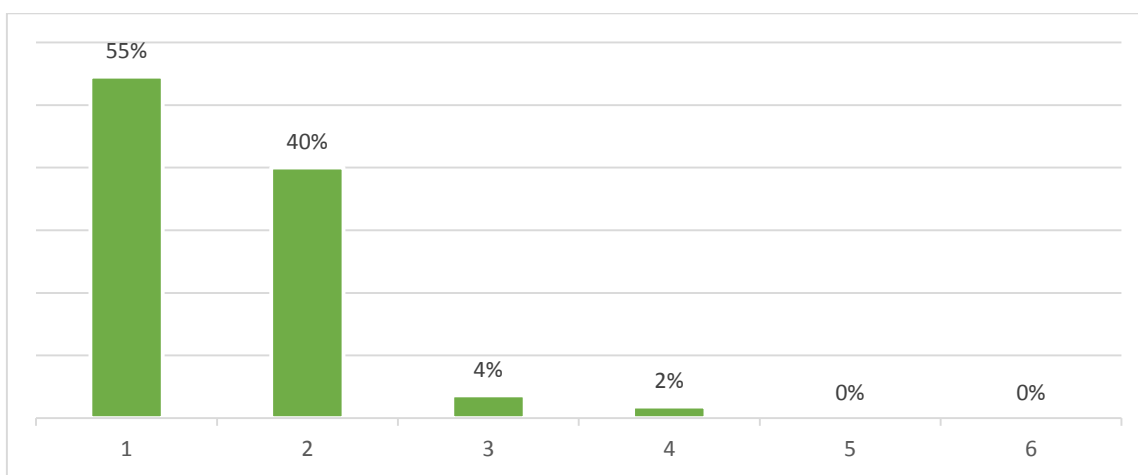
### **Interpretación:**

En el estudio de la tarjeta de crédito Mastercard, obtenemos los siguientes porcentajes de calificación: el 47% indicaron que es la tarjeta número 4 en el mercado, el 31% mencionaron que es la número 3, mientras que el 9% opinaron que es la tarjeta número 2, también el 7% de



los comerciantes indicaron que es la tarjeta número 5 en su utilización, observamos también el 4% ubicaron a esta tarjeta como la número 6 en su uso, finalmente el 2% dijeron que está en el puesto número 1 por la utilización de sus clientes.

Por lo tanto, utilizando la moda, se establece que el mayor rubro de los locales comerciales en Loja, indicaron que Mastercard es la tarjeta número 4 en cuanto a su utilización.

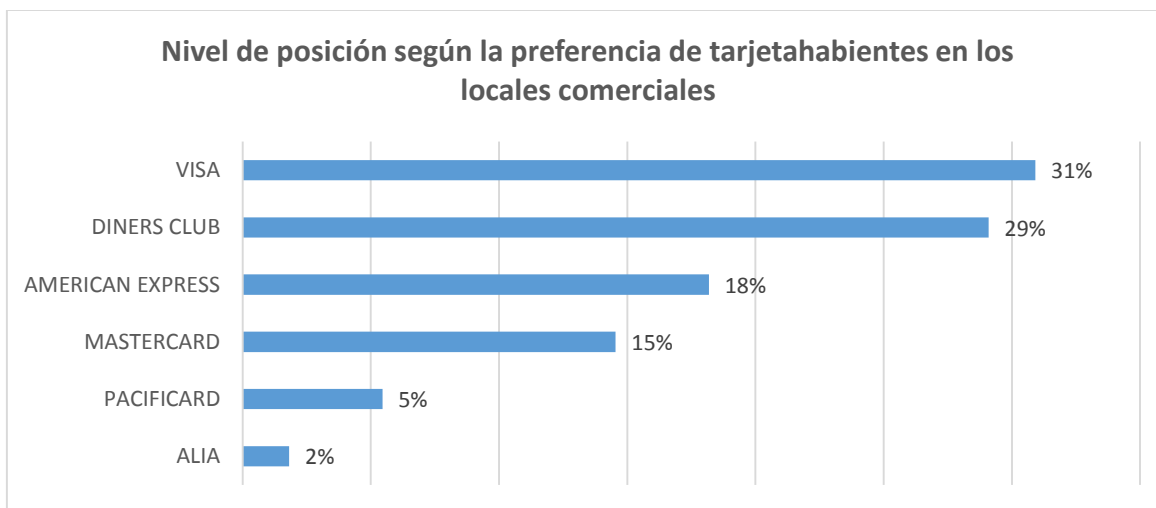


*Figura 35. Nivel de posición de la tarjeta de crédito Visa según el uso en locales comerciales de Loja. Encuesta aplicada locales comerciales.*

### **Interpretación:**

Los datos encontrados en el estudio de utilización de la tarjeta de crédito Visa son los siguientes, el 55% de los locales comerciales indicaron que es la número 1, el 40% señalaron que es la tarjeta número 2, el 4% calificaron a esta tarjeta como la número 3 y un pequeño porcentaje del 2% opinó que es la número 4. Cabe recalcar que no se encontraron datos que califiquen a Visa en posiciones del cinco al siete en cuanto a su utilización.

Por lo que mediante la moda, verificamos que la mayoría de los locales comerciales de la ciudad de Loja, califican a Visa como la tarjeta más utilizada, por encontrarse como la número 1.



*Figura 36. Nivel de posición según la preferencia de tarjetahabientes en los locales comerciales de Loja. Obtenido de las figuras 30, 31, 32, 33, 34, 35.*

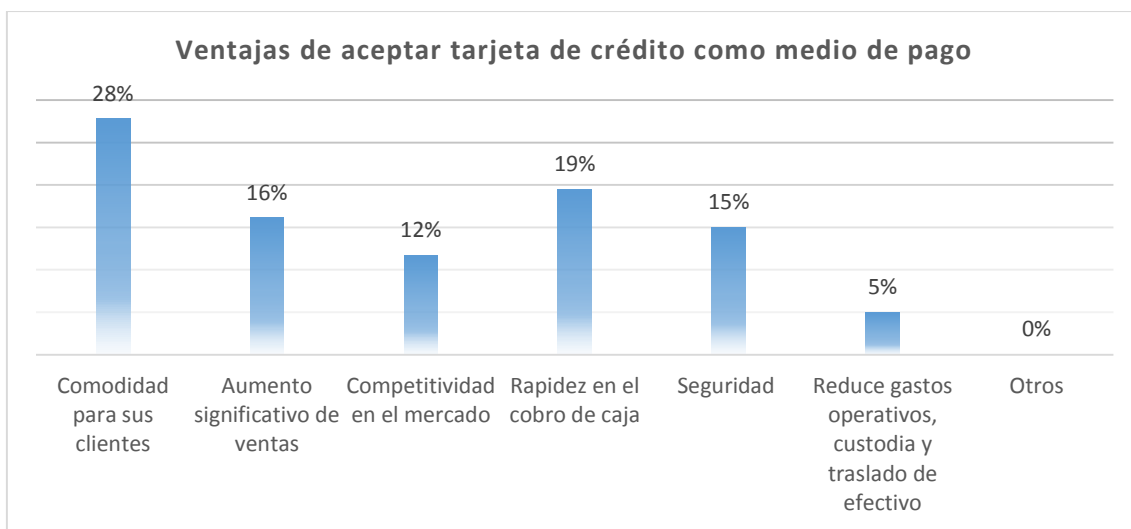
### **Interpretación:**

Se presenta un resumen consolidado del nivel de posición de las diferentes tarjetas de crédito en Loja, como podemos observar en la figura 36, la tarjeta Visa ocupa el primer lugar con el 32%, seguido se encuentra Diners Club en la segunda posición con el 29%, para el tercer lugar hallamos el 18% de la tarjeta American Express, mientras que Mastercard alcanza la cuarta posición en esta ciudad con el 15%, en quinto lugar con el 5% se ubica la tarjeta Pacificard, finalmente Alia está localizada en el sexto lugar con el 2%.

Se realizó en cálculo del coeficiente de correlación entre las principales tarjetas de crédito, y se establece que entre Visa y Diners Club existen -0,57 de indicador, este valor nos señala que

existe correlación inversa ya que el valor es inferior a 1, es decir que mientras Visa siga posicionándose en el mercado o creciendo, Diners Club decrecerá en el mismo valor.

### **Ventajas y desventajas que los locales comerciales tienen al aceptar tarjeta de crédito como medio de pago**



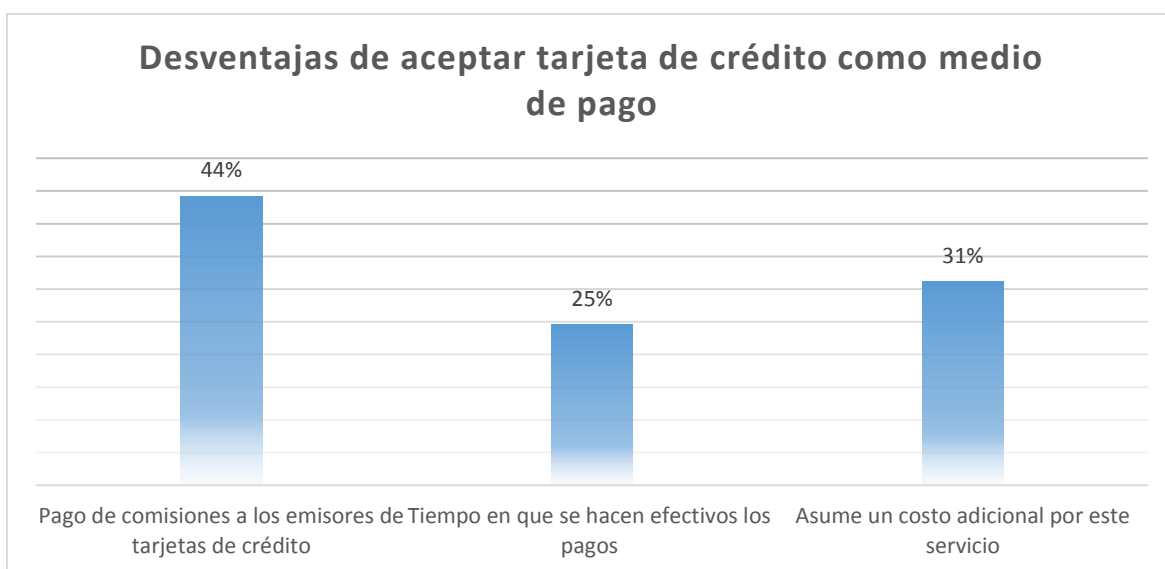
**Figura 37. Ventajas de aceptar tarjeta de crédito como medio de pago en locales comerciales de Loja.**

Encuesta aplicada a locales comerciales.

#### **Interpretación:**

Aplicando la técnica estadística moda, se establece que el 28% opinan que la ventaja existente es atraer y mantener clientes por la comodidad que se les ofrece a ellos para realizar sus pagos, el 19% mencionaron que la rapidez en el cobro con tarjeta de crédito es su ventaja, el 16% indicó que la ventaja es el aumento significativo en sus ventas por ofrecer esta facilidad de pago, el 15% señaló que la seguridad es una ventaja importante que se obtienen transaccionando con tarjeta de crédito, el 12% dijo que este le otorga competitividad en el mercado al aceptar medios de pago vigentes en la actualidad, finalmente el 5% indicó que una

ventaja que obtienen como comerciantes, es el reducir gastos operativos, custodia y traslado de efectivo.

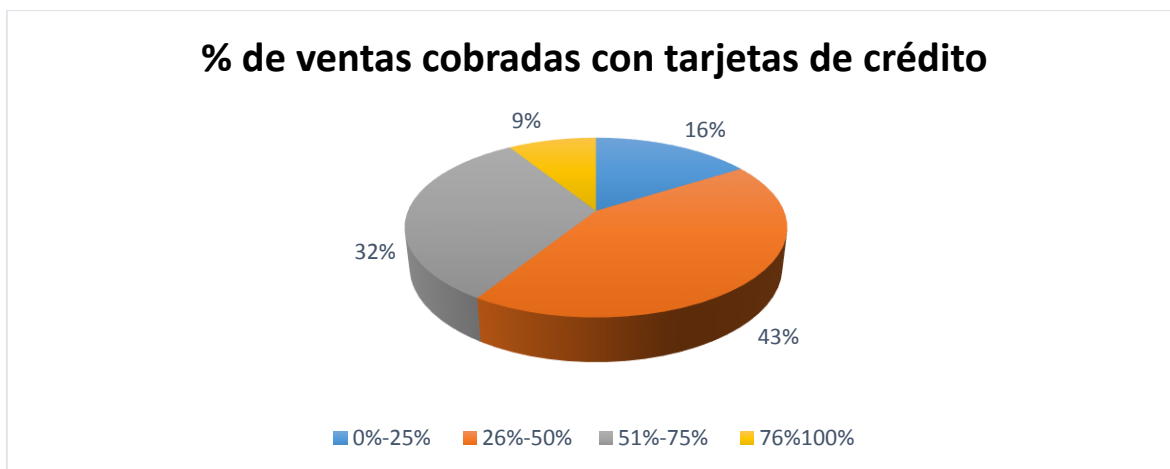


**Figura 38.** Desventajas de aceptar tarjeta de crédito como medio de pago en locales comerciales de Loja. Encuesta aplicada a locales comerciales.

### **Interpretación:**

Aplicando la técnica moda, se obtiene que el 44% mencionó que una de las desventajas es el pago de comisiones a los emisores de tarjetas de crédito es elevado, el 31% señalan que asumen costos adicionales y esto no favorecen, finalmente el 25% mencionaron que el tiempo en que se hace efectivo el pago es otra desventaja.

De esta manera, se establece que la principal desventaja de aceptar tarjeta de crédito es el pago de comisiones a los emisores, ya que son porcentajes importantes que estas entidades cobran por el sistema y además por el P.O.S. anualmente; por ende las pequeñas y medianas empresas no están en la posibilidad de incurrir en este tipo de gastos.



**Figura 39. Porcentaje de ventas que se pagaron con tarjeta de crédito en los locales comerciales de Loja.** Encuesta aplicada a locales comerciales.

**Interpretación:**

De los locales comerciales de Loja, se establece que el 16% de estos comercios tuvieron ventas entre el 0-25% con tarjeta de crédito, el 43% indican que de sus ventas entre el 26-50% se realizaron con tarjeta de crédito, el 32% señalan que del total de sus ventas el 51-75% se efectuaron con dinero plástico. Finalmente el 9% mencionan que de sus ventas mensuales entre el 76-100% fueron realizadas con tarjeta de crédito.

Por la tanto, se demuestra que en promedio de ventas con tarjeta de crédito es 50% siendo un porcentaje importante de las ventas mensuales que se efectúan con este medio de pago en los comercios de Loja. Con esto se determina que la tarjeta de crédito si contribuye en las ventas y asimismo se puede observar el nivel de aceptación que este medio de pago tiene en los locales comerciales para efectuar cobros con dinero plástico.

### **g) DISCUSIÓN:**

En cuanto a las generalidades de la tarjeta de crédito, (Rio, 2000) menciona: “Las tarjetas de crédito son el soporte de un crédito concedido por la entidad al usuario. La existencia de este crédito hace que los cargos de las operaciones realizadas con la tarjeta no se realicen automáticamente en la cuenta del cliente sino que este pago sea diferido.” Así que luego de realizar la investigación se confirma que esta información es segura, ya que se determinó que la tarjeta de crédito es un documento emitido por una institución financiera o de servicios financieros autorizada por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, es plástica y actualmente existente tarjetas de crédito de banda magnética o con chip.

Así mismo, la tarjeta es un instrumento que permite a su titular realizar determinadas operaciones con el propio emisor o con terceras personas, sustituyendo la necesidad de utilizar dinero en efectivo, cheque u otros documentos mercantiles (Samaniego, 2011). Este autor finalmente menciona que las principales funciones de las tarjetas de crédito son las jurídicas y socioeconómicas, y una vez ejecutado esta investigación en Loja, se corrobora que esto es real. (Chiriboga, 2010) , explica que el sistema de tarjeta de crédito es un conjunto sistematizado de contratos individuales que constituyen la estructura legal del sistema, la cual tiene a su vez, varios componentes funcionales, luego de investigar se determinó que este sistema es real en Loja.

(Espinoza, 2012), en su “Estudio Exploratorio del uso de Tarjeta de Crédito como medio de pago en la ciudad de Loja” determinó que las mujeres utilizan menos este instrumento de pago en sus procesos de compra que el sexo masculino, pero mediante el presente estudio se determina que no existe diferencia importante entre los tarjetahabientes en cuanto al género,

ya que el 51% son hombres mientras que el 49% son mujeres. En cuanto a la edad de los tarjetahabientes, (Martinez, 2009) en su tesis titulada “Análisis de los patrones de consumo de la tarjeta de crédito Cuotafácil en la ciudad de Loja 2009”, señala que la gente joven es la que más dispone de la tarjeta de crédito y por tal razón se está familiarizando con este sistema de pago (personas cuyo rango de edad está comprendido entre 22 y 41 años), estos tienen una apreciación clara del funcionamiento de la misma; mientras que, la gente mayor (personas cuyo rango de edad es más de 42 años), describe un menor interés por ser parte de este nuevo sistema ya que aducen no estar acostumbrados al mismo. Esta información tiene relación con la información recabada en la actualidad ya que el mayor porcentaje pertenece a personas de 29-38 años que corresponde al 43% de usuarios de tarjeta de crédito.

Sobre las necesidades y expectativas que poseen los tarjetahabientes en Loja, no se encontró bases teóricas, es así que luego de realizar este estudio se determina que existe la necesidad de recibir capacitación para el usuario antes de utilizar la tarjeta de crédito, ya que en la investigación se encontró que el 96% de usuarios no recibieron preparación antes de recibir su tarjeta de crédito, también dentro de las expectativas de los tarjetahabientes se halló que el 32% de los usuarios desean modificar los altos costos e interés que se mantiene al utilizar la tarjeta de crédito como medio de pago, el 31% esperan que la logística de cobro actual mejore, mientras el 27% tienen la expectativa que existan otras maneras de cancelar las cuotas que no sea sólo a través de un depósito a la vista en instituciones financieras. Por último, el problema al que más se han enfrentado los tarjetahabientes es el cobro de servicios no contratados, ya que el 73% lo manifestaron, por lo que esperan ya no enfrentarse con estos cobros.

(Martinez, 2009) , determinó que quienes utilizan la tarjeta como medio de pago, la prefieren en un 60% para cubrir gastos de alimentación y vestimenta, y el 19% en salud, por lo tanto se puede observar que los usuarios cubren específicamente necesidades básicas dentro de su

presupuesto mensual, estos datos tienen coherencia con lo hallado actualmente debido a que en primer destino de consumo es el de alimentación con el 24%, luego se localiza el 19% en gastos de vestimenta y calzado, en tercer lugar encontramos pago de combustible con el 14%, para el rubro de tecnología visualizamos el 13%, un 7% indicó que su destino de consumo con tarjeta de crédito es el comercio electrónico, el 5% cancelan con tarjeta de crédito rubros de educación, así también el 3% en gastos de salud y el 2% en servicios básicos.

(Acaro, 2009), en su tesis titulada “Análisis del uso de la tarjeta de crédito como medio de pago en la ciudad de Zamora del año 2009”, indica que las tarjetas de mayor circulación tienen el tarjetahabiente de la ciudad de Zamora en su orden son: Visa Banco de Loja, Diners Club, Visa Banco Pichincha, Mastercard Banco Pichincha, Visa Banco del Austro; asimismo (Martinez, 2009) señala: “la aceptación de las tarjetas de crédito como medio de pago en los establecimientos comerciales, se ha venido dando con mayor frecuencia desde hace seis años, ya que estos se han visto en la necesidad de irse incorporando a la demanda del consumidor. VISA es la tarjeta de mayor aceptación en el mercado lojano, con una participación del 88%, dentro de los locales comerciales”, correspondiente a esta información se determinó que tiene cierta similitud, con lo determinado en Loja, ya que la tarjeta Visa ocupa el primer lugar con el 32%, Diners Club en la segunda posición con el 29%, para el tercer lugar hallamos el 18% de la tarjeta American Express, mientras que Mastercard alcanza la cuarta posición en esta ciudad con el 15%., en quinto lugar con el 5% se ubica la tarjeta Pacificard, finalmente Alia está localizada en el sexto lugar con el 2%.



## **h) CONCLUSIONES:**

- 1.** En cuanto a las características de las tarjetas de crédito se pudo determinar que, la tarjeta de crédito es un documento emitido por una institución financiera o de servicios financieros autorizada por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, estas poseen elementos como: el nombre del usuario, el logotipo del emisor, número de tarjeta, fecha de vencimiento, holograma y otros elementos de seguridad; dentro de las funciones encontramos que, la tarjeta es un instrumento jurídico que permite a su titular realizar determinadas operaciones sustituyendo la necesidad de utilizar dinero en efectivo u otras formas de pago.

El proceso utilizado para afiliarse a emisores de tarjetas de crédito es similar, tanto para los usuarios como para el local comercial que deseen adquirir este medio de pago.

El proceso inicia con la solicitud hacia la entidad emisora (aunque en su mayoría se las otorga como obsequios de las institución financiera) se firman los contratos debidos donde incluye los costos, intereses y otros detalles, la institución financiera revisa la información para su futura aprobación, en caso de ser aceptada la solicitud se procede a la etapa de activación, para que luego se pueda dar uso de la tarjeta de crédito en caso de los usuarios, y el punto de venta (POS) en caso de los locales comerciales.

- 2.** El estudio exploratorio realizado en Loja, determinó lo siguientes hallazgos:
  - En cuanto a los datos demográficos, se determina que no existe diferencia importante entre los tarjetahabientes en cuanto al género, ya que el 51% son hombres mientras que el 49% son mujeres, referente a la edad, el mayor

porcentaje pertenece a personas de 29-38 años que corresponde al 43% de usuarios de tarjeta de crédito, concerniente al nivel de educación, se encontró que más de la mitad, es decir el 64% de los tarjetahabientes poseen estudios universitarios. Finalmente en esta sección, se comprueba que el mayor porcentaje equivalente al 83% son usuarios que laboran en el sector privado, mientras el restante son trabajadores del sector público.

- Se determinó también, la necesidad tangible de recibir capacitación para el usuario antes de utilizar la tarjeta de crédito, ya que en la investigación se encontró que el 96% de usuarios no recibieron preparación antes de recibir su tarjeta de crédito, siendo un porcentaje importante ya que el promedio mensual de consumo con dinero de plástico es de \$300-\$400 que equivale a un valor superior al salario unificado básico vigente en Ecuador.
- Referente a las expectativas de los tarjetahabientes, entre los valores más representativos, se encontró que el 32% de los usuarios desean modificar los altos costos e interés que deben cancelar al utilizar la tarjeta de crédito como medio de pago. El 31% esperan que la logística de cobro actual mejore, mientras el 27% tienen la expectativa de que existan otras maneras de cancelar las cuotas que no sea sólo a través de un depósito a la vista en instituciones financieras. Por último el problema al que más se han enfrentado los tarjetahabientes es el cobro de servicios no contratados, el 73% manifestaron

haber tenido algún problema o inconveniente en este sentido durante el uso de la tarjeta de crédito.

- Otro punto de análisis que se investigó, es la forma en que los tarjetahabientes utilizan sus tarjetas de crédito, se evidenció que la utilización más frecuente de la tarjeta de crédito se dirige en gastos de alimentación con el 24%, luego el 19% la utiliza en gastos de vestimenta y calzado, en tercer lugar encontramos pago de combustible con el 14%, mientras que para el rubro de tecnología visualizamos el 13%, finalmente entre los destinos de consumo menos frecuentes encontramos el comercio electrónico, gastos de educación, gastos de salud y servicios básicos con el 7%, 5%, 3%, 2% respectivamente Otro dato adicional que es importante mencionar es, la preferencias de modalidad de pago, ya que el 72% prefieren diferir sus pagos, entre los plazos preferidos encontramos 3 meses y 6 meses correspondientemente, mientras que el 28% prefieren realizar sus compras a crédito corriente.

3. Además se logró establecer los niveles de aceptación de las tarjetas de crédito en los locales comerciales ubicados en Don Daniel Mall, MultiPlaza “La Pradera” y Plaza del Valle Shopping, en donde se evidenció que el 68% de estas unidades comerciales si aceptan este medio de pago, mientras el 32% no aceptan tarjeta de crédito. Dentro de la aceptación de esta forma de pago, también se puede destacar que en el mercado la preferencia de las tarjetas de crédito por marca es la siguiente: la tarjeta Visa ocupa el primer lugar con el 32%, seguido se encuentra Diners Club en la segunda posición con el 29%, para el tercer lugar hallamos el 18% de la tarjeta American Expres, mientras

que Mastercard alcanza la cuarta posición en esta ciudad con el 15%, en quinto lugar con el 5% se ubica la tarjeta Pacificard, finalmente Alia está localizada en el sexto lugar con el 2%.

Dentro de las ventajas que los locales comerciales obtienen al afiliarse a este medio de pago, el 28% opinan que atraer y mantener clientes por la comodidad que se les ofrece a ellos para realizar sus pagos es la ventaja que obtienen, el 19% mencionaron que la rapidez en el cobro con tarjeta de crédito es su ventaja, el 16% indicó que la ventaja es el aumento significativo en sus ventas por ofrecer esta facilidad de pago, el 15% señaló que la seguridad es una ventaja importante que se obtienen transaccionando con tarjeta de crédito, el 12% dijo que este le otorga competitividad en el mercado al aceptar medios de pago vigentes en la actualidad, finalmente el 5% indicó que una ventaja que obtienen como comerciantes, es el reducir gastos operativos, custodia y traslado de efectivo .

En cuanto a las desventajas, el 44% de los locales comerciales mencionó que una de las desventajas es el pago de comisiones a los emisores de tarjetas de crédito es elevado, el 31% señalan que asumen costos adicionales y esto no favorecen, finalmente el 25% mencionaron que el tiempo en que se hace efectivo el pago es otra desventaja. De esta manera, se establece que la principal desventaja de aceptar tarjeta de crédito es el pago de comisiones a los emisores, ya que son porcentajes importantes que estas entidades cobran por el sistema y además por el punto de venta (P.O.S). anualmente; por ende las pequeñas y medianas empresas no están en la posibilidad de incurrir en este tipo de gastos

**i) RECOMENDACIONES:**

1. El proceso que se utiliza, en primer lugar para la obtención de la tarjeta de crédito, debe ser más responsable por parte de las entidades emisoras, ya que con la facilidad que se obsequia tarjetas de crédito a sus usuarios, también se recomienda advertir las ventajas y desventajas del uso de este medio de pago, de entregar información real de los costos financieros del uso de tarjeta de crédito.
2. Se recomienda tanto a los tarjetahabientes como a las entidades emisoras, ser conscientes de la responsabilidad que conlleva el aceptar una tarjeta de crédito, por lo que se propone a las instituciones que emiten este dinero plástico, otorguen capacitación a sus usuarios antes de entregarles sus tarjetas de crédito, en donde se explique las generalidades de este medio de pago, definiciones importantes sobre la información financiera, la forma de utilizar sus tarjetas de crédito de manera que puedan sacarle provecho a este medio de pago y que no por el contrario le genere desventajas al sobre endeudar a sus clientes con la facilidad de adquisición de bienes o servicios.

Asimismo, encontradas las expectativas de los tarjetahabientes, se recomienda a los emisores de tarjetas de crédito, tomar en cuenta sus tasas de intereses que mantienen, además es importante que mejoren la logística de cobro existente, llamadas constantes a domicilios y lugares de trabajos antes de la fecha de pago, no es algo con lo que los usuarios estén de acuerdo, ya que causa presión y por ende estrés laboral, relacionado a esto, es necesario también que las emisoras de crédito den a conocer las diferentes formas existentes para cancelar las cuotas por parte de los usuarios, ya que en su

mayoría conocen que únicamente pueden realizarse estos pagos con un depósito a la vista.

- 3.** Por último, se recomienda a las redes de pago existentes en la actualidad en Ecuador como Datafast, DataExpress, Interdin, que reduzcan los cobros por punto de venta (POS) y el sistema de tarjeta de crédito, ya que Loja es una ciudad que en su mayoría existen comercios pequeños por lo que no están en la capacidad de pagar el porcentaje que se cobra actualmente; esto representa sin duda una desventaja para que los locales comerciales adquieran esta forma de pago para sus clientes y de esta manera se podría mejorar los niveles de aceptación de tarjeta de crédito que las unidades comerciales poseen en la actualidad.

## j) BIBLIOGRAFÍA:

- Acaro, G. (2009). Análisis del uso de la tarjeta de crédito como medio de pago en la ciudad de Zamora del año 2009. Zamora, Ecuador.
- Adams, J. (2009). *Operaciones Bancarias*. Madrid: Editorial Valbuena S.A.
- Association, V. I. (8 de Agosto de 2016). *Visa International Service Association*. Obtenido de Visa International Service Association: <https://www.visaeurope.es/sobre-nosotros/quienes-somos>
- Banco Central del Ecuador. (1977). *50 años*. Quito.
- Chiriboga, L. (2010). *Sistema Financiero*. Quito: Publigráficas Jokama.
- Duran, J. J. (2011). *Diccionario de Finanzas*. México: Editorial del Economista.
- Espinoza, V. d. (2012). Estudio exploratorio del uso de tarjeta de crédito como medio de pago en la ciudad de Loja". Quito, Ecuador.
- Fortune. (08 de Agosto de 2016). *Fortune*. Obtenido de <http://fortune.com/fortune500/2012/>
- Hernández, V. (1991). *Investiación científica*. México.
- Infante, V. (2008). *Medios de Pago*. Madrid: FC Editorial.
- Loja, M. d. (25 de Julio de 2016). *Municipio de Loja*. Obtenido de <http://www.loja.gob.ec/contenido/mapas-y-planos>
- Martin, F. (2003). *Diccionario de Contabilidad y Finanzas* . Madrid : Editorial Cultural.
- Martinez, F. A. (2009). Análisis de los patrones de consumo de la tarjeta de crédito Cuotafácil en la ciudad de Loja 2009. Loja, Ecuador.

- MasterCard. (18 de Agosto de 2016). *Mastercard*. Obtenido de Mastercard : <https://www.mastercard.com/ec/gateway.html>
- Rio, J. (2000). *Los Productos Bancarios*. Madrid: Ediciones Piramides.
- Rodriguez, B. (2002). *Origen y evolucion histórica de las tarjetas de crédito*. Obtenido de GestioPolis Conocimiento en Negocios: [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)
- Samaniego, L. (2011). *Funciones de las tarjetas de crédito*. Obtenido de SlideShare: <http://es.slideshare.net/luis-09/funciones-de-las-tarjetas-de-credito>
- Seder, J. (1990). *Crédito y Cobranzas*. México: Continental S.A.
- Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2015). *Estadísticas de Tarjetas de Crédito*. Obtenido de Estadísticas de Tarjetas de Crédito: [http://www.superbancos.gob.ec/practg/sbs\\_index?vp\\_art\\_id=690&vp\\_tip=2&vp\\_buscr=41](http://www.superbancos.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=690&vp_tip=2&vp_buscr=41)
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2015). *Código de transparencia y derechos del usuario*. Obtenido de [http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/transparencia/tarifas\\_tc.pdf](http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/transparencia/tarifas_tc.pdf)
- Torres, X. (2016). *CAMBIO DEL HÁBITO DEL CONSUMIDOR TARJETAHABIENTE*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.



**k) ANEXOS:**

**ANEXO 1.  
ENCUESTA A TARJETAHABIENTES**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

**ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA  
INGENIERÍA EN BANCA Y FINANZAS**



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE TARJETAS DE CRÉDITO**

Señor/a usuario sírvase llenar la presente encuesta, misma que tiene por objeto conocer información general del uso de tarjetas de crédito, cabe indicar que el levantamiento de estos datos tiene fines académicos.

**DATOS INFORMATIVOS**

**Sexo:**

F ( ) M ( )

**Edad:**

19-28 años ( )    29-38 años ( )    39-48 años ( )    49-58 años ( )

**Instrucción:**

Primaria ( )    Secundaria ( )    Superior ( )    Postgrado ( )

**Estado Civil:**

Soltero ( )    Casado ( )    Divorciado ( )    Unión Libre ( )

**Ocupación:**

Sector Público ( )    Sector privado ( )

**CUESTIONARIO**

**1. ¿Cuenta usted con tarjeta de crédito??**

Si ( )    No ( )

**2. De las siguientes tarjetas de crédito: ¿Cuál posee usted?**

American Express ( )  
Alia ( )  
Diners ( )  
Discover ( )  
Mastercard ( ) Banco \_\_\_\_\_  
Visa ( ) Banco \_\_\_\_\_  
Otra ( ) Especifique \_\_\_\_\_

**3. ¿Hace que tiempo utiliza tarjeta de crédito?**

Menos de 1 año ( )  
De 1 a 5 años ( )  
De 5 a 10 años ( )  
Más de 10 años ( )

**4. ¿Cómo accedió a ser usuario/a de tarjeta de crédito que posee? (Seleccione una de las siguientes opciones)**

Como obsequio de la entidad emisora ( )  
Por medio de un amigo usuario ( )  
Solicitud directa a la entidad emisora ( )  
Otros ( ) Especifique \_\_\_\_\_

**5. ¿Por qué prefiere la tarjeta de crédito, en lugar del efectivo? (Seleccione una o varias de las siguientes opciones)**

- Comodidad   
Financia gastos imprevistos   
Seguridad   
Promociones   
Otros  Especifique \_\_\_\_\_

**6. ¿Para qué gastos utiliza la tarjeta de crédito? (Seleccione una o varias de las siguientes opciones)**

- Alimentación   
Servicios Básicos   
Salud   
Tecnología   
Educación   
Comercio Electrónico   
Vestimenta   
Viajes   
Combustible

**7. ¿Cómo prefiere realizar sus pagos?**

- Corriente: Si  No   
Diferido: Si  No   
3 meses  6 meses   
9 meses  12 meses   
24 meses

**8. ¿Cuál es el valor promedio que cancela por su tarjeta/s de crédito mensualmente?**

- \$100 - \$200   
\$300 - \$400   
\$500 - \$600   
\$700 - \$800   
\$900 – en adelante

**9. Conoce los costos financieros por mantenimiento de su tarjeta de crédito**

- Si  No

**10. ¿Entiende toda la información y rubros que se presenta en su estado de cuenta?**

- Si  No

**11. Si pudiera modificar algo en su tarjeta de crédito. Cuál de las siguientes opciones elegiría ( Seleccione sólo una o varias )**

- Costos financieros   
Monto de consumo   
Logística de cobro   
Forma de cancelar sus cuotas   
Otros  Especifique \_\_\_\_\_

**12. ¿Cuál o cuáles de los siguientes problemas se le han presentado durante el uso de su tarjeta de crédito?**

- Cobro de servicios no contratados   
Cobro de intereses indebidos   
Fraudes por extravío de su tarjeta

**13. ¿Recibió preparación para el manejo de su tarjeta de crédito antes de aceptarla?**

- Si  No

**14. ¿Con qué frecuencia ha incumplido con la fecha máxima de pago de sus cuotas?**

- Casi nunca   
Habitualmente   
Casi siempre

**15. ¿Mensualmente podría financiarse sin utilizar tarjeta de crédito?**

- Si  No

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!;**

## ANEXO 2

### ENCUESTA A LOCALES COMERCIALES

## UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA



ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA  
INGENIERÍA EN BANCA Y FINANZAS

Señor empresario sírvase llenar la presente encuesta, misma que tiene por objeto conocer información general del uso de tarjetas de crédito, cabe indicar que el levantamiento de estos datos tiene fines académicos.

#### DATOS INFORMATIVOS:

Nombre de la tienda, local comercial o isla \_\_\_\_\_

Ubicado en:

Don Daniel Mall ( )

MultiPlaza "La Pradera" ( )

Plaza del Valle Shopping ( )

#### CUESTIONARIO

1. ¿En su local comercial acepta tarjeta de crédito como medio de pago?

Si ( )

No ( )

¿Por

qué? \_\_\_\_\_

Si su respuesta en la pregunta anterior fue Sí. Continúe respondiendo, caso contrario aquí termina la encuesta

2. De la siguiente lista de tarjetas de crédito. ¿Cuál es la tarjeta más utilizada en su local comercial? Califique del 1-8, siendo 1 la más utilizada y 8 la menos utilizada.

American Express ( )

Alia ( )

Diners ( )

Discover ( )

Mastercard ( )

Visa ( )

Otra ( )

3. ¿Cree Ud. que este medio de pago le ofrece beneficios a su negocio?

Si ( )

No ( )

4. Si su respuesta fue Sí. Seleccione una o varias de las siguientes ventajas que le otorga la tarjeta de crédito en su comercio.

• Comodidad para sus clientes ( )

• Aumento significativo de ventas ( )

• Competitividad en el mercado ( )

• Rapidez de cobro en caja ( )

• Seguridad de pago del crédito ( )

• Reduce gastos operativos, procesamiento de cheques, custodia y traslado de efectivo ( )

• Otros ( ) Especifique: \_\_\_\_\_

5. Seleccione una o varias de las siguientes desventajas que le otorga la tarjeta de crédito en su comercio

• Pago de comisiones a los emisores de tarjetas de crédito ( )

• Tiempo en que se hacen efectivos los pagos ( )

• Asume un costo adicional por este servicio ( )

6. De total de sus ventas mensuales, escoja un valor aproximado de transacciones que se realizaron con tarjeta de crédito.

0%-25% ( )

25%-50% ( )

50%-75% ( )

75%-100% ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN ;!**

**ANEXO 3**  
**TARJETAS DE CRÉDITO QUE SE EMITEN EN LA CIUDAD DE LOJA**

Entidades Emisoras	Marca	Nombre comercial	
1	BCO. DEL AUSTRO	Mastercard internacional	
		Mastercard oro	
		Mastercard	Mastercard platinum
		Mastercard black	
		Mastercard business	
		Visa nacional	
		Visa internacional	
		Visa oro	
		Visa	Visa platinum
			Visa signature
			Visa prepago
			Visa cooperativas
			Visa distribution
			Bankard mastercard clásica
2	BCO. BOLIVARIANO	Bankard mastercard oro	
		Bankard mastercard clásica plus	
		Bankard mastercard oro plus	
		Bankard visa nacional	
		Visa	Bankard visa clásica
			Bankard visa oro
			Bankard visa platinum
			Bankard visa signature
			Bankard visa empresarial
			Bankard visa clásica plus
Bankard visa oro plus			

		American express platinum pago
		American express oro pago
		American express verde pago
		American express blue
	American express	American express platinum crédito
		American express oro crédito
		American express verde crédito
<b>3</b>	<b>BCO. DE GUAYAQUIL</b>	American express generation
		American express porta clásica
		American express porta oro
		Mastercard oro
		Mastercard estándar
	Mastercard	Mastercard prima
		Visa platinum
		Visa oro
		Visa clásica
		Mastercard standard
		Mastercard Gold
	Mastercard	Mastercard platinum
		Mastercard black
<b>4</b>	<b>BCO. INTERNACIONAL</b>	Mastercard corporate
		Visa classic
		Visa gold
	Visa	Visa platinum
		Visa signature
		Visa corporate
		Visa clásica
<b>5</b>	<b>BCO. DE LOJA</b>	Visa oro

			Visa nacional
			Visa internacional
6	<b>BCO. DE MACHALA</b>	Visa	Visa oro
			Visa platinum
			Visa empresarial
			Mastercard black Produbanco
		Mastercard	Mastercard platinum Produbanco
			Mastercard gold produmillas
			Mastercard internacional
7	<b>BCO. PRODUBANCO</b>		Visa clásica nacional
			Visa internacional
		Visa	Visa gold
			Visa platinum
			Visa signature
			Mastercard afinity gold
			Mastercard afinity internacional
			Mastercard black
		Mastercard	Mastercard internacional
			Mastercard nacional
			Mastercard platinum.
			Mastercard internacional gold
8	<b>BCO. PICHINCHA</b>		Mastercard corporativa internacional
			Visa credifacil
			Visa practica nacional
		Visa	Visa practica
			Visa clásica
			Visa corporativa
			Visa empresarial

			<ul style="list-style-type: none"> <li>Visa gold</li> <li>Visa prestige</li> <li>Visa internacional</li> <li>Black</li> <li>Platinum</li> </ul>
<b>9</b>	<b>BCO. SOLIDARIO</b>	Alia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gold</li> <li>Cuota fácil</li> <li>Visa gold “world card”</li> </ul>
<b>10</b>	<b>INTERDIN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visa</li> <li>Mastercard</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visa titanium advantage</li> <li>Visa interdin corporativa internacional</li> <li>Mastercard internacional</li> <li>Mastercard gold</li> <li>Mastercard platinum</li> <li>Mastercard black</li> <li>Mastercard corporativa internacional</li> <li>Mastercard gold afinidad</li> <li>Mastercard afinidad clasica</li> </ul>
<b>11</b>	<b>PACIFICARD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mastercard nacional garantizada</li> <li>Mastercard platinum afinidad</li> <li>Visa crieel- pacificard</li> <li>Visa gold</li> <li>Visa platinum</li> <li>Visa infinite</li> <li>Visa clasica internacional</li> <li>Visa afinidad</li> </ul>
<b>12</b>	<b>S.F. DINERS CLUB</b>	Diners club	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diners club addvantage</li> <li>Diners club corporativa addvantage</li> </ul>

Diners club nacional

Diners club internacional

Diners club internacional plus

Diners club nacional plus

**Fuente:** (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2015)



## ANEXO 4.

### TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA ADQUISICIÓN DE EQUIPOS P.O.S.



TODAS LAS TARIJETAS EN UNA SOLA RED\*



Los términos y condiciones bajo los cuales EL ESTABLECIMIENTO adquiere equipos P.O.S., son los siguientes:

**1.-** El propietario, o administrador o el representante legal del Establecimiento, tiene el plazo de dos semanas para notificar a LA RED, sobre cualquier desperfecto o daños de fábrica en el equipo adquirido, vencido dicho plazo, expresamente reconoce el Comprador la calidad y funcionamiento del equipo, por lo que no hay posibilidad de reclamo posterior.

Sin perjuicio de lo antes señalado, Los equipos tienen una garantía de un año contra defectos de fábrica, durante el cual se procede a un reemplazo del equipo. En el evento de que el sello de garantía instalado en todos los equipos POS haya sido violado, el dueño pierde el derecho de garantía y no hay posibilidad de reclamo posterior.

**2.-** El valor por cada equipo POS consta en el listado de precios adjunto.

**3.-** El Establecimiento, pagará un valor anual por derecho de conexión (y comunicación si el equipo es un POS inalámbrico) de acuerdo al listado de precios vigente para esa fecha. Cambios en los valores serán comunicados con 30 días de anticipación a través de la página web de Datafast ([www.datafast.com.ec](http://www.datafast.com.ec)). En caso de mora se desconectará el servicio.

**4.-** LA RED, se compromete a dar mantenimiento bajo las mismas condiciones como está previstas en el contrato principal. En el caso de daño parcial o total, el comercio asume el costo del mantenimiento, como está previsto en el contrato principal. Si el sello de garantía ha sido violado (en cualquier momento también después del plazo de garantía), LA RED se reserva el derecho de cobrar también por dichos servicios.

**5.-** Una vez adquirido el (los) equipo(s) POS, por El Establecimiento, no se aplica el número mínimo de transacciones mensuales como estaba acordado en la cláusula décima quinta del contrato.

**6.-** En el evento de cambio de propietario o razón social, es obligación del nuevo dueño del Establecimiento, comunicar a DATAFAST de esta transferencia, para que suscriba un nuevo contrato por el cual se le brinde el servicio, previo al pago del mismo.

**7.-** Así mismo, si cambia el aplicativo instalado en el equipo POS, pierde el derecho de obtener un equipo de reemplazo bajo las condiciones señaladas en el numeral 1 que antecede.

**8.-** El Establecimiento para obtener los servicios de conexión a la Red y técnico, que brinda Datafast, se compromete y obliga a no utilizar, insertar o permitir dispositivos alguno de copiado de información electrónica o alterar el equipo materia de la transferencia, ya sea por quienes laboren en EL ESTABLECIMIENTO o por terceros.

## **IDENTIFICACIÓN DEL/DE LOS EQUIPO(S) P.O.S.**

DATAFAST, da en venta real y enajenación perpetua al Comprador \_\_ equipo(s) electrónico(s) denominado(s) POS, de las siguientes características:

**MARCA:**

**MODELO:**

**SERIE:**

**ORIGEN:**

**CORRIENTE: 110 Voltios**

## **LA PROTECCION DE EQUIPOS P.O.S.**

En caso de que EL ESTABLECIMIENTO haya solicitado la protección de sus equipos P.O.S., DATAFAST pone a la disposición de los propietarios y/o representantes legales de los Establecimientos Afiliados a la red, los posibles daños, robo o hurto, que pudiera afectar el o los equipo POS, bajo las siguientes consideraciones:

- La protección puede ser adquirida por los nuevos propietarios de los equipos, y por los Arrendadores.
- Cubre: Robo, asalto y hurto, en este evento, los equipos “DIAL e INALAMBRICO, tendrán un deducible del 10% del valor de venta de cada equipo, con un mínimo de U\$40,00.
- Para daños y cualquier otro evento, solo si el costo de reparación del equipo es igual o excede de U\$200,00, el Establecimiento cubrirá un deducible de U\$40,00.
- Para la aplicación de la protección, el Establecimiento deberá presentar en Datafast: copia de la denuncia en la Fiscalía o Comisaría, según el caso, la misma que debe ser presentada dentro de las 72 horas de producido el evento, así como copia de la cédula de ciudadanía y último certificado de votación del Administrador – representante legal o propietario del

Establecimiento. En caso de daño presentará una carta indicando el desperfecto y de ser posible las causas del mismo, así como la identificación general del equipo.

- Máximo en 48 horas posteriores a la entrega de la documentación antes señalada, por parte del Establecimiento, Datafast entregará un equipo similar al detallado en la denuncia y/o carta, según el caso.
- Tienen acceso a este servicio el Establecimiento que se encuentre al día en sus pagos mensuales de cuota de protección de equipos.
- El establecimiento que no adquiriera la protección para los equipos, está obligado a cubrir los costos totales de reparación y mantenimiento del equipo, cada vez que ocurra un desperfecto por mala manipulación o falta de cuidado y protección del equipo o el valor total de la pérdida en caso de robo o hurto.
- En el evento de cambio de propietario o razón social, es obligación del nuevo dueño del Establecimiento, comunicar a DATAFAST de esta transferencia, para que suscriba un nuevo contrato por el cual se le brinde todos los servicios, incluido el de la protección, previo al pago de los mismos.

**ANEXO 5.  
FORMULARIO DE CARGOS O TARIFAS PORCENTUALES**

RUC: 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



*TODAS LAS TARJETAS EN UNA SOLA RED\**

Por medio de la presente DATAFAST informa, de acuerdo a lo descrito en el “**Contrato de Afiliación de Establecimientos Unificado**”, los cargos o tarifas porcentuales que se aplican para cada TARJETA.

**TARIFAS PORCENTUALES**

TARJETA DE DEBITO	BCO. GUAYAQUIL MAESTRO ELECTRON	Y	BCO. PACIFICO MAESTRO Y ELECTRON	BCO. PICHINCHA MAESTRO Y ELECTRON

CREDITO CORRIENTE	BCO. GUAYAQUIL AMEX	BCO. GUAYAQUIL MASTERCARD Y VISA	BCO. PACÍFICO MASTERCARD Y VISA	DINERS, DISCOVER Y BCO.PICHINCHA

° DIFERIDO INTERES	MESES	BCO. GUAYAQUIL AMEX	BCO. GUAYAQUIL MASTERCARD Y VISA	PACIFICARD MASTERCARD Y VISA	DINERS, DISCOVER Y BANCO PICHINCHA
	3				
	6				
	9				
	12				
	18				

° DIFERIDO	DINERS, DISCOVER Y BANCO PICHINCHA				
	MESES	DINERS CLUB	VISA	MASTERCARD	DISCOVER
	3				
	6				
	9				

	12				
	18				
	-				
	-				

PLAN PAGOS SIN	DINERS, DISCOVER Y BANCO PICHINCHA				
	MESES	DINERS CLUB	VISA	MASTERCARD	DISCOVER
	3				
	6				
	9				
	12				
	-				
	-				
	-				

FRECUENCIA DE PAGO	BCO. GUAYAQUIL AMEX	BANCO GUAYAQUIL MASTERCARD Y VISA	BANCO PACIFICO MASTERCARD Y VISA	DINERS, DISCOVER Y BCO. PICHINCHA
	24 HORAS	24 HORAS	24 HORAS: Captura Electrónica 48 HORAS: Captura Manual	Corriente: Semanal Diferido Propio: Semanal Diferido Corriente: 14-29 / 29-14 Plan pago normal: 14-29 / 29-14 Plan pago especial: Semanal

### ANEXO 6.

### CONTRATO DE AFILIACION DE ESTABLECIMIENTOS



En la ciudad de \_\_\_\_\_, el \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, celebran el presente Contrato de Afiliación de Establecimientos al Sistema de Tarjetas de Crédito y Débito, por una parte **DATAFAST S.A.**, por sus propios derechos y en virtud de los contratos de servicios que ha suscrito con cada una de las Entidades Emisoras Asociadas, parte que se encuentra debidamente representada en este acto por el señor (a-ita) \_\_\_\_\_, en su calidad de \_\_\_\_\_, autorizado(a) por los representantes legales de la empresa, a quien en lo sucesivo y para efectos de este Contrato se la denominará simplemente “**DATAFAST**”; y, por otra, el (la) Señor (a - ita) \_\_\_\_\_ representante del comercio \_\_\_\_\_, a quien en adelante se podrá denominar el “**ESTABLECIMIENTO**”, cuya actividad habitual principal es \_\_\_\_\_, al tenor de las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.-**

El ESTABLECIMIENTO conviene de manera libre y voluntaria suscribir el presente contrato de afiliación con los emisores y/o administradores de tarjetas de crédito, débito o pago asociados a DATAFAST, esto es, Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera, Banco Guayaquil S.A., Banco del Pacífico S.A., Banco Pichincha C.A., Interdin S.A. Emisora y Administradora de Tarjetas de Crédito, Banco General Rumiñahui, Banco de Loja y Banco Comercial

de Manabí, en adelante mencionados como las “ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS” o simplemente las “ENTIDADES”, para poder realizar sus ventas con las siguientes tarjetas de crédito, débito o pago o demás productos similares autorizados por la ley, en adelante las “TARJETAS”, emitidas en Ecuador o en cualquier otro país:

**AMERICAN EXPRESS**

**DINERS CLUB**

**DISCOVER**

**MASTERCARD**

**VISA**

**VISA ELECTRONIC**

Con este objetivo, el ESTABLECIMIENTO se compromete a utilizar la tecnología del “Sistema de Terminales de Puntos de Venta” (P.O.S.), a través de los equipos P.O.S. fijos o móviles entregados por DATAFAST ya sea a título de venta, arrendamiento o cualquier otra figura contractual prevista por DATAFAST. Dentro de esa tecnología, DATAFAST ha implementado la modalidad “DATAMÓVIL” que emplea P.O.S. móviles, esto es, dispositivos inalámbricos que pueden ser adaptados, instalados o emparejados a un teléfono celular o cualquier otro equipo de telefonía móvil, desde los cuales el ESTABLECIMIENTO, en conexión con la plataforma electrónica de DATAFAST, puede transmitir los datos transaccionales generados desde y hacia estos equipos. Se deja constancia, que DATAFAST cuenta con la autorización de la ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS para instalar los P.O.S. (fijos o móviles) en los locales comerciales que se afilien al sistema de las TARJETAS. No obstante, en el caso de las tarjetas de débito, las ENTIDADES realizarán directamente ante el ESTABLECIMIENTO las gestiones de cobro de los valores pagados por los tarjetahabientes en la adquisición de los bienes o servicios.

El ESTABLECIMIENTO contrata los servicios de DATAFAST en la(s) siguiente(s) modalidad(es):

P.O.S. (compra)  P.O.S. (alquiler)  DATAMÓVIL  MPRINTER

En adelante, a cualquiera de los equipos proporcionados por DATAFAST para la prestación de los servicios (en cualquiera de sus modalidades), se los denominará indistintamente, como P.O.S. o dispositivos.

## SEGUNDA: RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL ESTABLECIMIENTO.-

Con estos antecedentes, el ESTABLECIMIENTO se compromete a:

2.1 Respetar y cumplir las normas operativas que las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS tienen para sus

TARJETAS, las disposiciones establecidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, las resoluciones de los órganos de control, el estándar de la seguridad de datos para la industria de tarjetas de crédito, y demás normas que regulan el uso de las TARJETAS a nivel nacional e internacional.

2.2 Instruir a sus empleados sobre el manejo de las TARJETAS.

2.3 Comunicar por escrito a DATAFAST e inmediatamente de haber ocurrido, los cambios que sufre el ESTABLECIMIENTO en cuanto a: razón social, denominación, propietarios, representante legal o administrador, direcciones y teléfonos de su(s) local(es), actividad comercial, RUC, o al cierre parcial o definitivo de sus operaciones comerciales.

2.4 Dar las facilidades técnicas y físicas que DATAFAST requiera para la instalación y funcionamiento de los P.O.S. u otros equipos de conexión electrónica de propiedad de DATAFAST, los que no podrán ser trasladados a otra ubicación sin la autorización previa y expresa de DATAFAST.

2.5 Utilizar los equipos y servicio de captura electrónica proporcionados por DATAFAST en todas sus transacciones de venta a través de P.O.S., cuando los tarjetahabientes presenten como medio de pago las TARJETAS, las mismas deberán estar en buen estado y vigentes en el momento de la transacción.

2.6 No utilizar, insertar o permitir dispositivo alguno de copiado de la información electrónica, o alterar de alguna forma los dispositivos entregados por DATAFAST, ya sea por quienes laboren en el ESTABLECIMIENTO o por terceros. 2.7 Cada vez que se vaya a efectuar una venta, cumplir con el procedimiento de "Venta Segura" y demás instructivos, en los que constarán los procedimientos que debe emplear el ESTABLECIMIENTO para el buen uso y manejo de los P.O.S. Estos instructivos serán entregados al ESTABLECIMIENTO junto con los dispositivos y además estarán disponibles en el portal web [www.datafast.com.ec](http://www.datafast.com.ec). El ESTABLECIMIENTO se obliga a consultar periódicamente, en la página web antes señalada, las actualizaciones de los manuales e instructivos, por lo cual no podrá alegar falta de conocimiento del contenido de los textos.

2.8 Vender a los tarjetahabientes todas las mercancías y/o servicios que ofrezcan al público al precio normal, marcado o publicado, sujeto a las rebajas concedidas o anunciadas y sin recargo

alguno de conformidad a lo preceptuado en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos, Resoluciones de la Junta Bancaria, y Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y demás normativa aplicable.

2.9 Cuidar los dispositivos entregados para evitar su pérdida o deterioro por maltratos, vandalismo o negligencia, por parte de su personal o de terceros. En caso de sustracción, daño o pérdida, parcial o total, de los equipos entregados, el ESTABLECIMIENTO cancelará a DATAFAST dentro de las 48 horas siguientes, el valor del dispositivo, de acuerdo con los costos vigentes en el mercado, proporcionados por los proveedores de DATAFAST, y adicionalmente, entregará una copia de la denuncia de los objetos sustraídos si el siniestro fue robo o hurto.

2.10 Cancelar a DATAFAST en los plazos estipulados en este contrato, los valores que correspondan por la afiliación y conexión a su red, y demás costos que se deriven del servicio brindado. Los pagos se realizarán mediante débitos, según autorización conferida por el ESTABLECIMIENTO, la que una vez suscrita por su propietario o representante legal, se agrega como parte de este contrato.

2.11 Para las transacciones realizadas a través de los dispositivos IMPRINTER, requerir la autorización telefónica a los centros de autorizaciones de las ENTIDADES o la empresa que estas designen. La autorización consiste en una clave numérica o alfanumérica que el ESTABLECIMIENTO registrará en el casillero correspondiente de la nota de cargo (voucher), la que solo aprueba el consumo o el servicio, más no garantiza que el titular de la tarjeta sea quien está realizando la transacción y mucho menos que el plástico sea el mismo que se le entregó al tarjetahabiente, quedando esta verificación bajo exclusiva responsabilidad del ESTABLECIMIENTO. El otorgar la autorización a una transacción es competencia exclusiva de las ENTIDADES EMISORAS. Para los consumos que se realicen mediante P.O.S. electrónicos, la autorización se procesará automáticamente con la aprobación de la venta. DATAFAST es un medio ágil y seguro de transmisión y procesamiento de transacciones y las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS son las únicas competentes para conferir estas autorizaciones.

2.12 Cuidar y garantizar el uso correcto de su código único de afiliación y no proporcionarlo a terceros, ni a ningún otro ESTABLECIMIENTO.

2.13 Aceptar las TARJETAS como medio de pago de las transacciones requeridas por los tarjetahabientes, sin exigir montos mínimos o máximos como requisito para procesarlas.

2.14 Tener un mínimo de diez (10) transacciones mensuales, cifra que puede ser modificada por DATAFAST previa notificación al ESTABLECIMIENTO.

2.15 No dividir o fraccionar el valor de la compra en dos o más notas de cargo (vouchers) con el fin de obviar la autorización referida en el numeral 2.11 precedente.

2.16 Retener las TARJETAS que sean requeridas por los Centros de Autorizaciones o a través de un P.O.S.

2.17 Comunicar al Centro de Autorizaciones la duda o sospecha acerca del portador de la TARJETA y solicitar una autorización “código 10”, para ayuda y asesoramiento inmediato.

2.18 Respetar las consideraciones establecidas en el ANEXO 3, que se agrega como documento habilitante a este contrato.

2.19 No ejecutar cobros pendientes en favor de las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS.

2.20 No realizar auto consumos, es decir, ventas ficticias con las TARJETAS con el fin de obtener dinero en efectivo.

2.21 No rechazar en ningún momento las TARJETAS, ni desalentar el uso de alguna en beneficio de otra, excepto en los casos que comprometan el correcto manejo de una venta segura, caso contrario podrá ser desafiliado de la red de tarjetas.

2.22 Mantener la más estricta confidencialidad de la información contenida en las notas de cargo (vouchers) o que sea objeto de procesamiento. Dicha información se encuentra sujeta al sigilo y/o reserva bancaria, según los términos previstos en la ley.

2.23 Mantener todos los materiales y registros que contengan información de los tarjetahabientes en forma segura, con acceso limitado al personal autorizado.

2.24 Solicitar la cancelación del servicio contratado en caso de cese definitivo de las actividades comerciales. Mientras dicha solicitud no se produzca, se entenderá que el servicio sigue prestándose y DATAFAST tendrá derecho a facturar y cobrar las tarifas asociadas a dicho servicio, a pesar de que el ESTABLECIMIENTO no esté operando.

2.25 No realizar ventas en su establecimiento, utilizando el código único de afiliación de otros comercios. La violación de este numeral dará derecho a las ENTIDADES a no pagar la facturación donde se detecte esta prohibición.

2.2.6 No suministrar dinero en efectivo, ni cambiar cheques de viajero o cheques personales por ningún motivo al amparo de las TARJETAS.

2.27 No aceptar las TARJETAS para cobrar o refinanciar una deuda existente, aceptar pagos del tarjetahabiente por cargos previos, procesar transacciones para cobrar el monto de un cheque devuelto u otra forma de pago del tarjetahabiente o de un tercero, presentar recibos de venta a nombre de otro comercio, ni presentar transacciones de los propietarios, representantes legales o administradores del ESTABLECIMIENTO.

2.28 No almacenar en ningún sistema y de ninguna manera los datos de la banda electrónica de la TARJETA de un tarjetahabiente, en el caso de requerirlo el ESTABLECIMIENTO solo podrá registrar el nombre del tarjetahabiente, número de tarjeta cifrado o truncado de acuerdo al estándar de seguridad establecido para la industria de tarjeta de crédito (PCI), fecha de vencimiento y el código de servicio.

Las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS o las administradoras u operadoras de sus TARJETAS, podrán abstenerse de pagar al ESTABLECIMIENTO el valor de las notas de cargo (vouchers) que se hayan procesado violando las disposiciones contenidas en esta cláusula, en especial, omitiendo los procesos de “Venta Segura”.

### TERCERA: OBLIGACIONES DE DATAFAST.-

DATAFAST se obliga a:

3.1 Afiliar al ESTABLECIMIENTO en nombre de las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS, para lo cual le asignará y habilitará en el Sistema de Tarjetas de Crédito y Débito, previa recepción y verificación de los documentos completos establecidos como requisitos, el CODIGO ÚNICO DE AFILIACIÓN, el que es exclusivo e intransferible. 3.2 Proporcionar, instalar y brindar mantenimiento a los dispositivos entregados por DATAFAST al ESTABLECIMIENTO, para lo



cual DATAFAST elaborará un acta de entrega – recepción de los equipos o servicios entregados u otorgados al ESTABLECIMIENTO, según fuere el caso.

3.3 Habilitar al ESTABLECIMIENTO para que pueda conectarse a la Red de P.O.S.

3.4 Otorgar el servicio de captura electrónica y/o manual operado por DATAFAST y autorizado por las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS, con el propósito de que las ventas realizadas puedan ser procesadas de manera ágil y segura, facilitando la operación y optimizando el pago al ESTABLECIMIENTO por la transacción realizada con las TARJETAS.

3.5 Proveer oportunamente al ESTABLECIMIENTO el material necesario para el procesamiento de las transacciones, como son: rollos para los P.O.S., notas de cargo (vouchers), papeletas de depósito o resúmenes de cargo (recaps). También se entregará el material publicitario que sobre las marcas de las TARJETAS, fuere proporcionado por las

ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS.

3.6 Capacitar inicial y periódicamente al personal que el ESTABLECIMIENTO determine, sobre el manejo de los dispositivos entregados, el correcto uso de la papelería suministrada y el procedimiento de “Venta Segura” el que está obligado a cumplir.

3.7 Brindar a través de su Mesa de Ayuda (call center), el apoyo operativo y tecnológico para solventar las consultas del ESTABLECIMIENTO sobre el manejo de los dispositivos entregados, solicitud de papelería, actualización de datos, reporte de situaciones sospechosas y demás interrogantes que se le presenten en los procesos de facturación.

3.8 Facilitar todos los instructivos y manuales necesarios para la seguridad, uso y manejo de P.O.S., en los que se detallan los lineamientos operativos y procedimientos de las transacciones con las TARJETAS; así como a publicarlos y actualizarlos en su portal web [www.datafast.com.ec](http://www.datafast.com.ec).

3.9 En caso de ser requerido por el ESTABLECIMIENTO, deberá emitir de manera diaria, semanal o mensual los reportes de las transacciones procesadas por captura electrónica, los que serán remitidos a la dirección de correo electrónico que el ESTABLECIMIENTO haya señalado por escrito. Los costos por estos reportes variarán dependiendo de la frecuencia solicitada por el ESTABLECIMIENTO, para cuyo cobro autoriza desde ya a DATAFAST a debitarlos de su cuenta bancaria autorizada.

CUARTA: NOTAS DE CARGO Y/O VOUCHERS.-

El ESTABLECIMIENTO se compromete y obliga a utilizar los P.O.S. y cualquier otro dispositivo de captura electrónica asignados por DATAFAST, para todas las transacciones que se efectúen con las TARJETAS de las marcas mencionadas en este contrato, representadas y respaldadas en su aceptación por las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS. Si al realizar la activación del dispositivo, existiera algún tipo de malfuncionamiento o desperfecto, el ESTABLECIMIENTO deberá informar del particular a DATAFAST dentro de las 48 horas siguientes de haberlos recibido. Transcurrido dicho período sin que exista reporte alguno, se entenderá que los dispositivos han sido recibidos a satisfacción del ESTABLECIMIENTO, sin perjuicio de las obligaciones de DATAFAST provenientes de la garantía de fábrica de los dispositivos.

Las notas de cargo (voucher), sean estas físicas o electrónicas (esto es, enviadas por correo electrónico), que se generen de las transacciones realizadas, llevarán la denominación de “CAPTURA ELECTRÓNICA”, por lo que no será necesario que el ESTABLECIMIENTO entregue estos comprobantes a las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS; no obstante, el ESTABLECIMIENTO deberá conservar bajo su responsabilidad las notas de cargo (voucher) originales y las facturas que respaldan las transacciones realizadas con las TARJETAS, por el tiempo establecido en la legislación vigente. Durante ese tiempo, DATAFAST o las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS podrán solicitar por escrito estos documentos al ESTABLECIMIENTO, el que deberá entregarlos en el plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas desde que se hizo el requerimiento; en caso de incumplimiento, el ESTABLECIMIENTO autoriza desde ya a las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS a descontar sin protesto los valores reclamados de su próxima facturación, más los intereses causados, multas e indemnizaciones si las hubieran.

En caso de producirse en el ESTABLECIMIENTO problemas eléctricos o técnicos que imposibiliten el funcionamiento de los P.O.S. o de cualquier otro dispositivo electrónico instalado por DATAFAST, deberá utilizar la máquina IMPRINTER entregada como medida de contingencia hasta que se solucione el inconveniente. Además, el ESTABLECIMIENTO deberá informar inmediatamente de este evento a DATAFAST para que le otorgue una orden de autorización de depósito manual y si fuera necesario, programe la visita de un asesor para la revisión de los dispositivos.

Cuando las notas de cargo (vouchers) se emitan por captura manual, el ESTABLECIMIENTO deberá proporcionar una copia al tarjetahabiente y otra la conservará para sus archivos por el tiempo establecido en la legislación vigente. Los originales se entregarán junto con el resumen de cargos (recap) a las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS, a través de sus sucursales o la empresa que ellas designen para este proceso.

Las notas de cargo (vouchers) que se generen por captura electrónica o manual, deberán contener impresa la información constante en la normativa vigente y en los manuales de seguridad para el uso y manejo de los P.O.S. Si durante la verificación de la información impresa se detectara una inconsistencia en los datos, el ESTABLECIMIENTO deberá delante del tarjetahabiente destruir y/o anular la nota de cargo (voucher) y elaborar una nueva.

Las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS o la empresa que ellas designen, están obligadas a recibir las notas de cargo (vouchers) emitidas por el ESTABLECIMIENTO siempre que presenten la autorización, el resumen de cargos (recap) y los comprobantes cumpliendo con los siguientes requisitos:

- a) Que contengan claramente la impresión mediante P.O.S. o troquelado de la TARJETA, como también la identificación del ESTABLECIMIENTO donde se realizó la transacción.
- b) Que contenga la fecha de expiración de la TARJETA utilizada.
- c) Obligatoriedad del establecimiento de emitir la nota de cargo y de verificar que la firma y rúbrica que consigne el tarjetahabiente sea la misma que conste en el reverso de la tarjeta y en el documento de identificación, para lo cual el establecimiento exigirá la presentación del documento de identificación y anotará en el comprobante el número de la cédula de ciudadanía, identidad o pasaporte.

- d) Que conste el detalle de los impuestos de ley. En el caso de no desagregar, en la nota de cargo (voucher) los impuestos, ésta omisión será de responsabilidad exclusiva del ESTABLECIMIENTO.
- e) Que la nota de cargo (voucher) no contenga alteraciones, mutilaciones, tachaduras o cortaduras.

Las notas de cargo (vouchers), información sobre la cuenta, transacciones o datos personales de un tarjetahabiente no podrán ser cedidas, vendidas, ni enajenadas en ninguna forma por parte del ESTABLECIMIENTO a terceros, sin la autorización previa, expresa y escrita del titular de las TARJETAS, DATAFAST y/o de las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS, la cual deberá constar para cada caso concreto.

El cumplimiento de las obligaciones y requisitos previstos en esta cláusula corresponde de forma exclusiva al ESTABLECIMIENTO, por lo que reconoce que en caso de violación de cualquiera de ellas, las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS o a la empresa que ellas designen, quedan facultadas a rechazar y no pagar la facturación que hubiere enviado o consignado.

#### QUINTA: PROCESAMIENTO DE TRANSACCIONES.-

El ESTABLECIMIENTO para transmitir a DATAFAST las ventas realizadas mediante captura electrónica, deberá ejecutar diariamente el cierre de lote en cada P.O.S. y/o dispositivo electrónico hasta las 20:00, de lo contrario, las transacciones no serán capturadas el mismo día por las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS o DATAFAST y no podrán ser procesadas por el banco pagador para su cancelación al día siguiente.

El P.O.S. al realizar el cierre de lote emitirá una tira auditora, la que contendrá el nombre y código único de afiliación del ESTABLECIMIENTO, el número de lote que corresponde a dicho cierre, el detalle de las transacciones del día y el total de las ventas. Este documento servirá al ESTABLECIMIENTO como respaldo de los consumos registrados en el dispositivo electrónico. Si el cierre de lote se efectúa después de transcurridos dos (2) días laborables, las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS o DATAFAST no están obligadas a cancelar dicha facturación.

Las notas de cargo (voucher) impresas a través de las máquinas IMPRINTER, deberán adjuntarse a la papeleta de depósito o resúmenes de cargo (recap), y deberán ser entregados dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que se realizó el consumo, si el ESTABLECIMIENTO está en Guayaquil o Quito; y, dentro de tres (3) días hábiles siguientes si el ESTABLECIMIENTO se encuentra en otra ciudad. Las entregas podrán realizarse en cualquiera de las sucursales de las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS adquirentes o de la empresa que ellas designen para este evento, pasado este término las ENTIDADES no estarán obligadas a recibirlas. En las papeletas de depósito o resúmenes de cargo (recap) se deberá especificar por marca de tarjeta y tipo de crédito, el valor total de todas las notas de cargo (voucher) adjuntas al recap, menos la tarifa pactada y que se detalla en el formulario de cargos porcentuales de los emisores (ANEXO 4).

Para el ESTABLECIMIENTO que utilice el servicio de Datamóvil, el cierre del lote se realizará, diariamente, de manera automática hasta las 24:00.

En caso de requerir la anulación de una transacción realizada a través de un P.O.S o cualquier otro dispositivo electrónico, ésta podrá efectuarse solo cuando el consumo haya sido realizado el mismo día y antes de haberse ejecutado el cierre del lote diario del dispositivo. Si el cierre del lote diario ya fue ejecutado, el ESTABLECIMIENTO no podrá realizar directamente al tarjetahabiente el ajuste o reembolso a que tuviera derecho, los que deberán ser procesados a través de las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS. En ese caso, el ESTABLECIMIENTO se obliga a remitir a las ENTIDADES el valor del reembolso, a través de un cheque, transferencia u otro medio de pago, menos la parte proporcional de la tarifa del ESTABLECIMIENTO, junto con una carta que evidencie los datos de la transacción anulada y el motivo. De cumplirse los referidos requisitos, el correspondiente Emisor acreditará en la cuenta del tarjetahabiente el valor remitido por el ESTABLECIMIENTO.

#### SEXTA: VERIFICACIONES Y PRECAUCIONES.-

El ESTABLECIMIENTO se obliga a tomar y efectuar las siguientes precauciones y verificaciones en cada transacción con las TARJETAS:

6.1 Requerir la cédula de identidad o ciudadanía u otro documento de identificación, cuando el tarjetahabiente presente su TARJETA como medio de pago.

6.2 Verificar que la TARJETA esté vigente y sin señales de alteración, mutilación o cortaduras.

6.3 Verificar que en el panel de firma de la TARJETA conste la firma y rúbrica del tarjetahabiente y que ésta sea la misma del documento de identificación.

6.4 Cuando la operación implique, ingreso de "PIN" o clave en los dispositivos electrónicos, brindar al tarjetahabiente confidencialidad. El ESTABLECIMIENTO no exigirá por ningún motivo la entrega de este código personal.

6.5 Entregar a los tarjetahabientes la correspondiente nota de cargo (voucher), debiendo el ESTABLECIMIENTO verificar: la integridad de la información que consta en la nota de cargo (voucher), debiendo ser anulada en caso de existir errores; que en el documento conste la misma información de la TARJETA; que la firma que se estampa en la nota de cargo (voucher), sea la misma que consta en el reverso de la TARJETA y en el documento de identificación, para lo cual exigirá la presentación del documento de identificación y anotará en el comprobante el número de cédula de ciudadanía, identidad o pasaporte.

6.6 Anotar en el casillero respectivo de la nota de cargo (voucher) el número de autorización dado por el Centro de Autorizaciones de las ENTIDADES o de la operadora o administradora designada para el efecto, cuando la facturación se haga a través de las máquinas IMPRINTER.

6.7 Confirmar que en la nota de cargo (voucher) impresa conste en forma clara los datos del tarjetahabiente como del ESTABLECIMIENTO, e instruir a sus empleados sobre la obligatoriedad que tienen de estar presentes cuando el tarjetahabiente firme la nota de cargo (voucher), y comprobar la veracidad de su firma y rúbrica con la TARJETA y cédula de identidad y/o ciudadanía u otro documento de identificación válido. Bajo ningún motivo o circunstancia el ESTABLECIMIENTO deberá aceptar notas de cargos (vouchers) previamente firmadas.

6.8 Solicitar al tarjetahabiente que registre en la nota de cargo (voucher) su número de cédula y de un teléfono para contactarlo si fuera el caso. El ESTABLECIMIENTO no pedirá al tarjetahabiente

detalle del número de TARJETA u otra información en ningún formulario de pedido, u otro dispositivo similar.

6.9 Consultar a las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS en el evento de existir dudas sobre cualquier aspecto relacionado con las TARJETAS.

6.10 Las notas de cargo (voucher) en las cuales el ESTABLECIMIENTO no haya efectuado las verificaciones mencionadas, se considerarán ilegítimas y no tendrán las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS obligación alguna de pagar su monto.

6.11 Efectuar una selección rigurosa del personal que intervendrá por parte del ESTABLECIMIENTO en este proceso, quienes deben demostrar idoneidad moral y ética para ejecutar dicha función.

6.12 Informará sus empleados sobre los requisitos previstos en este contrato para el correcto manejo de las transacciones que se efectúen con las TARJETAS; no obstante, cualquier error, omisión o dolo de los procedimientos de seguridad y control en la aceptación de las TARJETAS o en la emisión de notas de cargo (vouchers) al completar una transacción, serán de exclusiva responsabilidad del ESTABLECIMIENTO y por ello las ENTIDADES no estarán obligadas a pagar este tipo de facturación. Cuando en la facturación ya pagada al ESTABLECIMIENTO, se detectaren errores de los señalados en este numeral, ya sea dentro del proceso de control de calidad o por reclamos presentados directamente por los tarjetahabientes o a través de los órganos tutelares o de control, el ESTABLECIMIENTO autoriza expresamente a las ENTIDADES a debitar de una nueva facturación los valores correspondientes a la facturación impugnada.

**SÉPTIMA: ASIGNACIÓN DE ENTIDADES ADQUIRENTES, BANCOS PAGADORES Y PAGO DE TRANSACCIONES.-**

Las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS o la empresa que ellas designen para este evento, adquirirán las transacciones y cancelarán con crédito a cuenta, de acuerdo con la forma de pago establecida por el ESTABLECIMIENTO en el formulario de cargos porcentuales que se anexa a este contrato (ANEXO 4).

Las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS pagarán el monto neto de las ventas que consten en el cierre de lote y/o recap menos la tarifa respectiva, previa verificación de las notas de cargo (voucher) agregadas a éste y suscritas de conformidad con las normas de seguridad establecidas en la cláusula cuarta y en todos los instructivos y manuales necesarios para la seguridad, uso y manejo de los Terminales de Punto de Ventas que han sido entregados al ESTABLECIMIENTO; descontando los créditos por devoluciones recibidas durante ese periodo y las inconsistencias al validar cada una de las transacciones enviadas o por reclamos debidamente sustentados y justificados por los tarjetahabientes. En el caso de que no se haya elaborado en el resumen de cargos (recap), la operación aritmética para llegar al valor NETO A PAGAR, la harán las ENTIDADES.

**OCTAVA: CARGOS.-**

En virtud de la gestión que realizan las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS y dado a que éstas asumen el riesgo del crédito concedido al tarjetahabiente, el ESTABLECIMIENTO se obliga irrevocablemente a pagar a las ENTIDADES los porcentajes de las tarifas respectivas que se detallan en el referido formulario de cargos porcentuales (ANEXO 4). Las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS adicionarán a los cargos, los impuestos que se encuentren vigentes y emitirán el comprobante de venta y/o factura con los desgloses correspondientes.

**NOVENA: RECLAMOS DEL ESTABLECIMIENTO.-**

El ESTABLECIMIENTO podrá presentar sus reclamos a DATAFAST por la falta de pago, total o parcial, de su facturación por parte de las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS, en un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir de la fecha de pago por cada entidad emisora, tanto para las transacciones realizadas por P.O.S. como por DATAMÓVIL. En el caso de transacciones realizadas con IMPRINTER, el ESTABLECIMIENTO deberá realizar el reclamo directamente a la ENTIDAD EMISORA ASOCIADA.

En cualquiera de estos casos, el ESTABLECIMIENTO se obliga a realizar por escrito el respectivo reclamo, especificando su motivo y adjuntando la copia del reporte de transacciones por captura electrónica o el resumen de cargos (recap), con sus respectivas notas de cargo (vouchers).

**DÉCIMA: NUEVAS MARCAS, PRODUCTOS Y EMISORES.-**

En los casos que con posterioridad a la fecha de celebración de este contrato se comunicara a DATAFAST, sobre la existencia de uno o más medios de pago que emitan o representen las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS o la adherencia de más instituciones emisoras de tarjetas de crédito, débito o afines, el ESTABLECIMIENTO reconoce sin reservas que se entenderá que todas las cláusulas contenidas en este contrato son aplicables y exigibles para el ESTABLECIMIENTO respecto a la nueva marca o emisor y viceversa, sin necesidad de suscripción de nuevo contrato o documento adicional alguno.

**UNDÉCIMA: PROMOCIÓN Y EXHIBICIÓN DE MARCAS.-**

El ESTABLECIMIENTO declara que por la suscripción de este convenio no adquiere ningún derecho respecto de marcas, lemas comerciales, logos y/o signos distintivos o cualquier derecho de Propiedad Intelectual de las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS y se compromete a exhibir adecuadamente en sus locales, todas las marcas de las TARJETAS, así como el material promocional proporcionado por las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS y/o DATAFAST, anunciando al público en general, que se encuentra afiliado a los programas de las TARJETAS. Finalmente, el ESTABLECIMIENTO autoriza para que se lo incluya en los Directorios o Guías de Establecimientos Afiliados al Sistema de Crédito de cada ENTIDAD EMISORA ASOCIADA y de DATAFAST.

**DUODÉCIMA: DECLARACIONES DEL ESTABLECIMIENTO.-**

El ESTABLECIMIENTO expresamente declara que:

12.1 Cancelará a DATAFAST mediante cargo con tarjeta de crédito o débito a cuenta bancaria, el derecho de conexión al sistema de facturación electrónica mensual o anual por cada P.O.S (fijo o móvil) u otro tipo de dispositivo instalado por DATAFAST, según la autorización conferida y que se acompaña a este contrato (ANEXO 2). Los valores variarán dependiendo del dispositivo asignado, de los costos directos asociados al servicio y de la economía del país; a los que se incluirán los correspondientes impuestos de ley. El ESTABLECIMIENTO pagará los valores dentro de los quince (15) días calendarios contados a partir de la fecha de emisión de la factura correspondiente. En caso de mora, el ESTABLECIMIENTO autoriza desde ya a DATAFAST a que

le suspenda temporalmente el servicio, desde el día dieciséis (16) hasta que cumpla con el pago de la factura. Si la mora se prolonga por más de treinta (30) días, DATAFAST tiene absoluta libertad de recuperar los valores pendientes por cualquier medio permitido por la ley, que incluye el descuento de los valores que las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS deben entregar por las ventas facturadas por sus tarjetahabientes, y solicitar la desafiliación del ESTABLECIMIENTO a las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS.

12.2 Conoce que DATAFAST tiene derecho a terminar de forma unilateral y anticipadamente este contrato bastando para ello, una comunicación escrita donde informe del particular al ESTABLECIMIENTO, y sin que se requiera de formalidad adicional alguna, ni procedimiento judicial o arbitral alguno para solicitar su terminación. En dicho sentido, el ESTABLECIMIENTO expresamente renuncia a cualquier derecho que pudiere asistirle para exigir procedimiento especial alguno, sometiéndose expresamente a lo aquí estipulado. En caso de mora, DATAFAST podrá a su sola discreción, adicional o alternativamente, dar de baja los dispositivos del ESTABLECIMIENTO de su sistema, de manera que dichos dispositivos dejen de operar. DATAFAST tendrá además derecho a ejercer cualquier otra acción que estuviere prevista en este contrato.

12.3 Tiene pleno conocimiento de las implicaciones legales correspondientes, en caso de que la información proporcionada por el ESTABLECIMIENTO en este contrato y sus anexos no sea cierta y correcta.

12.4 Autoriza expresamente a las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS y/o DATAFAST, para que de manera conjunta o por separado, puedan realizar las verificaciones que consideren necesarias, relativas al historial y comportamiento crediticio, manejo de cuentas de ahorros o corrientes, tarjetas de crédito, etc., en los Burós de Información Crediticia, Dirección Nacional de Datos Públicos o la institución que registre datos crediticios; y, en general, con relación al cumplimiento de las obligaciones, ya sea como deudor principal, codeudor o garante, que posea el ESTABLECIMIENTO, sus propietarios y representantes legales, sean estas directas o indirectas.

12.5 Autoriza a las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS y/o DATAFAST, para que puedan proporcionar información sobre el cumplimiento de las obligaciones directas o indirectas, ya sea como deudor principal, codeudor o garante, que posea el ESTABLECIMIENTO, sus propietarios y sus representantes legales, cuantas veces lo considere necesario, de conformidad con la ley y las resoluciones de la Superintendencia de Bancos, Junta Bancaria y Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

12.6 Reconoce que los dineros destinados para el giro de su negocio, así como su capital son de origen lícito y permitido por las leyes del Ecuador, que no provienen ni serán destinados a ninguna actividad, ilegal o ilícita relacionada y/o tipificada como tal en cualquier ley o norma de la República del Ecuador, en consecuencia libera a las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS y a DATAFAST, de cualquier responsabilidad que pudiera resultar de esta asociación comercial, por esta razón los autoriza a proporcionar información que requieran las autoridades competentes.

12.7 Se compromete a respetar la legislación ecuatoriana en lo relacionado a la no contratación de trabajo infantil contemplado en el Código del Trabajo y el Código de la Niñez y la Adolescencia, por lo que el ESTABLECIMIENTO se obliga a no contratar a menores de 15 años de edad y en caso de contratar menores entre 15 y 18 años lo realizará cumpliendo con los requisitos señalados en la normativa ecuatoriana.

12.8 Exime a las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS y DATAFAST de toda responsabilidad por cualquier reclamo, queja, demanda o acción legal que pudiese ser intentada contra ellos,

proveniente de la venta de bienes o servicios por parte del ESTABLECIMIENTO, el cual indemnizará a las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS y/o DATAFAST por todas las pérdidas, costos, gastos, multas y honorarios de abogados en que incurriese por tal motivo. Este derecho a indemnización perdurará aún después de la terminación de este contrato.

#### DÉCIMA TERCERA: PLAZO.-

El plazo del presente contrato es indefinido a menos que alguna de las partes exprese por escrito su voluntad de darlo por terminado, en especial, porque el ESTABLECIMIENTO cierre sus operaciones comerciales al público o se declare en quiebra, sin embargo, se obliga a dar fiel cumplimiento a las cláusulas de este contrato y declara conocer la normativa establecida para el Funcionamiento y Operaciones de las Compañías Emisoras y Administradoras de Tarjetas de Crédito y/o Débito, y el Código Orgánico Monetario y Financiero. Así también, las partes reconocen que las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS o DATAFAST podrán dar por terminado el presente contrato, en cualquier momento, de presentarse alguna de las causales de terminación previstas en el mismo contrato. En cualquier caso de terminación, el ESTABLECIMIENTO deberá entregar inmediatamente y en buen estado de funcionamiento los P.O.S. (fijos o móviles) y cualquier otro dispositivo que haya sido suministrado por DATAFAST.

#### DÉCIMA CUARTA: INCUMPLIMIENTOS Y EFECTOS.-

Si el ESTABLECIMIENTO no registrase ninguna transacción durante noventa (90) días consecutivos, DATAFAST y/o las ENTIDADES podrán proceder a su desafiliación.

En caso de mora por parte del ESTABLECIMIENTO en el pago de los valores o precios que deba a DATAFAST y que estén estipulados en el formulario de orden de débito adjunto (ANEXO 2), DATAFAST tendrá derecho a ejercer todas las acciones que legalmente le asistan, sin perjuicio de lo cual el ESTABLECIMIENTO expresamente autoriza a las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS a deducir los valores adeudados a DATAFAST, de aquellos valores que las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS deban entregar al ESTABLECIMIENTO por las ventas facturadas por este último a los tarjetahabientes, y pagar dichos valores a DATAFAST.

En el evento de que el ESTABLECIMIENTO violare lo señalado en cualquiera de las estipulaciones contenidas en este contrato, las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS podrán descontar del pago de su facturación, el valor de los reclamos (contracargos) y multas que se le hayan ocasionado. Si la facturación fuere insuficiente para cubrir los valores, el ESTABLECIMIENTO se obliga a cancelar a la ENTIDAD EMISORA ASOCIADA dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes contadas desde la fecha del requerimiento el monto total de los mencionados reclamos (contracargos) y multas o el saldo según el caso.

Las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS y DATAFAST se reservan la facultad de realizar auditorías al ESTABLECIMIENTO en forma directa o a través de la empresa que ellos asignen, para verificar las condiciones de custodia lógica, física y organizada de los dispositivos entregados, documentos e información sensible de las cuentas y transacciones que se encuentran almacenadas y



procesadas, para salvaguardar la privacidad y seguridad de dicha información, en caso de negativa injustificada, DATAFAST suspenderá inmediatamente el servicio.

Así también, si se confirmara el incumplimiento por parte del ESTABLECIMIENTO de una o más de las estipulaciones de este contrato, DATAFAST previa autorización de las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS, podrá darlo por terminado y proceder a la desafiliación del ESTABLECIMIENTO sin reembolso alguno sobre el valor del derecho de conexión, suspendiendo inmediatamente el uso de denominaciones, marcas de servicios y logotipos, sin necesidad de formalidad alguna, requerimiento, ni indemnización de daños y perjuicios. Adicionalmente, el ESTABLECIMIENTO se compromete a devolver o aceptar el retiro de los P.O.S. u otros dispositivos que se le hayan instalado por DATAFAST, como también la totalidad de la papelería y demás material promocional que haya sido entregado. Igual facultad se tendría en el caso de uso indebido o no autorizado de dichas marcas. Estas acciones serán comunicadas a las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS y a la Superintendencia de Bancos, independiente de ejercer las acciones judiciales necesarias en caso de existir daños y perjuicios que se hayan producido.

#### DÉCIMA QUINTA: MODIFICACIONES AL CONTRATO.-

Las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS y DATAFAST se reservan el derecho de modificar este contrato en cualquier momento, el cual será comunicado por escrito al ESTABLECIMIENTO, quien tendrá un plazo de setenta y dos (72) horas para remitir sus observaciones; caso contrario, se entenderá que ha aceptado dichas modificaciones, las cuales entrarán en vigencia para su implementación técnica y/u operativa, lo que será cumplido y respetado por el ESTABLECIMIENTO, sin opción a alegar su desconocimiento.

#### DÉCIMA SEXTA: DECLARACIONES ADICIONALES.-

Las partes contratantes de común acuerdo declaran que las tarifas y precios que constan en el formulario de orden de débito adjunto (ANEXO 2) podrán ser modificados unilateralmente por DATAFAST, a efectos de hacer ajustes necesarios como consecuencia de variaciones en el índice de precios al consumidor, o por inflación, incrementos salariales, incrementos de costos operativos, etc., de tal forma que se mantenga el equilibrio económico necesario para la vigencia efectiva de este convenio. Cualquier modificación a las tarifas y precios que fueren determinadas por DATAFAST, serán notificadas por escrito al ESTABLECIMIENTO por cualquiera de los medios de notificación aquí aceptados, y entrará en vigencia por lo menos 30 días después de su notificación. En el evento de que el ESTABLECIMIENTO no esté de acuerdo con las nuevas tarifas y precios a ser aplicados, podrá notificar por escrito a DATAFAST su deseo de terminar anticipadamente este contrato.

Las ENTIDADES también se reservan el derecho de realizar procesos de revisión en las instalaciones del ESTABLECIMIENTO, y este último, se compromete a prestar las facilidades necesarias para el efecto, cuando, a criterio de las ENTIDADES, existan indicios de que se pueda estar copiando información de las TARJETAS. En el evento de que se lograre identificar coincidencias únicas, de TARJETAS que fueron utilizadas en el ESTABLECIMIENTO y posteriormente su información fue utilizada para la realización de fraudes por medio de las TARJETAS correspondientes, el ESTABLECIMIENTO responderá por el monto total de los

fraudes que se hayan originado, por lo que autoriza de manera expresa a que las ENTIDADES, debiten de su facturación el monto total de los valores anteriormente descritos, en el evento de que esta facturación no fuere suficiente, el ESTABLECIMIENTO deberá cancelar la diferencia en el plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación. El ESTABLECIMIENTO deberá presentar un plan de remediación y correctivos a ser implementado por parte del ESTABLECIMIENTO, el que será puesto en consideración de las ENTIDADES.

#### DÉCIMA SÉPTIMA: DOCUMENTOS HABILITANTES.-

Forman parte de este contrato los siguientes documentos:

17.1 Copia del nombramiento, cédula y certificado de votación del propietario y/o representante legal del ESTABLECIMIENTO.

17.2 Copia actualizada del RUC del ESTABLECIMIENTO.

17.3 Solicitud de afiliación del ESTABLECIMIENTO (ANEXO 1).

17.4 Formulario de autorización de débito (ANEXO 2).

17.5 Términos y condiciones del servicio (ANEXO 3).

17.6 Formulario de cargos porcentuales de las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS (ANEXO 4).17.7 Folleto sobre el procedimiento para Venta Segura y demás manuales e instructivos que regulan la seguridad, usos y manejo de los terminales de punto de venta P.O.S.

El ESTABLECIMIENTO declara que ha leído, entendido y aceptado el contenido del contrato y de los documentos que se anexan, tales como las solicitudes de afiliación, folletos de información, tarifarios, y los manuales e instructivos relacionados con la seguridad, uso y manejos de los P.O.S. Adicionalmente, se compromete a revisar periódicamente la información y actualizaciones de procedimientos publicados en el portal web de DATAFAST [www.datafast.com.ec](http://www.datafast.com.ec).

#### DÉCIMA OCTAVA: NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS.-

El ESTABLECIMIENTO acepta expresamente que DATAFAST pueda remitirle electrónicamente (mediante SMS, correos electrónicos, publicaciones en su página web u otros mecanismos de notificación) todo tipo de comunicaciones que necesite cursarle en virtud de su relación comercial, incluido el envío de actualizaciones y cambios en las tarifas por servicios, manuales e instructivos. Será obligación del ESTABLECIMIENTO actualizar sus números de telefonía móvil o dirección de correo electrónico en caso de que estos hayan cambiado, por lo que libera desde ya a DATAFAST de todo tipo de responsabilidad que se pudiere derivar por no actualizar dicha información. En este último caso, se tendrán por bien hechas las notificaciones o envío de información que efectúe DATAFAST a las direcciones del ESTABLECIMIENTO que tuviere registradas.

#### DÉCIMA NOVENA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.-

En caso de que exista alguna discrepancia o controversia entre las partes, derivada del presente contrato y sus anexos, estos se comprometen a realizar las siguientes gestiones:

19.1 Negociaciones Directas.- Las partes harán todo lo posible para resolver las controversias que surgieren en virtud del presente contrato o en relación con él, en forma amistosa y de buena fe, mediante negociaciones directas, informales y agotando todas las instancias. De no lograrlo, se someten a la conciliación de la Cámara de Comercio de\_\_\_\_\_.

19.2 Compromiso Arbitral.- Si no se llegare a ningún acuerdo según lo indicado en el numeral anterior, las partes renuncian fuero y domicilio y se someten a la resolución de un Tribunal de Arbitraje que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, y al Reglamento del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de \_\_\_\_\_ y las siguientes normas de procedimiento:  El arbitraje será en derecho;

- El tribunal arbitral estará integrado por tres (3) árbitros seleccionados conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación, a cuyo fallo le reconocerán efectos definitivos e inapelables, quienes estarán facultados para disponer la ejecución de medidas cautelares solicitando el auxilio de los funcionarios públicos, policiales y administrativos, en consecuencia renuncian promover acciones, recursos o incidentes de índole judicial ante los jueces ordinarios excepto los necesarios para llevar a ejecución el fallo arbitral;
- El procedimiento arbitral será confidencial; y,
- El procedimiento arbitral tendrá lugar en las instalaciones del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de \_\_\_\_\_.

Las partes de común acuerdo se comprometen y obligan a dar fiel cumplimiento a lo indicado en las cláusulas de este contrato; así como también declaran que conocen las normas legales que determinan el funcionamiento y operación de las compañías Emisoras y Administradoras de tarjetas de crédito, las normas dispuestas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, las Resoluciones de la Superintendencia de Bancos, de la Junta Bancaria y de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, así como demás normativa pertinente.

Para constancia y ratificación de lo convenido, las partes firman este documento en original y una copia de igual tenor y valor jurídico, en la ciudad de \_\_\_\_\_, el \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
**FIRMA AUTORIZADA**  
**DATAFAST S.A. Y ENTIDADES**  
**EMISORAS**  
**RUC 1791310063001**

\_\_\_\_\_  
**EL ESTABLECIMIENTO**  
**CEDULA:**  
**RUC:**

**Domicilios de Correspondencia:**

**DATAFAST S.A.**  
**Guayaquil, Av. 9 de Octubre # 416 y Chile.**  
**Edificio Citibank Piso 7.**  
**Telf. (5934)3703-070**  
**Fax (5934) 2534-110.**

**EL ESTABLECIMIENTO**  
**Nombre:**  
**Dirección:**  
**Ciudad:**  
**Teléfono:**  
**Email:**

**ANEXO 7.**

**FORMULARIO DE AUTORIZACION DE DEBITO  
(Alquiler de POS)**



*TODAS LAS TARJETAS EN UNA SOLA RED\**

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_

Por medio de la presente autorizo a usted(es) debitar de mi cuenta los siguientes valores a favor de DATAFAST, de acuerdo a lo descrito en el "**Contrato de Afiliación de Establecimientos Unificado**", comprometiéndome en forma incondicional e irrevocable a cancelar los valores generados por estos conceptos de plazo indefinido y mantener los fondos suficientes y disponibles para cubrir dichos pagos.

**DATOS DEL SOLICITANTE**

Nombre del _____ nto:	C.. _____	R.U.C _____
Dirección _____	Teléfono _____	Celula _____
	Email: _____	

**IMPRINTE** COSTO POR EQUIPO US\$ 35.00 más IVA  CANTIDAD

**DATABALANCE** Costo Anual \$ 100,00 más IVA (con pos)  Costo Anual \$150,00 más IVA (sólo DB)

<input type="checkbox"/> <b>PO (COSTO DEL SERVICIO)</b> Precios no n																																																														
PAGO ANUAL <input type="checkbox"/>	PAGO MENSUAL <input type="checkbox"/>	PAGO TEMPORAL <input type="checkbox"/>																																																												
<table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> <b>Pos Dial</b></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/> <b>Pos Dial</b></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/> <b>Pos Dial</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Alquiler</td> <td>\$ 123.75 (+\$10.00 mensual*)</td> <td>Alquiler</td> <td>\$ 11.25 (\$ 21.25*)</td> <td>Alquiler</td> <td>\$ 47.25</td> </tr> <tr> <td>Derecho de conexión</td> <td>\$ 52.25</td> <td>Derecho de conexión</td> <td>\$ 4.75</td> <td>Derecho de conexión</td> <td>\$ 4.75</td> </tr> <tr> <td>Comunicación</td> <td>-----</td> <td>Comunicación</td> <td>-----</td> <td>Comunicación</td> <td>-----</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>\$ 176.00 (+\$10.00 mensual*)</td> <td>Total</td> <td>\$ 16.00 (\$26.00*)</td> <td>Total</td> <td>\$ 52.00</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> <b>Pos Dial</b>		<input type="checkbox"/> <b>Pos Dial</b>		<input type="checkbox"/> <b>Pos Dial</b>		Alquiler	\$ 123.75 (+\$10.00 mensual*)	Alquiler	\$ 11.25 (\$ 21.25*)	Alquiler	\$ 47.25	Derecho de conexión	\$ 52.25	Derecho de conexión	\$ 4.75	Derecho de conexión	\$ 4.75	Comunicación	-----	Comunicación	-----	Comunicación	-----	Total	\$ 176.00 (+\$10.00 mensual*)	Total	\$ 16.00 (\$26.00*)	Total	\$ 52.00	<table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> <b>Pos Inalámbrico</b></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/> <b>Pos Inalámbrico</b></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/> <b>Pos Inalámbrico</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Alquiler</td> <td>\$ 244.75 (+\$10.00 mensual*)</td> <td>Alquiler</td> <td>\$ 22.25 (\$32.25*)</td> <td>Alquiler</td> <td>\$ 47.25</td> </tr> <tr> <td>Derecho de conexión</td> <td>\$ 52.25</td> <td>Derecho de conexión</td> <td>\$ 4.75</td> <td>Derecho de conexión</td> <td>\$ 4.75</td> </tr> <tr> <td>Comunicación</td> <td>\$ 104.50</td> <td>Comunicación</td> <td>\$ 9.50</td> <td>Comunicación</td> <td>\$ 9.50</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>\$ 401.50 (+\$10.00 mensual*)</td> <td>Total</td> <td>\$ 36.50 (\$46.50*)</td> <td>Total</td> <td>\$ 61.50</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> <b>Pos Inalámbrico</b>		<input type="checkbox"/> <b>Pos Inalámbrico</b>		<input type="checkbox"/> <b>Pos Inalámbrico</b>		Alquiler	\$ 244.75 (+\$10.00 mensual*)	Alquiler	\$ 22.25 (\$32.25*)	Alquiler	\$ 47.25	Derecho de conexión	\$ 52.25	Derecho de conexión	\$ 4.75	Derecho de conexión	\$ 4.75	Comunicación	\$ 104.50	Comunicación	\$ 9.50	Comunicación	\$ 9.50	Total	\$ 401.50 (+\$10.00 mensual*)	Total	\$ 36.50 (\$46.50*)	Total	\$ 61.50	<p># MESES CONTRATADOS _____ MES/ES</p>
<input type="checkbox"/> <b>Pos Dial</b>		<input type="checkbox"/> <b>Pos Dial</b>		<input type="checkbox"/> <b>Pos Dial</b>																																																										
Alquiler	\$ 123.75 (+\$10.00 mensual*)	Alquiler	\$ 11.25 (\$ 21.25*)	Alquiler	\$ 47.25																																																									
Derecho de conexión	\$ 52.25	Derecho de conexión	\$ 4.75	Derecho de conexión	\$ 4.75																																																									
Comunicación	-----	Comunicación	-----	Comunicación	-----																																																									
Total	\$ 176.00 (+\$10.00 mensual*)	Total	\$ 16.00 (\$26.00*)	Total	\$ 52.00																																																									
<input type="checkbox"/> <b>Pos Inalámbrico</b>		<input type="checkbox"/> <b>Pos Inalámbrico</b>		<input type="checkbox"/> <b>Pos Inalámbrico</b>																																																										
Alquiler	\$ 244.75 (+\$10.00 mensual*)	Alquiler	\$ 22.25 (\$32.25*)	Alquiler	\$ 47.25																																																									
Derecho de conexión	\$ 52.25	Derecho de conexión	\$ 4.75	Derecho de conexión	\$ 4.75																																																									
Comunicación	\$ 104.50	Comunicación	\$ 9.50	Comunicación	\$ 9.50																																																									
Total	\$ 401.50 (+\$10.00 mensual*)	Total	\$ 36.50 (\$46.50*)	Total	\$ 61.50																																																									

**PROTECCION DE EQUIPO** Precios no incluyen IVA

PAGO ANUAL <input type="checkbox"/>	Pos Dial \$ 44.00	Pos Inalámbrico \$ 88.00	Pos Inalámbrico \$ 8.00
			PAGO MENSUAL <input type="checkbox"/>
			Pos Dial \$ 4.00

**FORMA DE PAGO**

**BANCO**

Guayaquil  Pacífico  Pichincha  Produbanco   
 Bolivariano  Loja  Machala  Internacional

Titular de la Cuenta:

CTA. CTE.  Cuenta #   
 CTA. AHO

**TARJETA DE CREDITO**

Socio:

Tarjeta #

Banco Emisor :  Vencimiento :

**ENTREGA DE CORRESPONDENCIA (DIRECCION EN FACTURA)**

Sírvase enviar las facturas y demás documentos relacionados al ESTABLECIMIENTO a:

COMERCIO:  OTRA DIRECCION:

La revocatoria de esta orden de pago deberá notificarse a Datafast y no surtirá efecto, sino 30 días después de haberla presentado por escrito a las oficinas de la entidad bancaria. *Este documento es accesorio del contrato principal al cual nos remitiremos en caso de ser necesario.*

\*EL ESTABLECIMIENTO que no cumpla con el mínimo de **10** transacciones mensuales aprobadas, por cada P.O.S. después de ser instalado el equipo, pagará a DATAFAST un valor adicional en cada mes que no llegue a la meta.

**Temporales:** El tiempo correrá a partir de la fecha de asignación del pos. Me comprometo a devolver el equipo completo al final del plazo acordado en el presente debito, con soporte de entrega/recepción debidamente firmado. En caso de no realizar la entrega del equipo asumo los costos mensuales por el tiempo adicional de conformidad con el presente debito firmado.

\_\_\_\_\_  
 Firma del Titular de la cuenta y/o del Tarjetahabiente

C.I.: \_\_\_\_\_



Sírvase enviar las facturas y demás documentos relacionados al ESTABLECIMIENTO a:

COMERCIO:

OTRA

DIRECCION:

**NOTA:** Este documento es accesorio del contrato principal, al cual nos remitiremos en caso de ser necesario.

\_\_\_\_\_  
**Firma del Titular de la cuenta y/o del Tarjetahabiente**

**C.I. #**

.





DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL O ADMINISTRADOR		
Nombres y Apellidos:	Cédula de Identidad #:	Censo de Migración #: (para extranjeros)
Lugar y fecha de nacimiento:	Ocupación o profesión	
Estado Civil:		Ciudad:
<input type="checkbox"/> SOLTERO(A) <input type="checkbox"/> CASADO(A) <input type="checkbox"/> DIVORCIADO(A) <input type="checkbox"/> VIUDO(A) <input type="checkbox"/> LIBRE              UNION <input type="checkbox"/>		
Nombres y Apellidos del Cónyuge:	Cédula de Identidad #:	Censo de Migración #:
Dirección del domicilio del Representante Legal o Administrador:		Teléfono:

**DATOS PARA LA ENTREGA DEL DISPOSITIVO Y VOUCHER DATAMÓVIL (favor seleccione una sola opción de entrega)**

Cantidad de dispositivos :                      Lugar de retiro del Equipo ( 1 ) :    **Oficinas Datafast** :            Guayaquil                      Quito  
 Cuenca                      Ambato

Lugar de retiro del Equipo (2) :    **Servicio Courier**    Dirección del establecimiento

Ciudad/Cantón : \_\_\_\_\_  
 Barrio/Parroquia \_\_\_\_\_  
 Sector : \_\_\_\_\_

Calle Principal : \_\_\_\_\_  
 Número: \_\_\_\_\_  
 Calle Secundaria: \_\_\_\_\_

Referencia:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Contacto: \_\_\_\_\_ Teléfono convencional  
 \_\_\_\_\_ Teléfono Celular \_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos de persona de contacto en el establecimiento: (Envío de voucher digital)  
 E-mail:

## DATOS ADICIONALES DEL ESTABLECIMIENTO

Nombres y Apellidos de persona contacto en establecimiento:		E-mail:	
Dirección de Correspondencia: COMERCIO <input type="checkbox"/> OTRA DIRECCION: _____		Horario de atención: At A _____ De De A _____	Teléfono:

**REFERENCIAS BANCARIAS:**

<u>Banco</u>	<u>No. Cuenta</u>	<u>Tarjeta de Crédito</u>	<u>No. Tarjeta</u>
1 _____	Cte. <input type="checkbox"/> Aho. <input type="checkbox"/> # _____	1 _____	# _____

**REFERENCIAS COMERCIALES:**

<u>Empresa</u>	<u>Teléfono</u>	<u>Horario de atención</u>
1 _____	_____	_____

### ENTIDADES ADQUIRENTES

MARCA DE TARJETAS	ADQUIRENTE
American Express	Banco de Guayaquil
Diners Club	Diners Club
Discover	Diners Club
MasterCard	<input type="checkbox"/> Banco Guayaquil <input type="checkbox"/> Banco del Pacífico <input type="checkbox"/> Banco del Pichincha
Visa	<input type="checkbox"/> Banco Guayaquil <input type="checkbox"/> Banco del Pacífico <input type="checkbox"/> Banco del Pichincha
Maestro	<input type="checkbox"/> Banco Guayaquil <input type="checkbox"/> Banco del Pacífico
Electron	<input type="checkbox"/> Banco Guayaquil <input type="checkbox"/> Banco del Pacífico <input type="checkbox"/> Banco del Pichincha

### FORMA DE PAGO

Cuenta a nombre del: PROPIETARIO <input type="checkbox"/> ESTABLECIMIENTO <input type="checkbox"/>			
MARCA DE TARJETAS	BANCO PAGADOR	Cte.	Aho.
American Express	_____	Cte. <input type="checkbox"/>	Aho. <input type="checkbox"/>
Diners Club	_____	Cte. <input type="checkbox"/>	Aho. <input type="checkbox"/>
Discover	_____	Cte. <input type="checkbox"/>	Aho. <input type="checkbox"/>
MasterCard	_____	Cte. <input type="checkbox"/>	Aho. <input type="checkbox"/>
Visa	_____	Cte. <input type="checkbox"/>	Aho. <input type="checkbox"/>
Maestro	_____	Cte. <input type="checkbox"/>	Aho. <input type="checkbox"/>
Electron	_____	Cte. <input type="checkbox"/>	Aho. <input type="checkbox"/>

**NOTA:** 1.- Las ventas en DIFERIDO serán canceladas por el respectivo banco emisor.

2.- El comercio una vez afiliado puede convenir con las entidades asociadas a la red en una forma/frecuencia de pago diferente a la señalada en el contrato.

CONFIGURACIÓN PARA DISPOSITIVOS			
Desea que el equipo le permita:			
Ingresar el monto 12%	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	*
AGREGADO <input type="checkbox"/>	*DESAGREGADO		<input type="checkbox"/>
Ingresar el monto 0%	SI <input type="checkbox"/>	NO	
Calcular el valor del servicio	SI <input type="checkbox"/>	NO	
Solicite el valor de la propina	SI <input type="checkbox"/>	NO	
<p>NOTA 1... Agregado: Se ingresa subtotal de venta y el dispositivo calcula el IVA</p> <p>2... Desagregado: Se ingresa el valor total de venta, es decir incluido el IVA</p>			

DECLARACIÓN SOBRE LA CONDICIÓN DE PERSONA POLÍTICAMENTE EXPUESTA	
Yo, _____	con documento de identificación No _____
<p>Declaro que SÍ <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/> soy una "Persona Políticamente Expuesta"*</p>	
En caso de que la respuesta sea positiva:	
Cargo:	_____
Función:	_____
Jerarquía: _____	Relación: _____
<p>Por otro lado declaro que mantengo relaciones: Comerciales, contractuales, laborales, familiares o me encuentro asociado de cualquier otra forma con: (Indicar nombre, número de identificación y parentesco / relación de la persona Natural o Jurídica con la que se encuentra vinculado)</p>	
NOMBRES COMPLETOS	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN
PARENTESCO/RELACIÓN	
1.	
2.	
3.	
4.	
<p>Asumo el compromiso de notificar cualquier cambio relacionado con la información indicada en este documento en un plazo máximo de 30 días.</p>	

"Como Representante del Establecimiento solicitante, a través de este documento confirmo que conozco y acepto las condiciones establecidas por DATAFAST y las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS a ella. Certifico que la información arriba indicada es correcta y verdadera. Entiendo que esta información será leída/revisada por las autoridades del CONSEP, quienes la podrán considerar para todos los efectos legales. Igualmente certifico y declaro que los fondos recibidos de la ENTIDAD ADQUIRENTE no serán destinados a ninguna actividad relacionada con la producción, consumo, comercialización y tráfico de sustancias estupefacientes y psicotrópicas, o cualquier otra actividad ilícita tipificada en el Código Orgánico Integral Penal. Autorizo expresamente a DATAFAST y a las ENTIDADES EMISORAS ASOCIADAS a realizar el análisis que considere conveniente e informar a las autoridades pertinentes en caso de investigación y/o determinación de transacciones inusuales o sospechosas".



**PARA USO EXCLUSIVO DE DATAFAST**

Solicitud presentada por:

DATAFAST

BANCO DEL PACIFICO

BANCO GUAYAQUIL

INTERDIN

OTRA ENTIDAD:

NOMBRE DEL AFILIADOR:

COD. # :

Observaciones:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Certifico que la firma que antecede concuerda con la registrada en nuestros documentos**

Firma y sello del responsable: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Vto. Bno. Supervisor Comercial

\_\_\_\_\_  
Vto. Bno. Dpto. Riesgos

## **ANEXO 11.**

### **NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO**

#### **TITULO I.- DE LA CONSTITUCIÓN**

#### **CAPITULO V.- CONSTITUCIÓN, FUNCIONAMIENTO Y LAS OPERACIONES DE LAS COMPAÑÍAS EMISORAS 0 ADMINISTRADORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO Y LOS DEPARTAMENTOS DE TARJETAS DE CRÉDITO DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS**

##### **SECCIÓN**

##### **I.- DEFINICIONES**

**ARTICULO 1.-** Solamente las instituciones financieras y las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito pueden actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito. Quienes infrinjan esta disposición serán sancionadas conforme a lo previsto en el artículo 121 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. (incluido con resolución No. JB-2012-2225 de 5 de julio del 2012)

Se entenderá como "tarjeta de crédito" el documento emitido por una institución financiera o de servicios financieros autorizada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, 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.

Es "crédito rotativo" la línea de crédito con condiciones predeterminadas que ofrece la compañía emisora o administradora de tarjetas de crédito o la institución financiera, al tarjetahabiente. Los desembolsos a los establecimientos afiliados se hacen contra la presentación de notas de cargo y constituyen utilización de la línea de crédito.

El "crédito diferido" es un acuerdo entre el emisor o administrador de tarjetas de crédito o de pago y el establecimiento afiliado, mediante el cual el establecimiento acepta el pago diferido de un bien o servicio por parte del tarjetahabiente y descuenta esa cartera con el emisor, que a su vez administra el crédito hasta su cancelación total.

Son "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. (inciso incluido con resolución No. JB-2014-3063 de 2 de septiembre del 2014)

Se entenderá por "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. (inciso sustituido con resolución No. JB-2014-3063 de 2 de septiembre del 2014)

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. (inciso incluido con resolución No. JB-2014-3063 de 2 de septiembre del 2014)

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. (inciso incluido con resolución No. JB-2014-3063 de 2 de septiembre del 2014)

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. (inciso incluido con resolución No. JB-2014-3063 de 2 de septiembre del 2014)

**ARTÍCULO 2.-** El emisor o administrador de tarjetas de crédito únicamente podrá ofrecer a sus tarjetahabientes para el pago de sus consumos, el uso de líneas de crédito rotativo o la modalidad de crédito diferido.

Para el caso de consumos realizados en divisas, el emisor o administrador ofrecerá una línea de crédito en divisas, que podrá ser cancelada en moneda extranjera o en moneda de curso legal. Si el tarjetahabiente cubre su obligación en moneda de curso legal, el valor del consumo deberá ser convertido a esta moneda a la cotización de venta del mercado libre de divisas correspondiente a la fecha que se recibe el débito del exterior, la misma que deberá ser notificada al tarjetahabiente en el estado de cuenta.

**ARTICULO 3.-** Son compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito las sociedades anónimas que prestan servicios de carácter financiero, mediante la emisión, administración, financiamiento o mercadeo de tarjetas de crédito de pago y de afinidad de circulación general, en moneda de curso legal o extranjera; así como tarjetas de crédito, de pago, de afinidad de sistema cerrado y de sistema cerrado de circulación restringida, en moneda de curso legal, previa autorización de la Superintendencia de Bancos y Seguros. (Artículo reformado con resolución No. JB-2014-3063 de 2 de septiembre del 2014)

**ARTÍCULO 4.-** Son emisoras de tarjetas de crédito las sociedades autorizadas que realizan, por propia emisión o por concesión de marca, las siguientes actividades:

- 4.1 Emitir y promover la tarjeta;
- 4.2 Calificar y aprobar las solicitudes de los tarjetahabientes y de afiliación de establecimientos;
- 4.3 Conceder líneas de crédito, ya por utilización de la tarjeta de crédito en establecimientos comerciales o por entrega de dinero en efectivo;
- 4.4 Efectuar cobros a los tarjetahabientes y pagos a los establecimientos;
- 4.5 Recibir fondos de sus tarjetahabientes con la finalidad de efectuar cargos a sus futuros consumos; y,
- 4.6 Otras actividades estrictamente relacionadas con el objeto de las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, las que deberán ser reportadas a la Superintendencia de Bancos y Seguros, quien informará a la Junta Bancaria.

Los emisores de las tarjetas de crédito podrán operar por sí mismos dichas tarjetas o contratar su administración y operación total o parcial con una entidad autorizada por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

**ARTICULO 5.-** Son administradores u operadores de las tarjetas de crédito, las sociedades autorizadas a operar como tales, que convienen con una entidad emisora en realizar cualesquiera de las actividades detalladas en el artículo 4, excepto la emisión.

Las tarjetas de crédito, de pago o de afinidad, de circulación general; así como las tarjetas de crédito, de pago, de afinidad de sistema cerrado y de sistema cerrado de circulación restringida solo podrán ser emitidas por instituciones financieras o compañías emisoras de tarjetas de crédito. (reformado con resolución No. JB-2012-2225 de 5 de julio del 2012 y con resolución No. JB-2014-3063 de 2 de septiembre del 2014)



**ARTICULO 6.-** Podrán operar en la emisión o administración de tarjetas de crédito, de pago y de afinidad, de circulación general; así como las tarjetas de crédito, de pago, de afinidad de sistema cerrado y de sistema cerrado de circulación restringida de conformidad con lo dispuesto en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, las compañías anónimas cuyo objeto social y exclusivo sea éste y que hubieren obtenido la autorización de la Superintendencia de Bancos y Seguros para realizar tal actividad; y los bancos, sociedades financieras y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. (Inciso reformado con resolución No. JB-2013-2476 de 9 de mayo del 2013 y con resolución No. JB-2014-3063 de 2 de septiembre del 2014)

Cuando una compañía de tarjetas de crédito o una institución financiera opere con tarjetas de crédito utilizando una marca de servicios que pertenezca a un tercero, deberá previamente acreditar ante la Superintendencia de Bancos y Seguros que se halla debidamente autorizada, adjuntando para el efecto el respectivo contrato debidamente legalizado y acreditando el nombre del apoderado que la representará, así como el texto del poder.

Ninguna persona natural o jurídica que no estuviera legalmente autorizada podrá emitir o administrar tarjetas de crédito, de pago, afinidad, afinidad de sistema cerrado y sistema cerrado, caso contrario, quedará sujeta a las sanciones establecidas en el artículo 121 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y la Superintendencia de Bancos y Seguros ordenará la suspensión inmediata de esas actividades. (Inciso reformado con resolución No. JB-2014-3063 de 2 de septiembre del 2014)

## **SECCIÓN II.- CONSTITUCIÓN, INICIO DE OPERACIONES, CAPITAL, APERTURA Y CIERRE DE OFICINAS DE UNA COMPAÑÍA EMISORA O ADMINISTRADORA DE TARJETAS DE CRÉDITO**

**ARTICULO 7.-** Para la constitución de una compañía emisora o administradora de tarjetas de crédito, se observarán las disposiciones contenidas en el capítulo I, del título II de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, especialmente en lo relativo a la adopción y registro de la denominación, constitución en un solo acto o en forma sucesiva, promoción, autorización de constitución y otorgamiento del certificado de autorización.

**ARTICULO 8.-** Con el propósito de que los usuarios de los servicios de tarjetas de crédito puedan conocer y comparar los costos y condiciones del servicio, las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, previa la obtención de su certificado de autorización; y, las instituciones financieras que deseen realizar esta actividad, antes de ofrecer tal servicio, presentarán a la Superintendencia de Bancos y Seguros, la información detallada a continuación, debidamente ajustada a las exigencias previstas en este capítulo:

- 8.1 Proyecto de convenio con los tarjetahabientes;
- 8.2 Proyecto de contrato a celebrarse con los establecimientos comerciales afiliados;
- 8.3 Formatos de las tarjetas de crédito, de pago, afinidad, afinidad de sistema cerrado y sistema cerrado; (reformado con resolución No. JB-2014-3063 de 2 de septiembre del 2014)
- 8.4 Formatos de notas de cargo para la adquisición de bienes o servicios, a ser utilizados por los establecimientos comerciales afiliados; y,
- 8.5 Formatos de estados de cuenta.

Esta información deberá remitirse a la Superintendencia de Bancos y Seguros siempre que se produzcan modificaciones a los formatos que se han venido utilizando.

Sin perjuicio de lo dispuesto, la Superintendencia de Bancos y Seguros podrá, en ejercicio de sus atribuciones legales, disponer la modificación del texto de los contratos y formatos puestos en su conocimiento, cuando no se ajusten al régimen normativo vigente.

**ARTICULO 9.-** El capital pagado mínimo requerido para la constitución de una compañía emisora o administradora de tarjetas de crédito es de US\$ 1.314.470. (artículo sustituido por resolución No JB-2002-452 de 14 de mayo del 2002)

La Junta Bancaria podrá exigir un capital pagado superior, cuando a su juicio existan circunstancias específicas para ello.

Las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito mantendrán un patrimonio técnico constituido mínimo de US\$ 3.943.410.

**ARTICULO 10.-** Las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito podrán operar a través de matriz y oficinas.

Para que la Superintendencia de Bancos y Seguros autorice la apertura de oficinas, la compañía emisora o administradora de tarjetas de crédito, cumplirá con los siguientes requisitos:

- 10.1 Presentar la solicitud de apertura, adjuntando copia certificada del acta o parte pertinente del acta de sesión del organismo competente que haya resuelto la apertura, indicando la provincia y ciudad donde funcionará la oficina;
- 10.2 No registrar, a la fecha de presentación de la solicitud, deficiencia de provisiones;

- 10.3** Opinión limpia, respecto del último ejercicio económico auditado, por parte de la firma auditora externa, esto es, que se evidencie que la entidad solicitante no afronta problemas de orden financiero y que sus operaciones y procedimientos se ajustan a las disposiciones legales, estatutarias, reglamentos internos y a las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- 10.4** No encontrarse excedido en los límites de crédito previstos en el artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero; y,
- 10.5** No presentar deficiencias respecto del patrimonio técnico requerido en los últimos treinta (30) días.

También podrán abrir oficinas de promoción, previa notificación a la Superintendencia de Bancos y Seguros por lo menos con quince (15) días de anticipación. En ella se realizará exclusivamente la promoción de la tarjeta de crédito, de pago, afinidad, afinidad de sistema cerrado y sistema cerrado. La prestación de otros servicios o la realización de operaciones distintas, será causa suficiente para que la Superintendencia de Bancos y Seguros disponga el cierre inmediato de esta oficina, dejando insubsistente la respectiva autorización. (inciso reformado con resolución No. JB-2014-3063 de 2 de septiembre del 2014)

Para la apertura de oficinas, las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito deberán presentar las medidas de seguridad a ser instaladas en la respectiva oficina, que deberán ser como mínimo las señaladas en la sección VII, del capítulo I “Apertura y cierre de oficinas en el país y en el exterior, de las instituciones financieras privadas y públicas sometidas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros”, del título II “De la organización de las instituciones del sistema financiero privado”, de este libro, en lo que fuera aplicable. (incluido con resolución No. JB-2011-1851 de 11 de enero del 2011)

**ARTÍCULO 11.-** El cierre de oficinas deberá notificarse al público y a la Superintendencia de Bancos y Seguros por lo menos con quince (15) días de anticipación. La Superintendencia de Bancos y Seguros dispondrá la inscripción del cierre en el Registro Mercantil correspondiente, excepto en el caso del cierre de oficinas de promoción en que será suficiente la ya mencionada notificación.

**ARTÍCULO 12.-** La administración de las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito se regirá según lo dispuesto en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y en la Ley de Compañías.

### **SECCIÓN III.- DE LOS CONTRATOS Y FORMATOS**

**ARTICULO 13.-** Las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito y las instituciones financieras, para la emisión de tarjetas de crédito, pago, afinidad, afinidad de sistema cerrado y sistema cerrado, de circulación general o restringida y para la concesión de la línea de crédito, receptorán la solicitud pertinente de parte del cliente y, en forma previa a la celebración del contrato, practicarán las investigaciones del caso, con el fin de establecer la solvencia del solicitante y la idoneidad de las garantías, en caso de que existan. (inciso reformado con resolución No. JB-2014-3063 de 2 de septiembre del 2014)

El contrato a celebrarse entre las instituciones autorizadas para la emisión o administración de tarjetas de crédito, de pago, afinidad, afinidad de sistema cerrado y sistema cerrado y los tarjetahabientes, se hará en base al modelo de contrato que la Superintendencia de Bancos y Seguros determine, el cual contendrá como mínimo lo siguiente: (sustituido con resolución No. JB-2011-1872 de 10 de febrero del 2011 (inciso reformado con resolución No. JB-2014-3063 de 2 de septiembre del 2014)

**13.1** Derechos del tarjetahabiente en cuanto a realización de consumos;

**13.2** Declaración de intransferibilidad de la tarjeta de crédito, de pago, afinidad, afinidad de sistema cerrado y sistema cerrado; (reformado con resolución No. JB-2014-3063 de 2 de septiembre del 2014)

**13.3** Determinación de la propiedad de la tarjeta;

**13.4** Definición y explicación de todos los costos, gastos, honorarios, cargos y otras retribuciones inherentes al servicio, puntualizando la metodología de cálculo individual y la base sobre la que se calculan. Los intereses se calcularán sobre el saldo promedio mensual de utilización de la línea de crédito.

Las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito deberán fijar un período de gracia, entendiéndose como tal el plazo durante el cual la cancelación total de los consumos realizados no causan costos financieros al tarjetahabiente. Cuando el pago realizado corresponda al "mínimo a pagar" o se realice un pago parcial que exceda el "mínimo a pagar", se cobrará el interés normal únicamente sobre los valores pendientes de cancelación.

Si vencido el periodo de gracia el tarjetahabiente no ha cubierto los valores pendientes de cancelación, la compañía emisora o

administradora de tarjetas de crédito tendrá derecho a cobrar intereses normales desde la fecha del consumo efectuado por el tarjetahabiente hasta el vencimiento del periodo de gracia, e intereses de mora a partir del vencimiento del periodo de gracia;

- 13.5** Plazo de vigencia del contrato y condiciones para su renovación y terminación anticipada;
- 13.6** Establecer la fecha máxima de pago o de corte para cancelar la alícuota del crédito rotativo, del crédito diferido y/o el monto de los consumos efectuados en un período determinado. En caso de permitirse pagos parciales, como en el caso de la alícuota de crédito rotativo, determinar la metodología de cálculo del mínimo a pagar;
- 13.7** Emisión del estado de cuenta y periodicidad;
- 13.8** Plazo dentro del cual el tarjetahabiente debe manifestar la inconformidad con los saldos contenidos en el estado de cuenta, no menor de quince (15) días;
- 13.9** Condiciones relacionadas con la pérdida, sustracción o deterioro de la tarjeta. De darse uno cualesquiera de estos casos, el tarjetahabiente, debidamente identificado por nombres completos, número de cédula de identidad o ciudadanía y número de tarjeta, deberá notificar del particular al emisor no siendo responsable el primero, a partir de ese momento, de los consumos que se hagan con cargo a la tarjeta reportada como perdida o robada. La notificación podrá hacerse por escrito o por teléfono, en cuyo caso el mensaje magnetofónico constituirá medio de prueba, de acuerdo con lo previsto en el artículo 121 del Código de Procedimiento Civil. La notificación efectuada por teléfono, deberá ratificarse por escrito dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas;
- 13.10** Procedimiento a seguirse para la reclamación por errores de facturación;
- 13.11** Definición del cupo o línea de crédito asignado al tarjetahabiente, con indicación de la frecuencia y mecanismo de su reajuste; y,
- 13.12** Determinación de constitución de la garantía, si la hubiere. La garantía tendrá una vigencia máxima de dos (2) años, luego de lo cual será necesario que el garante la ratifique o, en caso de que le niegue, que el tarjetahabiente constituya nuevas garantías. En caso alguno se considerará renovada tácitamente la garantía constituida inicialmente.

El garante de un tarjetahabiente podrá, en cualquier tiempo, retirar la garantía concedida y no será responsable por los consumos que efectúe el tarjetahabiente, a partir de la fecha de notificación del particular al emisor o administrador de tarjetas de crédito

**ARTICULO 14.-** Las instituciones autorizadas para emitir o administrar tarjetas de crédito, de pago, afinidad, afinidad de sistema cerrado y sistema cerrado, no podrán celebrar convenios de manejo de aquellas denominadas como principales con personas naturales o jurídicas que se encuentren sancionadas con el cierre de sus cuentas corrientes en el sistema bancario, mientras no hayan obtenido la rehabilitación o reapertura de las mismas. Tampoco podrán hacerlo con personas a quienes se hubieren cancelado las propias tarjetas por mal manejo o morosidad, ni con los menores de edad. (inciso reformado con resolución No. JB-2014-3063 de 2 de septiembre del 2014)

Las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito y las instituciones financieras que presten este servicio accederán a la información contenida en el registro de datos crediticios.

**ARTICULO 15.-** Las instituciones autorizadas a emitir o administrar tarjetas de crédito, de pago, afinidad, afinidad de sistema cerrado y sistema cerrado, deberán celebrar contratos escritos con los establecimientos afiliados, en los cuales se estipularán al menos las siguientes cláusulas: (inciso reformado con resolución No. JB-2014-3063 de 2 de septiembre del 2014)

- 15.1** Obligatoriedad de parte del establecimiento afiliado de recibir la tarjeta como medio de pago;
- 15.2** Obligatoriedad del establecimiento de emitir la nota de cargo y de verificar que la firma y rúbrica que consigne el tarjetahabiente sea la misma que conste en el reverso de la tarjeta y en el documento de identificación, para lo cual el establecimiento exigirá la presentación del documento de identificación y anotará en el comprobante el número de la cédula de ciudadanía, identidad o pasaporte; (sustituido con resolución No. JB-2014-2903 de 24 de abril del 2014)
- 15.3** Condiciones del crédito diferido de ser el caso, que deberán incluir procedimientos para la compra de cartera y fijación del costo financiero, así como el detalle de las responsabilidades de las partes y la indicación de quien asume el riesgo de crédito;
- 15.4** Obligatoriedad de parte del establecimiento de comprobar, en la forma prevista en el correspondiente sistema, que la tarjeta de crédito, de pago, afinidad, afinidad de sistema cerrado y sistema cerrado se halle habilitada, así como rechazar aquellas tarjetas que consten en el boletín de seguridad entregado por la entidad emisora o administradora; (inciso reformado con resolución No. JB-2014-3063 de 2 de septiembre del 2014)
- 15.5** Obligatoriedad del establecimiento de que el precio para el pago con tarjeta de crédito, será el mismo precio que al contado; y, que toda oferta, promoción, rebaja o descuento vigente para el pago al contado,

será también exigible por el consumidor que efectúa pagos mediante el uso de tarjetas de crédito, salvo que se ponga en conocimiento del tarjetahabiente de manera oportuna y adecuada, en la publicidad o información respectiva y de manera expresa, lo contrario; (sustituida con resolución No. JB-2012-2208 de 7 de junio del 2012)

- 15.6** Imposibilidad del establecimiento de ejecutar cobros pendientes en favor de la compañía emisora o administradora de la tarjeta;
- 15.7** Fijación de cupos para las transacciones mediante la tarjeta. El establecimiento deberá verificar que el valor del comprobante no exceda de los montos máximos autorizados. Está terminantemente prohibido a los establecimientos dividir o fraccionar el valor de los consumos, en dos o más comprobantes, con la finalidad de evadir la obligación de solicitar autorización para cupos mayores a los asignados;
- 15.8** Procedimiento y plazo para la presentación de las notas de cargo por parte de los establecimientos afiliados;
- 15.9** Procedimiento para la cancelación de las notas de cargo por parte de la compañía emisora o administradora de la tarjeta;
- 15.10** Tarifa por el servicio; (reformado con resolución No- JB-2008-1190 de 9 de octubre del 2008)
- 15.11** Compromiso de la emisora o administradora de la tarjeta de emitir regularmente un boletín de seguridad;
- 15.12** Plazo de duración del contrato y condiciones para su renovación o terminación anticipada; y,
- 15.13** Determinación de las condiciones para la facturación y cancelación de los consumos a través de captura electrónica.

Cuando por cualquier medio se demostrara que un establecimiento afiliado efectúa, a través de tarjetas de crédito, de pago, afinidad, afinidad de sistema cerrado y sistema cerrado, la venta o el suministro de bienes y servicios por valores superiores a los establecidos para sus ventas normales o de descuento, la compañía de tarjeta de crédito y las instituciones financieras legalmente autorizadas, deberán dar por terminado el acuerdo de afiliación respectivo y notificarán del particular a la Superintendencia de Bancos y Seguros, con el objeto de que disponga la suspensión de operaciones de todas las emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, con dicho establecimiento. En el caso de que las administradoras incumplieren esta disposición, serán sancionados conforme a la ley. (inciso reformado con resolución No. JB-2014-3063 de 2 de septiembre del 2014)

**ARTICULO 16.-** Las tarjetas de crédito, de pago, afinidad, afinidad de sistema cerrado y sistema cerrado, contendrán, al menos, la siguiente información: (inciso reformado con resolución No. JB-2014-3063 de 2 de septiembre del 2014)

- 16.1** Nombre y distintivo de la respectiva marca de servicio;
- 16.2** Nombre de la compañía o institución financiera que emite la tarjeta;
- 16.3** Numeración codificada de la tarjeta;
- 16.4** Nombre del tarjetahabiente;
- 16.5** Fecha de expiración de la tarjeta;
- 16.6** Indicación de que la tarjeta es de propiedad del emisor o administrador del sistema;
- 16.7** Firma del tarjetahabiente; y,
- 16.8** Banda para la impresión de los caracteres magnéticos.

**ARTÍCULO 17.-** Las notas de cargo contendrán al menos la siguiente información:

- 17.1** Número de la tarjeta;
- 17.2** Nombre del tarjetahabiente;
- 17.3** Código, nombre y registro único de contribuyentes del establecimiento afiliado, si tiene su domicilio en el Ecuador;
- 17.4** Número de la nota de cargo;
- 17.5** Monto del consumo y otros cargos imputables al tarjetahabiente;
- 17.6** Tipo de crédito otorgado;
- 17.7** Plazo del crédito diferido;
- 17.8** Lugar y fecha del consumo;
- 17.9** Fecha de expiración de la tarjeta; y,
- 17.10** Firma del tarjetahabiente.

La nota de cargo deberá expedirse al menos por triplicado, correspondiendo un



ejemplar al tarjetahabiente, otra al establecimiento afiliado y una más al emisor o administrador de la tarjeta.

**ARTÍCULO 18.-** La institución autorizada deberá entregar mensualmente al tarjetahabiente, en forma física, el estado de cuenta de su tarjeta de crédito, mismo que deberá presentarse en base al modelo que la Superintendencia de Bancos y Seguros determine para el efecto y lo remita a través de circular. (Sustituido con resolución No. JB-2011-1911 de 13 de abril del 2011 y con resolución No. JB-2014-2832 de 18 de marzo del 2014)

Las instituciones del sistema financiero, previa aceptación expresa y escrita del titular del tarjetahabiente, podrán entregar el estado de cuenta, vía Internet o por correo electrónico o cualquier otro medio. (incluido con resolución No. JB-2014-2832 de 18 de marzo del 2014)

El estado de cuenta de tarjeta de crédito contendrá obligatoriamente al menos la siguiente información: (incluido con resolución No. JB-2014-2832 de 18 de marzo del 2014)

- 18.1** Identificación de la entidad emisora o administradora;
- 18.2** Identificación del tarjetahabiente, con especificación de cédula de ciudadanía, registro único de contribuyentes o pasaporte;
- 18.3** Número de la tarjeta;
- 18.4** Fecha de emisión o corte del estado de cuenta;
- 18.5** Fecha máxima de cancelación de los consumos;
- 18.6** Detalle pormenorizado de los consumos en moneda nacional y moneda extranjera especificando su fecha de realización, número de la nota de cargo, nombre del establecimiento afiliado e importe, tipo de cambio, de ser el caso;
- 18.7** Importe de los avances en efectivo realizados;
- 18.8** Conciliación de saldos, saldo promedio mensual de utilización de la línea de crédito;  
y, definición del monto a ser cancelado;
- 18.9** Definición de los cupos para crédito rotativo, crédito diferido y otros, con indicación del monto utilizado y el diferido pendiente de utilización;
- 18.10** Especificación de cualquier honorario o cargo que se efectúe al tarjetahabiente, definiendo la frecuencia de su cobro; y,
- 18.11** Determinación de los recargos por mora, con indicación de la base de cálculo y la tasa nominal y efectiva anual que se aplica.

## **SECCIÓN IV.- DE LAS OPERACIONES**

**ARTICULO 19.-** Las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito y las instituciones financieras podrán captar recursos del público y recibir provisiones de fondos por parte de sus tarjetahabientes para el pago de futuros consumos.

Los valores que se reciban como anticipos para futuros consumos deberán mantenerse en la misma cuenta a órdenes de los respectivos tarjetahabientes y podrán ganar intereses conforme a lo dispuesto en la ley y las regulaciones del directorio del Banco Central del Ecuador para las operaciones pasivas, quedando sujetos a las disposiciones sobre encaje.

**ARTICULO 20.-** Las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito y las instituciones financieras pueden cobrar y percibir intereses, tarifas y otros cargos por sus servicios, sujetándose para ello a lo prescrito en la ley y las regulaciones del directorio del Banco Central del Ecuador. (reformado con resolución No- JB-2008-1190 de 9 de octubre del 2008)

Las instituciones autorizadas podrán cobrar intereses en forma directa, en el caso de los créditos rotativos, o a través de la facturación de los establecimientos afiliados, en el caso de créditos diferidos.

En el caso de crédito diferido, la tasa de interés será fija durante el período de vida de la operación.

Se prohíbe expresamente el cobro de interés sobre interés en concordancia con lo estipulado en el título XXIX del libro cuarto del Código Civil y no podrá constar cláusula semejante en el contrato para la emisión de tarjetas de crédito, de pago, afinidad, afinidad de sistema cerrado y sistema cerrado. (inciso reformado con resolución No. JB-2014-3063 de 2 de septiembre del 2014)

**ARTICULO 21.-** La entidad autorizada para emitir o administrar tarjetas de crédito, de pago, afinidad, afinidad de sistema cerrado y sistema cerrado, que exija la cancelación de valores superiores a los montos pendientes de pago, o no cumpla con las disposiciones señaladas en la presente sección, será sancionada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, de conformidad con lo señalado en los artículos 134 y 149 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, siempre que no se haya previsto sanción especial para casos específicos. (reformado con resolución No. JB-2014-3063 de 2 de septiembre del 2014)

**ARTICULO 22.-** Las instituciones financieras autorizadas para emitir o administrar tarjetas de crédito, de pago, afinidad, afinidad de sistema cerrado y sistema cerrado, deberán constituir provisiones para activos incobrables, a fin de protegerse de contingencias en la administración de las tarjetas, de conformidad con las normas generales establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros. (reformado con resolución No. JB-2014-3063 de 2 de

septiembre del 2014)

**ARTICULO 23.-** Las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito solamente podrán adquirir y conservar los bienes muebles e inmuebles que les sean necesarios para el desarrollo de sus actividades.

**ARTICULO 24.-** El cupo para conservar y adquirir activos fijos destinados al cumplimiento del objeto social de las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito será de hasta el 100% de su patrimonio técnico constituido.

**ARTICULO 25.-** Los bienes muebles e inmuebles que las compañías de tarjetas de crédito reciban en pago de obligaciones contraídas a su favor se deberán enajenar dentro de los plazos establecidos en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y se sujetarán a las disposiciones que emita la Superintendencia de Bancos y Seguros.

**ARTICULO 26.-** La posición en moneda extranjera de las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, sea ésta activa o pasiva, no podrá exceder, en ningún momento, del 25% de patrimonio técnico constituido.

Se entenderá por posición en moneda extranjera a la diferencia entre activos y pasivos en moneda extranjera.

La compañía emisora o administradora que se exceda del límite previsto podrá seguir operando, pero constituirá obligatoriamente una provisión genérica, con cargo a resultados, por un equivalente del 100% del monto excedido, la que se mantendrá mientras persista el exceso.

**ARTÍCULO 27.-** Las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito se sujetarán a los límites previstos en el artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

**ARTÍCULO 28.-** Las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito se sujetarán a las disposiciones que sobre patrimonio técnico emita la Superintendencia de Bancos y Seguros.

**ARTICULO 29.-** Las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito no podrán invertir en el capital de otras instituciones del sistema financiero ni en sociedades mercantiles. (incluido con resolución No. JB-2010-1781 de 12 de agosto del 2010)

## **SECCIÓN V.- OBLIGACIONES**

**ARTÍCULO 30.-** Las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, deberán:

**30.1** Exhibir y conservar en un lugar público y visible el certificado de autorización concedido por la Superintendencia de Bancos y Seguros;

- 30.2** Llevar la contabilidad de su negocio de acuerdo con las normas contables dictadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- 30.3** Conservar todos los comprobantes de las partidas definitivas de sus libros y operaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 80 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y con las normas dictadas por ;
- 30.4** Llevar los libros sociales, de conformidad con las leyes y normas dictadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- 30.5** Imprimir su estatuto, remitirlo a la Superintendencia de Bancos y Seguros y distribuirlo entre sus accionistas y tenerlo a disposición del público;
- 30.6** Cumplir con las normas generales de solvencia y prudencia financiera que les fueren aplicables, de conformidad con las instrucciones que imparta la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- 30.7** Cumplir estrictamente con las normas jurídicas e instrucciones que sobre actividades ilícitas se hallen vigentes y con las que se expidan, especialmente con lo referente a los controles que se deben implementar para evitar el lavado de dinero proveniente de actividades ilícitas;
- 30.8** Presentar a la Superintendencia de Bancos y Seguros, cuando lo requiera, los manuales de control interno;
- 30.9** Contratar los servicios de auditoría externa de conformidad con las normas establecidas por la ley y por la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- 30.10** Cumplir con las disposiciones previstas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero;
- 30.11** Establecer un servicio telefónico de funcionamiento permanente, el cual permita al usuario realizar consultas o reclamos y notificar la pérdida, sustracción o hurto de las tarjetas de crédito;
- 30.12** Entregar a los establecimientos y a los tarjetahabientes una copia del contrato que suscriban con la emisora o administradora de tarjetas de crédito y notificar el mecanismo por el cual los contratos entran en vigencia; y,
- 30.13** Notificar por escrito al establecimiento y/o al tarjetahabiente, con copia a la Superintendencia de Bancos y Seguros, las modificaciones a los

respectivos contratos, con al menos treinta (30) días de anticipación, inclusive cualquier modificación en la metodología de cálculo de cada una de las tasas o retribuciones que perciba por el servicio que presta e indicar que la aceptación o uso de la tarjeta después del plazo indicado, implica aceptación tácita de las modificaciones.

**ARTICULO 31.-** Las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, de pago, afinidad, afinidad de sistema cerrado y sistema cerrado, deberán remitir a la Superintendencia de Bancos y Seguros: (inciso reformado con resolución No. JB-2014-3063 de 2 de septiembre del 2014)

- 31.1** Los balances mensuales, informes, y otras informaciones requeridos por la Superintendencia de Bancos y Seguros, debidamente legalizados conforme a las normas establecidas por el organismo de control;
- 31.2** Copias debidamente certificadas de las actas de las juntas generales de accionistas, en la forma y dentro del plazo establecido en el artículo 31 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero;
- 31.3** La nómina de accionistas y las transferencias de acciones que se regirán por lo dispuesto en las leyes pertinentes y en las normas expedidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- 31.4** Los nombramientos de directores, representantes legales y auditores en el término de ocho (8) días, contados desde la fecha de su designación;
- 31.5** Nómina de las personas a quienes hubieren cancelado las tarjetas de crédito por mal manejo, con una periodicidad mensual; y,
- 31.6** Un detalle mensual del número de afiliados, monto total de líneas de crédito concedidas y monto total de crédito utilizado.

## **SECCIÓN VI.- SANCIONES Y LIQUIDACIÓN**

**ARTÍCULO 32.-** El incumplimiento de lo previsto en este capítulo acarreará la imposición de las sanciones previstas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, especialmente de las contenidas en su título X; y, en general, de las que se hallan en los artículos 134 y 149.

**ARTÍCULO 33.-** Las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito se liquidarán por las causales determinadas en la ley.

## **SECCIÓN VII.- DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 34.-** Los folletos de promoción de los servicios de las tarjetas de crédito o pago y/o solicitudes de suscripción deberán desglosar todos los costos,

gastos, cargos, honorarios, intereses y otras retribuciones inherentes al servicio. Las tarjetas de pago deberán identificar claramente el alcance de sus servicios e informar la metodología de cálculo de las tasas de mora.

La emisora o administradora de tarjetas de crédito deberá, en todo momento, tener a disposición del público un folleto de servicios, detallando el alcance de los servicios que presta, los números telefónicos de servicio al cliente y la información detallada en el inciso anterior.

**ARTÍCULO 35.-** La Superintendencia de Bancos y Seguros, verificará el cumplimiento de las instrucciones para la emisión en el Ecuador de tarjetas de crédito utilizables en el exterior.

**ARTÍCULO 36.-** Las tarjetas de crédito de circulación general emitidas en el exterior podrán ser utilizadas en el Ecuador. Sin embargo, se prohíbe expresamente a las empresas extranjeras de emisión o administración de tarjetas de crédito de circulación general, la promoción de afiliaciones de tarjetahabientes en el país, por sí mismas o por medio de sus representantes a cualquier título.

**ARTICULO 37.-** Las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito y las instituciones financieras que cuentan con departamentos de tarjetas de crédito, podrán cobrar intereses a los establecimientos comerciales con los que operan, sobre el monto que cancelen al Ministerio de Finanzas o quien ejerza esas competencias, por concepto de adelanto de pago del impuesto al valor agregado. (reformado con resolución No. JB-2012-2309 de 20 de septiembre del 2012)

**ARTÍCULO 38.-** Los casos de duda que en la práctica produjere la aplicación de este capítulo serán resueltos por la Junta Bancaria o el Superintendente de Bancos y Seguros, según el caso.

**SECCIÓN VIII.- DISPOSICIONES TRANSITORIAS** (incluida con resolución No. JB-2011-1911 de 13 de abril del 2011 y reformada con resolución No. JB-2012-2225 de 5 de julio del 2012)

**PRIMERA.-** Las instituciones financieras y las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, deberán incluir el modelo que remita la Superintendencia de Bancos y Seguros, en los estados de cuenta que se entreguen a los tarjetahabientes en el plazo de sesenta (60) días, contados a partir de la publicación de la presente reforma en el Registro Oficial. (sustituida con resolución No. JB-2012-2376 de 25 de noviembre del 2012)

**SEGUNDA.-** A partir de la vigencia de la presente reforma, no se podrá autorizar la emisión de tarjetas de crédito de circulación restringida. (incluida con resolución No. JB-2012-2225 de 5 de julio del 2012)

Se exceptúan las tarjetas de crédito de circulación restringida emitidas por compañías que son originadoras de procesos de titularización de cartera que, a la presente fecha, mantengan valores en circulación en el mercado.

La Superintendencia de Compañías y Valores regulará y establecerá el cronograma para la eliminación de las tarjetas de crédito de circulación restringida emitidas por compañías que son originadoras de procesos de titularización de cartera.

Las tarjetas de crédito de circulación restringida emitidas con anterioridad al 11 de julio del 2012, fecha en la que se publicó en el segundo suplemento del Registro Oficial No. 743, la resolución No. JB-2012-2225, que reformó este capítulo, serán retiradas de circulación dentro de los noventa (90) días posteriores a la vigencia de dicha reforma. (incluido con resolución No. JB-2012-2236 de 12 de julio del 2012)

## ÍNDICE

CARATULA.....	I
CERTIFICACIÓN.....	II
AUTORIA.....	III
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
TÍTULO:.....	1
RESUMEN.....	2
INTRODUCCIÓN:.....	6
REVISIÓN DE LITERATURA.....	8
Bases Teóricas:.....	8
Marco Teórico:.....	14
Medios de Pago.....	14
Tarjetas de crédito como medio de pago.....	28
A nivel mundial.....	28
En Ecuador.....	29
En Loja.....	34
MATERIALES Y MÉTODOS:.....	38
RESULTADOS:.....	41
Tarjeta de crédito.....	42
Características:.....	42
Proceso utilizado para afiliarse a emisoras de tarjetas de crédito.....	49
Estudio exploratorio a los tarjetahabientes de Loja.....	54
Estudio exploratorio a los locales comerciales de Loja.....	68
Don Daniel Mall.....	68
MultiPlaza “La Pradera”.....	70
Plaza del Valle Shopping.....	71
Niveles de aceptación de las tarjetas de crédito en los locales comerciales.....	73
DISCUSIÓN:.....	84
CONCLUSIONES:.....	87
RECOMENDACIONES:.....	91



BIBLIOGRAFÍA:.....	93
ANEXOS:.....	95
INDICE.....	150

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Página</b>
Figura 1. Principales tarjetas de crédito por marcas en Ecuador 2015.	30
Figura 2. Mapa político de Loja.	35
Figura 3. Elementos de la Tarjeta de Crédito	43
Figura 4. Elementos del Voucher, vale o comprobante.	46
Figura 5. Elementos del estado de cuenta de una tarjeta de crédito.	47
Figura 6. Proceso utilizado por locales comerciales en Loja para afiliarse a emisoras de tarjetas de crédito.	50
Figura 7. Proceso utilizado por usuarios en Loja para afiliarse a emisoras de tarjetas de crédito.	52
Figura 8. Género de los tarjetahabientes en Loja-	54
Figura 9. Edad de los tarjetahabientes en Loja.	54
Figura 10. Nivel de instrucción de los tarjetahabientes en Loja..	55
Figura 11. Estado civil de los tarjetahabientes en Loja..	56
Figura 12. Sector de ocupación laboral de los tarjetahabientes en Loja.	56
Figura 13. Porcentaje de tarjetahabientes existentes actualmente Loja.	57
Figura 14. Tiempo que los usuarios poseen tarjeta de crédito.	58
Figura 15. Canales de acceso a tarjeta de crédito..	59
	151

Figura 16. Motivos por los que usuarios en Loja poseen a la tarjeta de crédito	59
Figura 17. Destinos de consumo de los tarjetahabientes en Loja..	60
Figura 18. Preferencia en la modalidad de pago de los tarjetahabientes en Loja.	61
Figura 19. Valor promedio mensual cancelado en cuotas por tarjetas de crédito en Loja.	61
Figura 20. Conocimiento de costos financieros de tarjetas de crédito.	62
Figura 21. Nivel de entendimiento sobre la información existente en los estados de cuenta por tarjeta de crédito..	63
Figura 22. Expectativas de los tarjetahabientes en Loja.	63
Figura 23. Problemas que se han enfrentado los tarjetahabientes en Loja.	64
Figura 24. Preparación para el manejo de tarjeta de crédito antes de adquirirla.	65
Figura 25. Frecuencia de retraso en pago de cuotas por tarjeta de crédito.	66
Figura 26. Posibilidad de financiarse sin tarjeta de crédito..	67
Figura 27. Ubicación de las unidades comerciales en Loja.	73
Figura 28. Aceptación de las tarjetas de crédito en los locales comerciales de Loja.	73
Figura 29. Razones por que los locales comerciales en Loja no aceptan tarjeta de crédito como medio de pago.	74
Figura 30. Nivel de posición de la tarjeta de crédito American Express según el uso en locales comerciales de Loja..	75
Figura 31. Nivel de posición de la tarjeta de crédito Alia según el uso en locales comerciales de Loja..	76
Figura 32. Nivel de posición de la tarjeta de crédito Diners según el uso en locales comerciales de Loja.	77
Figura 33. Nivel de posición de la tarjeta de crédito Pacificard según el uso en locales comerciales de Loja.	77

Figura 34. Nivel de posición de la tarjeta de crédito Mastercard según el uso en locales comerciales de Loja.	78
Figura 35. Nivel de posición de la tarjeta de crédito Visa según el uso en locales comerciales de Loja.	79
Figura 36. Nivel de posición según la preferencia de tarjetahabientes en los locales comerciales de Loja.	80
Figura 37. Ventajas de aceptar tarjeta de crédito como medio de pago en locales comerciales de Loja.	81
Figura 38. Desventajas de aceptar tarjeta de crédito como medio de pago en locales comerciales de Loja.	82
Figura 39. Porcentaje de ventas que se pagaron con tarjeta de crédito en los locales comerciales de Loja.	83

## **INDÍCE DE CUADROS**

Cuadro 1. Evolución de los medios de pago en Ecuador	14
Cuadro 2. Clasificación de las tarjetas de crédito	21
Cuadro 3. Población económica activa por rama de actividad en Loja	38
Cuadro 4. Tarifas de cobro máximas por servicios relacionados a tarjetas de crédito en Ecuador	47
Cuadro 5. Unidades comerciales localizadas en Don Daniel Mall 2016	73
Cuadro 6. Unidades comerciales localizadas en MultiPlaza “La Pradera” 2016	75
Cuadro 7. Unidades comerciales localizadas en Plaza del Valle Shopping 2016	7
	153