



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS

ADMINISTRATIVAS

**TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA
OPTAR POR EL TITULO DE CONTADOR PÚBLICO
AUTORIZADO**

CON MENCIÓN EN FINANZAS

**TEMA: Evaluación sobre las políticas de entrega de
tarjetas de crédito de una empresa de venta de ropa
“CREDIROPA” y su incidencia de consumo en el
período 2011**

**Tutor:
Ing. Whimper Narváez**

**Autores:
Guillén Delgado Linda del Rocío
Noriega Cobeña Jackeline Brigitte**

Guayaquil, Febrero 2013

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO “ Evaluación sobre las políticas de entrega de tarjetas de crédito de una empresa de venta de ropa “CREDIROPA” y su incidencia de consumo en el período 2011

AUTORES: Linda Guillén Delgado, Jackeline Noriega Cobeña

REVISORES: Ingeniero Whimper Narváez

INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil

FACULTAD: Ciencias Administrativas

CARRERA: Contaduría Pública

FECHA DE PUBLICACIÓN:

N° DE PÁGS.: 99

ÁREA TEMÁTICA:

Campo: Contaduría Pública

Área: Finanzas

Aspecto: Evaluación sobre las políticas de entrega de tarjetas de crédito de Crediropa

Problema: Falta de control en la emisión de líneas de crédito lo que genera el endeudamiento

Delimitación Temporal: 2011-2012

PALABRAS CLAVES: Tarjetas de Créditos Casas Comerciales, Endeudamiento, líneas de crédito otorgadas con facilidad, créditos inmediatos, Crediropa

RESUMEN

El presente estudio tiene como meta principal realizar el análisis de las políticas de entrega de créditos y fijación de cupos de crédito para disminuir el endeudamiento en los usuarios. Realizamos propuestas para que los Entes reguladores mejoren la liquidez de los usuarios de este sistema.

N° DE REGISTRO(en base de datos):

N° DE CLASIFICACIÓN:

Nº

DIRECCIÓN URL (tesis en la web):

ADJUNTO PDF



SI



NO

CONTACTO CON AUTORES:

Linda Guillén Delgado

Jackeline Noriega Cobeña

Teléfono:
0991594761
0999530727

E-mail:
lgmt1104@hotmail.com
jbnc537@hotmail.com

CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN

Nombre:

Teléfono:

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA	I
ÍNDICE GENERAL	II
CERTIFICADO DEL TUTOR	III
CERTIFICADO DE GRAMATÓLOGA	IV
RENUNCIA A DERECHO DE AUTORÍA	V
AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	XI
ANTECEDENTES	XI
SUMARIO ANALÍTICO	XII-XV
ÍNDICE DE CUADROS	XVI
INDICE DE GRÁFICOS	XVII

III

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

HABIENDO SIDO NOMBRADO, WHIMPPER NARVÁEZ, COMO TUTOR DE TESIS DE GRADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR TITULO DE CONTADORA PÚBLICA AUTORIZADA **PRESENTADO** POR LOS EGRESADOS:

Guillén Delgado Linda del Rocío **CON C.I # 0925907248**

Noriega Cobeña Jackeline Brigitte **CON C.I# 0925876120**

TEMA: “Evaluación sobre las políticas de entrega de tarjetas de crédito de una empresa de venta de ropa “CREDIROPA” y su incidencia de consumo en el período 2011”

CERTIFICO QUE: HE REVISADO Y APROBADO EN TODAS SUS PARTES, ENCONTRÁNDOSE APTO PARA SU SUSTENTACIÓN.

Whimpper Narváez

TUTOR DE TESIS

IV

CERTIFICACIÓN DE GRAMATÓLOGA

QUIEN SUSCRIBE EL PRESENTE CERTIFICADO, SE PERMITE INFORMAR QUE DESPUÉS DE HABER LEÍDO Y REVISADO GRAMATICALMENTE EL CONTENIDO DE LA TESIS DE GRADO DE **Guillén Delgado Linda del Rocío y Noriega Cobeña Jackeline Brigitte** CUYO TEMA ES:

“EVALUACIÓN SOBRE LAS POLÍTICAS DE ENTREGA DE TARJETAS DE CRÉDITO DE UNA EMPRESA DE VENTA DE ROPA “CREDIROPA” Y SU INCIDENCIA DE CONSUMO EN EL PERÍODO 2011”

CERTIFICO QUE ES UN TRABAJO DE ACUERDO A LAS NORMAS MORFOLÓGICAS, SINTÁCTICAS Y SIMÉTRICAS VIGENTES

ATENTAMENTE

LCDA. ANA CALDERÓN V.
C.I. 0906648803

No. de Registro: 1006-09-901848

RENUNCIA DE DERECHOS DE AUTOR

POR MEDIO DE LA PRESENTE CERTIFICO QUE LOS CONTENIDOS
DESARROLLADOS EN ESTA TESIS SON DE ABSOLUTA PROPIEDAD Y
RESPONSABILIDAD DE

Guillén Delgado Linda del Rocío **CON C.I # 0925907248**

Noriega Cobeña Jackeline Brigitte **CON C.I# 0925876120**

CUYO TEMA ES: “Evaluación sobre las políticas de entrega de tarjetas de
crédito de una empresa de venta de ropa “CREDIROPA” y su incidencia
de consumo en el período 2011”

DERECHOS QUE RENUNCIAMOS A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD DE
GUAYAQUIL, PARA QUE HAGA USO COMO A BIEN TENGA.

Guillén Delgado Linda del Rocío **CON C.I # 0925907248**

Noriega Cobeña Jackeline Brigitte **CON C.I# 0925876120**

VI

AGRADECIMIENTO

Presento mi agradecimiento a la UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL por darme la oportunidad de realizar uno de mi más grandes anhelos como es ser profesional, gratitud a cada uno de mis profesores que supieron guiarme por el camino de la sabiduría con sus conocimientos, extendiendo mi agradecimiento también al Ingeniero Whimper Narváez por su desinteresado aporte encaminado a culminar con éxito esta tesis de grado.

VII

DEDICATORIA

A Dios por su guía y amor incondicional.

A mis padres que con su ejemplo y guía me enseñaron el amor al estudio y me supieron encaminar y darme lo mejor de ellos.

A mi amado esposo que es pilar fundamental en el logro de mis objetivos.

Linda Guillén

Con infinito amor a Dios por regalarme la vida y darme la sabiduría necesaria para poder culminar mi carrera profesional.

A mis amados padres que con su ejemplo han sido inspiración de mis logros.

Jackeline Noriega

GUAYAQUIL FEBRERO DEL 2013

VIII

RESUMEN

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL
TITULO DE CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO CON MENCIÓN EN
FINANZAS

TEMA: “Evaluación sobre las políticas de entrega de tarjetas de crédito de una empresa de venta de ropa “CREDIROPA” y su incidencia de consumo en el período 2011”

AUTORES:

Guillén Delgado Linda del Rocío CON C.I # 0925907248

Noriega Cobeña Jackeline Brigitte CON C.I# 0925876120

La presente investigación se realizó en el Ecuador, tomando como referencia principal la ciudad de Guayaquil, basado en la emisión de las tarjetas de crédito de una empresa de ropa “CREDIROPA” y el impacto que causa la emisión exagerada de dicho plástico lo que conlleva al sobreendeudamiento en los usuarios durante el período del 2011. La información obtenida es de los organismos reguladores tanto la Superintendencia de Bancos y Superintendencia de compañías del Ecuador, así como de la empresa de ropa “CREDIROPA”.

Almacenes CREDIROPA fue elegida para nuestro estudio debido a que continuará entregando su tarjeta de crédito a pesar de la resolución bancaria emitida en julio del 2012 sobre el tratamiento de tarjetas de crédito, puesto que el Artículo 3 de la resolución indica que “se exceptúan las tarjetas de crédito de circulación restringida emitidas por compañías que son originadas de procesos de titularización de cartera”. CREDIROPA tiene una titularización que vence en el año 2016.

Para poder cumplir con los objetivos planteados se han utilizado diferentes métodos; entre los cuales podemos mencionar: Método investigativo, científico y analítico y se ha usado información pública de la página de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador y también se realizó una encuesta a una muestra de doscientas (200) personas para poder estimar el nivel de endeudamiento que existe actualmente en el sistema que nos desenvolvemos.

La tarjeta de crédito surgió por el auge en otros países y por las necesidades existentes en el mercado local se desarrolló como un medio de pago. Debido a la expedición deliberada de estas tarjetas y al mal uso que le daban los usuarios, el porcentaje de sobre-endeudamiento aumentó considerablemente por lo que las mismas quedaron abolidas según la resolución JB-2012-225 emitida el 5 de Julio del 2012.

El presente estudio tiene como meta principal realizar el análisis de las políticas de entrega de créditos y fijación de cupos de crédito para disminuir el endeudamiento en los usuarios. Realizamos propuestas para que los Entes reguladores mejoren la liquidez de los usuarios de este sistema.

X ABSTRACT

This research was conducted in Ecuador, with reference to the main city of Guayaquil, based on the issuance of credit cards for a clothing company "CREDIROPA" and the impact that causes the excessive emission of plastic which leads to over-indebtedness in users during 2011. The information obtained is regulatory agencies and the Superintendency of Banks Superintendency of Companies of Ecuador, as well as the CREDIROPA".

Stores CREDIROPA was chosen for our study because they continue to deliver your credit card despite the bank resolution issued in July 2012 on the processing of credit cards, since Article 3 of the resolution states that "the cards excepted restricted circulation credit issued by companies that are arising from securitization processes portfolio ". CREDIROPA has a securitization.

To meet the objectives we have used different methods, among which are: Research method, scientific and analytical and has used public information page of the Superintendency of Banks and Insurance of Ecuador and also surveyed a sample of two hundred (200) people to estimate the level of debt that exists in the system that we operate.

The credit card boom emerged in other countries and the needs in the local market was developed as a means of payment. Since the issuance of these cards deliberate misuse and gave users the percentage of over-indebtedness increased substantially so that they were abolished under resolution.

The present study aims to perform the analysis of the main policies of credit delivery and setting credit limits to reduce the debt on users. We proposed that regulators improve the liquidity of the users of this system.

XI INTRODUCCIÓN

Desde tiempos muy remotos el ser humano para cubrir sus necesidades implementó el comercio, con ello la necesidad de generar créditos para cubrir las obligaciones contraídas.

Con este trabajo se pretende dar a conocer a las entidades reguladoras sobre el manejo adecuado de crédito, la realidad acerca de las deudas que están adquiriendo por estos medios y del impacto que provoca la emisión exagerada de líneas de crédito, que se ofrecen en el mercado de manera fácil otorgando “comodidades” que en mediano o largo plazo afectarán las finanzas de las personas de clase media-baja.

Esperamos que nuestro trabajo brinde soluciones a la problemática actual de nuestro medio.

Para la realización de este trabajo, se consideró nombres ficticios para cubrir cualquier eventualidad con la empresa objeto de estudio

ANTECEDENTES

I. Aspectos Generales:

1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.2 Formulación y Sistematización del Problema.....	2
1.3 Objetivos de la Investigación.....	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivos Específicos.....	3
1.4 Justificación del Proyecto.....	3
1.4.1 Justificación Teórica.....	3
1.4.2 Justificación Metodológica.....	4
1.4.3 Justificación Práctica.....	5
1.5 Viabilidad.....	6
1.6 Limitaciones.....	6
1.7 Hipótesis.....	7

XIII

SUMARIO ANALÍTICO

II. Marco Teórico

2.1 Definición, Antecedentes y Evolución de la Tarjeta de Crédito.....	8
2.1.1 Historia de Tarjetas de Crédito.....	8
2.1.1.1 Tipos de Tarjetas.....	14
2.1.1.2 Evolución de Tarjetas de Crédito en Latinoamérica.....	15
2.1.2 Antecedentes de Tarjetas Casas Comerciales.....	18
2.1.3 Antecedentes Tarjetas Comerciales en el Ecuador.....	21
2.2 Formas de Crédito Utilizado.....	24
2.2.1 Sistema Diferido.....	24
2.2.2 Sistema Rotativo.....	24
2.2.3 Sistema Rotativo (Crédito Corriente).....	25
2.3 Políticas de Emisión de Tarjetas de Crédito.....	25
2.3.1 Principales requisitos al otorgar una tarjeta de crédito.....	25
2.4 Costos que genera una tarjeta de crédito a los usuarios de las casas comerciales.....	40
2.4.1 Intereses.....	40
2.4.2 Envío de Estado de Cuenta.....	42
2.4.3 Otros.....	43
2.5 Endeudamiento de los usuarios de las tarjetas de Crédito..	43
2.5.1 Explicación del Endeudamiento.....	44
2.5.2 Sobreendeudamiento.....	44
2.5.3 Endeudamiento en Créditos.....	46
2.5.4 Endeudamiento en el Ecuador.....	47
2.6 Bases Legales.....	50
2.6.1 Resoluciones Superintendencia de Bancos.....	50
2.6.1.1 Resolución Tarjetas de Créditos 2012.....	50
2.6.2 Resoluciones Superintendencia de Compañías...	51

2.6.2.1 Reformas al Reglamento para el control de ventas a crédito y de emisión tarjetas de circulación restringida.....	51
2.7 Empresa CREDIROPA.....	57
2.7.1 Antecedentes Empresa CREDIROPA.....	57
2.7.2 Constitución y Reformas.....	58
2.7.2.1 Historia Comercial y trayectoria.....	60
2.7.3 Tarjeta de Crédito CREDIROPA.....	61
2.7.4 Sistemas de Créditos utilizados en empresa CREDIROPA.....	62
2.7.5 Políticas y Requisitos de emisión Tarjetas de Crédito CREDIROPA.....	62
2.7.6 Costos que genera tarjeta de Crédito CREDIROPA.....	63
2.7.7 Titularización Tarjeta Crediropa.....	64
III. Diseño de la Investigación.....	72
3.1 Encuestas Realizadas a tarjetahabientes sobre la obtención de la tarjeta de Crédito CREDIROPA.....	72
3.1.1 Preparación de los encuestadores.....	73
3.1.2 Análisis de Resultados.....	73
3.1.3 Componentes Específicos.....	73
3.1.4 Aplicación de la Encuesta.....	74
3.1.5 Resultados de la Encuesta.....	76
3.1.6 Tabulación de Datos.....	76
3.2 Volumen de Tarjetas Emitidas.....	83
3.3 Mayores Competidores de Crediropa.....	86
3.4 Cartera Vencida Crediropa.....	87
IV. Análisis de los Datos.....	88
V. Conclusiones y Recomendaciones.....	90
5.1 Principales conclusiones.....	90
5.2 Efectos de los usuarios del uso indebido de las tarjetas de crédito.....	90

5.3 Regulaciones sobre pago mínimo.....	91
5.4 Efectos de los costos por tarjetas de créditos.....	92
5.5 Impactos financieros en la compañía CREDIOPA.....	92
5.6 Recomendaciones generales.....	93
VI. Propuestas.....	94
I.1 Programa de Educación Financiera.....	94
I.2 Manual Estratégico sobre uso de tarjetas de Crédito.....	95
VII. Bibliografía.....	97
VIII. Anexos.....	99

XIII

INDICE DE CUADROS

1. Servicios de estados de cuentas.....	43
2. Servicios específicos de compañías.....	43
3. Costos que genera la tarjeta de Crédito CREDIROPA.....	64
4. Descripción del proceso de ventas y Recaudación Crediropa.....	71
5. Resultados de Encuesta.....	77
6. Tarjetas en el mercado.....	84
7. Cartera Crediropa.....	85
8. Principales Tarjetas en el mercado.....	86
9. Cartera vencida en Crediropa.....	87

XVII

INDICE DE GRÁFICOS

1. Gráfico pregunta 1 de la encuesta ¿Posee Tarjeta de Créditos emitidas por Bancos?.....	78
2. Gráfico pregunta 2 de la encuesta ¿Posee la tarjeta de Crédito Crediropa.....	78
3. Gráfico pregunta 3 de la encuesta ¿La tarjeta Crediropa fue su primera tarjeta de crédito de casa comercial?.....	79
4. Gráfico pregunta 4 de la encuesta ¿Con qué frecuencia utiliza la tarjeta Crediropa?.....	80
5. Gráfico pregunta 5 de la encuesta ¿Qué tipo de crédito utiliza al realizar sus compras en el almacén Crédiropa?.....	80
6. Gráfico pregunta 6 de la encuesta ¿Conoce el porcentaje de interés que cobra mensualmente Crediropa.....	81
7. Gráfico pregunta 7 de la encuesta ¿Con qué frecuencia deja vencer sus pagos mensuales?.....	81
8. Gráfico pregunta 8 de la encuesta ¿Al momento de pago de su tarjeta que porcentaje de pago abona a su tarjeta.....	82
9. Gráfico pregunta 9 de la encuesta ¿Por qué prefiere usted manejar la tarjeta Crédiropa al momento de realizar transacciones.....	82
10. Volumen de Tarjetas Emitidas.....	84
11. Cartera Crediropa.....	85
12. Principales tarjetas en el mercado y su posicionamiento comercial de Crédito.....	87

Antecedentes Generales

CAPITULO I

1.1 Planteamiento del Problema

En su afán de incrementar su participación de mercado, las diferentes entidades emisoras de tarjetas de crédito se han dedicado en los últimos años a otorgar créditos de consumo fácilmente y sin mayores requisitos para lograr una mayor captación de consumidores.

Estas políticas ocasionan el sobre-endeudamiento de los usuarios en el sistema financiero, debido a que las Compañías emisoras de tarjetas de crédito conceden cupos de crédito a los tarjetahabientes sin realizar una adecuada evaluación de la situación económica financiero y de la capacidad de pago del cliente o consumidor, lo cual origina que exista un endeudamiento excesivo y una alta tasa de morosidad e incobrabilidad de la cartera de consumo.

Desde hace algunos años las casas comerciales han ocupado un importante papel en la emisión de créditos. Estas empresas han puesto su atención a un nuevo mercado al cual no estaban enfocadas antes: el mercado de la clase económica media baja y baja, que nunca han podido acceder a tarjetas de crédito. A marzo del 2012 existían 2.92 millones de tarjetas emitidas por este concepto (Superintendencia de Compañías). Esta cifra es muestra clara de que las políticas de emisión no han sido reguladas.

CREDIROPA, empresa de cadenas de moda ha realizado sus principales ventas mediante los créditos inmediatos otorgados a sus clientes. El acelerado crecimiento y la falta de evaluación financiera en la entrega de cupos de crédito genera deudas para el

tarjetahabiente incurriendo en mora y en la incapacidad de pago en sus adquisiciones cotidianas, por ello es necesario la restricción y mejoramiento de políticas, para disminuir el endeudamiento de los consumidores generado en estos últimos años y su control mediante el monitoreo de los créditos otorgados por CREDIROPA.

1.2 Formulación y Sistematización del Problema

Formulación

¿Cómo las políticas de emisión de tarjetas de crédito y otorgamiento de cupos de una empresa de venta de ropa “CREDIROPA” regulada por la Superintendencia de Compañías incide en el endeudamiento de los tarjetahabientes?

Sistematización

1. ¿Qué otros aspectos ocasiona el endeudamiento en los tarjetahabientes?
2. ¿Qué regulaciones de la Superintendencia de Compañías podría plantearse sobre la apertura de cupos en las tarjetas de crédito de casas comerciales?
3. ¿Qué medidas podrían adoptarse para las deudas en mora vigentes para la recuperación de las mismas?
4. ¿Es conveniente un programa de educación financiera a nivel general para que los tarjetahabientes comprendan el uso de las mencionadas líneas de crédito?
5. ¿Cuáles serían los efectos de las resoluciones emitidas por las Entidades Reguladoras?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Analizar y evaluar las políticas de emisión de tarjetas de crédito y fijación de cupos de crédito adoptado por CREDIROPA en la venta de prendas de vestir con financiamiento directo y su incidencia en el endeudamiento del tarjetahabiente.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Analizar los costos que genera utilizar un tarjeta de Crédito de acuerdo al cupo
2. Evaluar sobre las normativas vigentes las opciones fiables para la recuperación de créditos y la disminución de endeudamiento del tarjetahabiente.
3. Establecer un manual estratégico sobre el uso de las tarjetas de crédito, a fin de que se minimice el nivel de sobre-endeudamiento en los consumidores
4. Analizar las resoluciones emitidas por los Entes Controladores en el Ecuador y sus efectos en la tarjeta de Crédito CREDIROPA.

1.4 Justificación del Proyecto

1.4.1 Justificación Teórica:

La investigación realizada busca la definición de políticas adecuadas para la entrega, control y manejo de créditos otorgados a clientes al momento de la venta de ropa financiada con tarjeta de crédito de CREDIROPA., las cuales eviten la posibilidad que se otorgue créditos a clientes insolventes o con poca capacidad de pago, y de esa forma, evitar que existan dificultades en la recuperación o cobrabilidad de los crédito otorgados a clientes y evitar el endeudamiento de los usuarios.

También sirve de base para evaluar alternativas de recuperación de deudas en mora, así mismo exponer medidas de control y sistemas en donde la empresa CREDIROPA sea estrictamente regulada tanto en políticas de apertura de créditos, interés y control del pago mínimo analizando la cultura de ahorro mediante el encarecimiento del crédito.

Se analizan las variables que inciden en que un usuario se encuentre bajo la categoría de Endeudado y Sobre-Endeudado, considerando variables demográficas, financieras y de acceso a distintos tipos de endeudamiento principalmente las “casas comerciales” con su entrega de tarjetas de crédito.

A través del análisis de los créditos otorgados por CREDIROPA se podrá encontrar soluciones concretas, brindando una visión clara de cómo se encuentra el nivel de endeudamiento de los tarjetahabientes consumidores de ropa y de la emisión indebida de las tarjetas de crédito, así mismo formular hipótesis para estudios y los impactos económicos futuros.

Ratificamos la importancia del presente estudio puesto que en Ecuador se ha estudiado poco sobre este particular. En el 2012 se dieron nuevas reformas y nuevas regulaciones, siendo un tema nuevo para las instituciones a cargo. Incluso las resoluciones y modalidades adoptadas son desconocidas para los usuarios y consumidores del crédito en nuestro mercado.

1.4.2 Justificación Metodológica:

El presente trabajo es una investigación inmersa en el área financiera de proyecto factible, por lo que consideramos que es:

1. Exploratoria ya que permitirá investigar sobre reformas, resoluciones, políticas dictadas por el ente regulador en el último período y de la misma manera indagar opiniones, testimonios y experiencias de los tarjetahabientes.
2. *Cuanti-cualitativa* porque mediante un cuadro comparativo se podrá establecer niveles de deudas en mora con distintas emisoras de tarjetas de crédito, y calificar los procedimientos adoptados en estas circunstancias, para poder medir los pros y los contras de las deudas financieras.

1.4.3 Justificación Práctica:

Con este trabajo se pretende dar a conocer a las entidades reguladoras sobre el manejo adecuado de crédito, la realidad acerca de las deudas que están adquiriendo por estos medios y del impacto que provoca la emisión exagerada de líneas de crédito, que se ofrecen en el mercado de manera fácil otorgando “comodidades” que en mediano o largo plazo afectarán las finanzas de las personas de clase media-baja.

Nuestra investigación tiene transcendencia social, pues el uso de tarjetas de crédito es habitual en nuestro medio, por ello veremos los problemas que se presentan al poseerla, la disciplina que surgen de la operación de la tarjeta de crédito en una casa comercial que aún se mantiene vigente por la titularización de su cartera, como hasta su vencimiento puede generar endeudamiento no necesario en sus consumidores y como la entidad reguladora debe mediar esta situación.

El año 2012, ha sido un año crucial para el sistema de crédito elegido para nuestro estudio, el cual tiene como función encontrar soluciones y mecanismos de control para evitar que los

consumidores incurran en deudas a largo plazo que dificultan su espacio económico.

La Superintendencia de Compañías elegida para el control de ventas a crédito deberá asumir roles nuevos en la visión de control para la ciudadanía.

1.5 Viabilidad:

El problema es viable de estudiarse tomando en cuenta el recurso de tiempo de análisis y cuenta con la supervisión de personal privado que orientan a la ejecución del tema.

La Investigación resulta factible puesto que las regulaciones y resoluciones son publicadas para el público en general, es un tema actual que requiere investigaciones de fondo y en la que se puede obtener datos de muestras mediante opiniones y experiencias de los usuarios del sistema de crédito.

El problema es a nivel general, puesto que la mayoría de la población adulta cuenta o ha utilizado en algún momento tarjetas de crédito.

1.6 Limitaciones

1. La investigación se enfoca en los efectos de los compradores al utilizar tarjetas de crédito en la adquisición de ropa.
2. Analizamos las políticas de emisión de tarjetas de crédito de la casa de venta de ropa CREDIROPA y la incidencia en el año 2012. No discutimos sobre el endeudamiento generado por instituciones financieras, ni consideramos ratios de esa índole.
3. La investigación analiza el índice de morosidad en cartera emitida, pero no discute sobre otros aspectos económicos de la compañía CREDIROPA.

4. Los investigadores disponen de la información proporcionada por el ente regulador. La compañía CREDIROPA se reserva a la información confidencial.
5. Se dispone de 20 horas semanales en la dedicación de este trabajo.

1.7 Hipótesis

“Si la empresa CREDIROPA mejora sus políticas de entrega de créditos, entonces disminuirá el endeudamiento en los usuarios.”

CAPITULO II

Marco Teórico

2.1 Definición, Antecedentes y Evolución de la Tarjeta de Crédito.

2.1.1. Historia Tarjetas de Crédito

CHIRIBOGA, Alberto (2003) señala en el diccionario técnico financiero tercera edición, POLIGRÁFICA que las tarjetas de crédito son “Mecanismo diseñado para habilitar y potenciar la capacidad de consumo per cápita. Su finalidad es suministrar financiación inmediata y rápida para comprar muebles, enseres, electrodomésticos, boletos aéreos, planes de vacaciones, joyas, etc.”

Según la página www.tarjetasdecredito.com.ec indica que “La tarjeta de crédito es otra modalidad de financiación, (un instrumento material de identificación del usuario, que puede ser una tarjeta plástica con una banda magnética, un microchip y un número en relieve), es emitida por un banco o institución financiera que autoriza al usuario a cuyo favor es emitida a utilizarla como medio de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta por lo tanto, el titular asume la obligación de devolver el importe dispuesto y de pagar los intereses, comisiones bancarias y gastos pactados.”

JAWRENCE (2003), en que una línea de crédito entre un banco y una empresa, en el que se especifica la cantidad del préstamo no garantizado a corto plazo que el banco facilitará a la empresa durante un período, todo es semejante al contrato bajo el cual las emisoras de tarjetas de crédito bancarias, como MasterCard, Visa, etc. Extienden crédito pre-aprobado a los tarjetahabientes. Por lo general, un contrato de línea de crédito se realiza por un período de un año y a

menudo expone ciertas situaciones al prestatario. No es un préstamo garantizado pero indica que si el banco tiene fondos suficientes disponibles, permitirá al prestatario adeudarle hasta una cantidad de dinero. La cantidad de una línea de crédito es la cantidad máxima que la empresa puede debitar al banco en un momento dado.

Las Normas Generales para la aplicación de la Ley General de instituciones del Sistema Financiero indica: “Se entenderá como Tarjeta de Crédito al 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”

Desde tiempos inmemoriales, el hombre se ha interesado por distintas formas de comercializar productos, bienes y servicios. En un inicio se utilizó el trueque, para más adelante avanzar hacia monedas y dinero en papel como representantes de los valores a intercambiar.

Según señala la página www.gestiopolis.com la historia de las tarjetas bancarias, se remonta al año 1914 cuando la Western Union emitió la primera tarjeta de crédito al consumidor, pero en particular a sus clientes preferenciales. Hasta la primera mitad del siglo, otras empresas como hoteles, tiendas por departamentos y compañías gasolineras emitieron tarjetas de crédito para sus clientes.

Después de la Segunda Guerra Mundial, surgieron con renovado ímpetu nuevas tarjetas. Pero sólo fue hasta 1950 cuando salió la tarjeta Diners Club, que una misma tarjeta de crédito fue aceptada por una variedad de comercios.

En 1951 el Franklin National Bank de Long Island, Nueva York, emitió una tarjeta que fue aceptada por los comercios locales y poco después alrededor de 100 bancos. Sin embargo, como estas sólo funcionaban para un área de la banca local, "muy pocas podían generar suficientes ganancias para los bancos, por lo que muchos desaparecieron con la misma rapidez con que surgieron".

Basados en esas pioneras, los bancos locales de los Estados Unidos de Norteamérica incursionaron en expedir sus propias tarjetas de crédito.

Para los años 60 se ofrecieron nuevas modalidades de pago diferidos en los saldos a pagar, lo que ofreció ingresos adicionales y mayor rentabilidad a los bancos, los cuales unidos en asociaciones o mediante convenios en todo el territorio norteamericano pudieron expedir tarjetas de crédito común, creando un sistema de carácter nacional, de donde surgieron las que hoy son grandes firmas de tarjetas que operan bajo los nombres de MasterCard Internacional y Visa Internacional, en el caso de Visa, sus antecedentes se remontan al año 1958 cuando el Bank of America comenzó a emitir la tarjeta de BankAmericard.

En otros países del mundo, nuevos programas de tarjetas eran lanzados, manejados siempre por bancos o por asociaciones de instituciones financieras, creando así sistemas mundiales de tarjetas bancarias de crédito.

La creación de la tarjeta bancaria de crédito no es más que el último eslabón en la cadena evolutiva del intercambio de valores. Además de que cumple con las tres funciones principales de una intermediaria financiera, ya que transfiere fondos; es un instrumento de créditos y

bajo los aspectos de seguridad contribuye a llenar la función de custodia de valores. También es un hecho que debido al avance tecnológico y al crecimiento del mercado, las tarjetas de crédito han dejado de ser un instrumento clasista para introducirse en el mercado de las masas, lo que ha creado un aumento en las operaciones a nivel mundial.

Con el tiempo, el comercio se fue tornando cada vez más especializado, por lo que fue necesaria la creación de entidades a las que se pudiera acudir a guardar y a retirar dinero, no sólo en la forma clásica sino también ahora a través de documentos oficiales que puedan intercambiarse por efectivo. Nacen así los bancos y los cheques, entre otros instrumentos financieros.

Pero hubo que esperar a finales del siglo XIX y principios del XX para que, a la par del crecimiento del consumo en todo el mundo y la necesidad de encontrar una manera para reducir el manejo de efectivo en papel, nazca lo que hoy se conoce como tarjeta de crédito.

El origen de la tarjeta de crédito es discutible. Hay quienes sostienen que se remonta a principios del siglo XX y que surgió en Europa occidental especialmente en Francia, Inglaterra y Alemania, aunque con una aplicación muy reducida, habiéndose posteriormente extendido y tomado auge en los Estados Unidos de Norteamérica (EE.UU). Precisamente un sector de la doctrina sostiene que fue en éste país donde nació este instituto y alcanzó su real auge en la década del sesenta.

Las tarjetas de crédito cumplen con tres funciones principales de una intermediaria financiera, ya que transfiere fondos; es un instrumento de créditos y bajo los aspectos de seguridad contribuye a llenar la función de custodia de valores. También es un hecho que debido al

avance tecnológico y al crecimiento de mercado, las tarjetas de crédito han dejado de ser un instrumento clasista para introducirse en el mercado de las masas, lo que ha creado un aumento en las operaciones a nivel mundial.

El surgimiento de la tarjeta de crédito está vinculado al desarrollo de las actividades mercantiles y al auge de la sociedad de consumo, asimismo, como medio destinado a evitar la movilización del dinero en efectivo, y a simplificar las actividades de los consumidores.

Surge como un instrumento cuya presentación permite aplazar obligaciones de pago en determinadas transacciones. La exhibición de la tarjeta acreditará a su titular para disponer de bienes o servicios sin entrega inmediata de dinero en efectivo.

En la actualidad, prácticamente todos los ciudadanos adultos disponen de alguna tarjeta en sus carteras y con ellas realizan multitud de operaciones en función del tipo de tarjeta del que se trate: obtienen dinero en los cajeros automáticos, pagan en prácticamente todas las tiendas, llaman por teléfono, acumulan puntos para realizar viajes u obtener algún regalo. Lo que parece un hecho es que las tarjetas uno de los componentes fundamentales del actual dinero electrónico, son ya una parte de la vida cotidiana de los guayaquileños.

Actualmente, las marcas de tarjetas de crédito más reconocidas en el mundo son:

- ✓ Diners Club, lanzada en el mercado norteamericano en 1950.
- ✓ American Express, creada en 1950 en Estados Unidos.
- ✓ Visa, creada en 1958 en U.S.A por el Bank of América.
- ✓ MasterCard, creada en 1979 en Estados Unidos.

Hoy en día podemos ver que realizar las transacciones de compra o avances de efectivo con las tarjetas de crédito resulta fácil y cómodo, de modo que disponer de una tarjeta de crédito ya no es un lujo sino, una necesidad de la población a nivel mundial.

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

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.

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.

Actualmente la tarjeta de crédito es usada alrededor del mundo en supermercados, tiendas comerciales, también es usada en lo que tienen que ver a servicios, como: restaurantes, conciertos, salas de belleza, 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.

A pesar del impacto de la crisis financiera mundial (Estados Unidos 2008) según datos del Banco BBVA la población entera ha perdido el temor que esta crisis ocasionó con lo que tiene que ver a la pérdida de sus empleos, hoy en día este temor ha cambiado y la población ha vuelto a realizar sus gastos y consumos.

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.

2.1.1.1 Tipos De Tarjetas

Las tarjetas se pueden diferenciar según una serie de parámetros básicos que en ningún caso son excluyentes entre sí:

1. Según entidad emisora se puede distinguir entre las tarjetas bancarias (las emitidas por entidades bancarias), las tarjetas no bancarias dentro de las cuales se incluyen las comerciales o bilaterales y las internacionalmente denominadas Travel&Entertainment (Dineros Club y American Express) y, por último, las emitidas por sociedades especializadas en la emisión y gestión de tarjetas
2. Según su ámbito de utilización existen distintas posibilidades en función de dónde y durante cuánto tiempo es factible su uso. En primer lugar, en función de lo qué se puede adquirir y dónde, las tarjetas se diferencian entre tarjetas universales (posibilitadas para

pagar cualquier tipo de bien o servicio en un amplio número de establecimientos) o tarjetas particulares (que sólo sirven para adquirir un determinado bien o servicio o para ser utilizadas sólo en determinados establecimientos).

En segundo lugar, se puede valorar si las tarjetas tienen una utilización restringida al ámbito interno del país donde se emiten, tarjetas nacionales o locales, o si pueden ser utilizadas fuera de las fronteras del país, tarjetas internacionales (por ejemplo, Visa). Por último, las tarjetas pueden disponer también de cierto carácter temporal siendo éste limitado (lo que exige la renovación de la tarjeta cada determinado tiempo) o ilimitado.

2.1.1.2 Evolución De Las Tarjetas De Crédito En Latinoamérica

El aumento de usuarios que usan sus tarjetas de crédito como forma de pago, ha sido un factor que permite evidenciar el endeudamiento que ha sido adquirido por el consumo de los habitantes del continente latinoamericano.

El saber usar la tarjeta de crédito correctamente significa un crecimiento sostenido de la economía, pero el mal uso de esta desencadena un sin número de problemas tanto para el tarjetahabiente como para las entidades emisoras.

Hoy en día el acceso a tarjetas de crédito es generalizado y gracias a ella es posible adquirir bienes o servicios en tiendas y lugares autorizados.

“Uno de los países que muestra altos índices de endeudamiento por el uso de tarjetas de crédito es Nicaragua. Desde su introducción como forma de pago, a comienzos de los años noventa, las distintas

empresas comenzaron la emisión del dinero plástico en forma descontrolada, pidiendo cada vez menores requisitos a los clientes para su obtención”

Este problema se evidencia debido a las altas tasas de interés que cobran las empresas emisoras de tarjetas, trayendo consigo endeudamiento y malestar puesto que al usar la tarjeta se veían comprometidos al pago de la deuda principal más los elevados intereses de la misma.

“La tarjeta de crédito en Nicaragua, aplica una tasa de interés dolarizada del 60% anual, al que hay que sumar el costo de mantenimiento de la tarjeta y otros servicios adicionales.”

En Perú, Julio César Matheus, catedrático adjunto de Derecho Procesal Civil y de Arbitraje de la Pontificia Universidad Católica. En entrevista publicada en el semanario Tiempos del Mundo, estima que más de dos millones de peruanos se encuentran imposibilitados de participar en la banca formal para acceder a créditos, por el no pago de sus tarjetas.

Según el catedrático, los peligros que pueden presentarse en el uso de tarjetas de crédito están determinados por el uso inadecuado o falta de experiencia del dueño de la tarjeta, quien gasta dinero más allá del límite establecido y luego no encuentra la solución para poder cubrir sus obligaciones.

Chile alcanza un nivel medio en lo que se refiere a pago electrónico. En el caso de Latinoamérica, la penetración de tarjetas de crédito en este país, es de las más bajas si se compara con países como Argentina, Brasil o Uruguay, debido a la existencia de otros medios de pago, como

la línea de crédito, los créditos de consumo, que actualmente poseen tasas muy bajas y el tradicional "Cheque".

La Cámara Nacional de Comercio calcula que en Chile circulan más de cuatro millones de tarjetas de crédito de grandes tiendas y sus poseedores enfrentan una deuda global cercana a los 600 millones de dólares.

Para México, La Comisión Nacional Bancaria y de Valores señala que existen actualmente 25 millones de personas que cuentan con tarjetas de crédito, con una tasa de interés promedio del 36.2% anual. El tener una tasa de interés elevada se explica principalmente por el factor riesgo de incumplimiento por el prestamista, debido a que en este segmento de mercado, el banco no cuenta con una garantía que le asegure que en caso del no pago de la misma este podrá recuperar el dinero.

En lo que respecta a Ecuador, según datos de la Superintendencia de Bancos el nivel de endeudamiento alcanzado por clientes de tarjetas de crédito es de un 65%, además las administradoras de tarjetas crediticias opinan que solo seis de cada cien usuarios de tarjetas dejan de pagar puntualmente sus cuotas.

El Ecuador como la mayoría de países latinos no tiene una tradición histórica en tarjetas de crédito. Este servicio surgió por el auge alcanzado en otros países del área y especialmente los Estados Unidos de Norteamérica, los cuales, como ya vimos, fueron sus creadores y luego las propias necesidades del mercado local determinaron el desarrollo de este medio de pago.

El país incursiona en el mercado de las tarjetas de crédito por la década de los 60 y es también Dinners Club, como en los Estados

Unidos, quien inicia primero sus operaciones en el Ecuador hace 37 años. Desde su inició Diners Club se ha posicionado como una empresa innovadora de servicios de tarjeta de crédito y hoy lidera el mercado, con más de 14,000 establecimientos afiliados y un club de socios que reciben beneficios a nivel nacional e internacional.

Al ver los inversionistas Ecuatorianos y extranjeros la aceptación del público consumidor, se establecieron nuevas compañías emisoras, conjuntamente con los bancos comerciales que incursionaron en esta área. Así fue como el Banco del Pichincha, Filanbanco, Previsora, etc. que introdujeron al mercado la tarjeta VISA.

Podemos mencionar que una mala utilización, poco control e irresponsabilidad al momento de hacer compras, provoca que la gente cada vez se endeude mucho más, y a la final no pueda cumplir con sus obligaciones financieras a cabalidad.

La tarjeta de crédito financiera representa una naturaleza jurídica para obtener la prestación de bienes, servicios, dinero o financiación por un lapso pactado, lo consigue porque se dispone del crédito, al exhibir un documento de prestación con el que demuestra ser el titular legítimo y competente para hacer valer con eficacia el crédito incorporado, previa su identificación, es bien entendido que los bienes y servicios adquiridos los consigue sin pagar suma alguna en el momento de obtenerlos.

2.1.2. Antecedentes de Tarjetas Casas Comerciales

Las tarjetas comerciales, también conocidas como tarjetas bilaterales, surgieron incluso antes que las bancarias (tarjetas de crédito) y, de hecho, son un componente fundamental en muchos mercados de tarjetas a nivel internacional. Este tipo de tarjetas tienen una serie de

consecuencias importantes para los diversos agentes económicos que actúan en el mercado de tarjetas:

1. Pueden resultar atractivas para los consumidores ya que obtener una serie de ventajas complementarias en los establecimientos en los que habitualmente compran (aparcamiento gratuito o más barato, descuentos, ofertas especiales, entre otros).
2. Los emisores bancarios tienen que adaptarse a una mayor competencia y modificar sus estrategias teniendo presente la actuación que puedan tener los emisores de este tipo de tarjetas. En ocasiones, los emisores bancarios prefieren cooperar con las entidades comerciales con el objetivo de poder mantener sus tarjetas y evitar entrar en clara competencia con ellos.
3. Las empresas comerciales pueden estar muy interesadas en su desarrollo ya que las pueden utilizar en su gestión empresarial, para fidelizar a los clientes con unos costos que, en ocasiones, incluso son inferiores a los que tendrían que pagar si utilizaran las tarjetas bancarias.

Aunque la emisión de las tarjetas comerciales puede resultar muy atractiva para el comerciante conviene que éste analice con cuidado todas las ventajas y desventajas que depara la propia emisión y se plantee seriamente si le conviene aceptar tarjetas universales o de introducirse en el mercado de tarjetas emitiendo su propia tarjeta.

Los comerciantes pueden tener ciertos incentivos para emitir sus propias tarjetas intentar mantener una mayor relación con sus clientes, lograr que éstos consideren al establecimiento con un carácter diferenciador (con una tarjeta universal sólo sería un establecimiento más entre todos los asociada a esa tarjeta), incrementar su volumen de

ventas, mejorar su gestión interna, ahorrarse las comisiones cobradas por los emisores de las tarjetas universales, etc. Sin embargo, antes de convertirse en un emisor de tarjetas comerciales el establecimiento debe de plantearse una serie de cuestiones fundamentales:

1. Se debe realizar un adecuado análisis comparativo de los costes. La emisión de una tarjeta propia también conlleva una serie de gastos, tanto iniciales como de mantenimiento, que pueden no cubrirse con el posible aumento de clientes o de ventas, por tanto, resulta necesario comparar estos costes con las comisiones que hay que pagar en caso de aceptar tarjetas universales.
2. Hay que poseer una dimensión mínima de negocio. Para que una emisión propia sea rentable es necesario lanzar al mercado un mínimo de tarjetas y lograr un considerable nivel de uso de las mismas.
3. En el caso de que el negocio sea muy pequeño y no se vayan a poder colocar adecuadamente las tarjetas o se considere que la utilización de las mismas vaya a ser escasa, resulta poco recomendable que se emita una tarjeta propia ya que esto puede resultar más costoso que la aceptación de una tarjeta universal.
4. Se debe considerar la estructura de las ventas y el margen de beneficios que posee la empresa. Cuanto mayor sea el beneficio y más repetitivas las compras de los clientes más posibilidades existen de que se pueda amortizar adecuadamente la inversión realizada; sin embargo, en el caso de ventas esporádicas o márgenes de beneficio ajustados no sería recomendable la emisión.
5. Hay que decidir cómo se va a realizar la gestión de dicha tarjeta.

La empresa debe elegir entre realizar una gestión propia (ya sea creando su propia empresa financiera o bien creando dentro de la empresa un departamento especializado dedicado a la gestión de todas las operaciones asociadas a la tarjeta) o una gestión ajena (donde deberá tener en cuenta el coste que le cobren por la gestión y cuál va a ser el acceso de terceras entidades a los datos que se obtienen a través de la tarjeta).

Ambos métodos tienen sus ventajas y desventajas: en gestión propia, no sólo se corre con todos los gastos asociados a dicha gestión sino que, además, se deben asumir los riesgos de impagos y los costes de aplazamientos; en la gestión ajena, la empresa puede perder parte de la información que le aporta la tarjeta pero se evita correr el riesgo de impagos y dedicarse exclusivamente a su actividad comercial habitual.

6. La empresa se debe plantear si le interesa sacar una tarjeta específica o incorporarse a un sistema compartido con otros establecimientos que también tengan proyectado emitir tarjetas comerciales

Como se puede ver existen muchas cuestiones a considerar antes de emitir una tarjeta comercial propia y sólo un análisis detallado de las mismas determinará si la emisión es conveniente o no.

2.1.3 Antecedentes Tarjetas Comerciales en el 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. 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. Para ello, en Ecuador existen 15,000 establecimientos afiliados, donde se puede acudir para hacer uso de las tarjetas de crédito.

Existen 2 millones de usuarios de tarjetas de crédito en el país, distribuidos entre las distintas marcas que operan a nivel nacional: American Express, Cuotafácil (Unibanco), Rose (Banco Internacional), Diners, Mastercard, Visa, y Crédito Sí (Banco Territorial).

Según datos de la Superintendencia de Bancos se observa que, en la modalidad de pagos diferidos en el año 2009 se movieron USD 3,882 millones representando un incremento de USD 597 millones respecto al año 2008, lo que permite ver que la modalidad de pago preferida por los clientes es el diferido desde los 3 meses en adelante, tenemos que el uso de las tarjetas de crédito creció en Pichincha (0,66%), Guayas (0,21%), Manabí (0,3%) y Azuay (0,2%).

El uso del dinero plástico ha aumentado significativamente en los hábitos de consumo y pago de los ecuatorianos. Los billetes están condenados a un paulatino olvido según el mundo diseñado por las tarjetas de crédito. No se trata de la firma de su epitafio, pero sí de la generación de nuevas alternativas bancarias cada vez más cercanas a las necesidades financieras del cliente.

En el Ecuador la utilización de las tarjetas de crédito es cada día mayor, esto se demuestra tanto con la evolución numérica de

tarjetahabientes, como con la cartera generada por el uso de la tarjeta de crédito registrada en la Superintendencia de bancos y seguros del Ecuador.

El uso de las tarjetas de crédito está ligado al crédito de consumo en Ecuador como en el resto del mundo. Según el Banco Central del Ecuador, entre el 88 y 90 por ciento de este tipo de crédito viene de las tarjetas de crédito. Como se dijo anteriormente el uso del dinero plástico ha aumentado significativamente en los hábitos de consumo y pago de los ecuatorianos. Los emisores de tarjetas de crédito promocionan nuevos productos y además los locales comerciales que aceptan este tipo de medio de pago también dan promociones y facilidades de financiamiento lo que hace más atractivo la adquisición de este producto. Los emisores de tarjetas de crédito promocionan nuevos productos para personas que ganan apenas el salario mínimo o estudiantes que dependen de sus padres.

Las tarjetas de crédito gozan de dos características primordiales: la primera es que son de medio pago, y la segunda es que permiten diferir el pago de una compra a un tiempo determinado o por el cliente o por el local comercial que la acepta. Respecto a la primera de las razones, se puede decir que como medio de pago la tarjeta de crédito es un sustituto del circulante, de los cheques y de las tarjetas de débito, ya que si los costos asociados a la adquisición de tarjetas subieran significativamente, los consumidores estarían más dispuestos a utilizar medios de pago alternativos, sacrificando en ese caso la comodidad de tener un medio de pago aceptado que le evite portar efectivo. Respecto a la necesidad del consumidor de poder diferir el pago de una compra, las tarjetas de compra y crédito no son sustitutos del circulante y de los cheques, ya que la utilización de estos últimos lleva consigo una inmediata disminución en las tenencias de dinero de los consumidores.

El gran volumen de tarjetas existente en el mercado ecuatoriano, la mayor competencia en el mercado y las posibilidades de nuevas oportunidades de negocio son factores que están planteando importantes modificaciones tanto en las tarjetas bancarias como en las comerciales. Las estrategias actualmente aplicadas están dirigidas tanto a diversificar el tipo de tarjeta como a ampliar la posible utilización de las mismas.

- ✓ Aumento de la emisión de las tarjetas de crédito
- ✓ Establecimiento de incentivos para una mayor utilización de las tarjetas

2.2 Formas de Crédito Utilizado

2.2.1 Sistema Diferido

El crédito diferido es aquel en donde el tarjetahabiente paga sus consumos a 3 – 6 – 9 – 12 – 18 – 24 meses dependiendo de los planes del establecimiento ya sea con o sin intereses, por ello este grupo de crédito se subdivide en:

- ✓ Crédito diferido con intereses
- ✓ Crédito diferido sin intereses

Dentro de los planes con interés dependen ya exclusivamente de las políticas internas de cada local para aceptarlos, pues dependiendo del monto y del tiempo que el cliente desee diferir el establecimiento los ofrece.

2.2.2 Sistema Rotativo

El plan de pago es el tiempo que dispone el consumidor para cancelar lo adeudado al momento de realizar una compra, ya no con el establecimiento comercial sino con el banco emisor de su tarjeta de crédito.

2.2.3 Sistema Rotativo (crédito corriente)

El sistema o crédito corriente es aquel en el cual el usuario debe pagar sus consumos a un mes plazo, dependiendo de la fecha del corte de su estado de cuenta y del día del consumo, puede ser un poco menos a un mes o máximo un mes quince días.

El plan de pagos con el que más trabajan los establecimientos comerciales es el corriente y tres meses sin intereses, obviamente el consumidor siempre prefiere diferir sus pagos y si es sin interés mucho mejor, por tal razón los establecimientos trabajan mucho con estos planes: algunos comercios que se enmarcan dentro de este contexto son los dedicados a la venta de: muebles, electrodomésticos, ropa, calzado, bazares, hoteles, joyerías, etc.

2.3 Políticas de emisión de Tarjetas de Crédito

2.2.1 Principales requisitos al otorgar una tarjeta de crédito

Existen una serie de grandes emisores que son los que predominan en dicho mercado, en la mayoría de los casos, dada la tendencia a incrementar su expansión, la colocación de las tarjetas comerciales actualmente emitidas se realiza sin la necesidad de cumplir grandes requisitos lo que hace que muchos consumidores las posean sin tener en cuenta dos cuestiones importantes:

1. Cuando pueden ser utilizadas en su modalidad de pago aplazado resultan muy útiles para el titular ya que le facilita mucho las compras en el establecimiento correspondiente pero, cuando estas tarjetas son usadas en su modalidad de crédito, el tipo de interés aplicado está muy por encima del aplicado en un crédito al consumo solicitado en cualquier entidad financiera. Además, en

caso de impago, la comisión aplicada por devolución también es muy elevada.

2. Muchas de estas tarjetas incumplen claramente algunas condiciones mínimas respecto a los derechos generales que tienen los titulares de tarjetas: no establecen con claridad la limitación de responsabilidad en caso de pérdida o robo, presuponen el pago a crédito a no ser que se diga específicamente lo contrario y, en ocasiones, el comerciante puede rescindir la tarjeta de forma unilateral y sin aviso.

En definitiva, desde el punto de vista del consumidor las tarjetas comerciales son muy cómodas al facilitar las transacciones en los comercios a los que habitualmente se suele acudir y poder acceder a ciertos servicios complementarios, pero hay que tener especial cuidado con muchas de ellas debido a los riesgos que conllevan y al alto coste que puede representar su inadecuada utilización.

Las tarjetas de crédito se emiten por sociedades comerciales, con la finalidad de incrementar sus ventas poniendo al alcance de sus clientes bienes y servicios, se expiden gratuitamente y solamente se pueden utilizar en la tienda que la otorga o sus sucursales.

Las llaman directas a aquellas tarjetas que los establecimientos comerciales proporcionan a su clientela, para otorgarles crédito en la compra de bienes y servicios que proporcionen. Sus elementos personales son:

- ✓ Empresa comercial emisora
- ✓ El tarjeta habiente

Los principales requisitos para su emisión son:

- ✓ Un contrato de apertura de crédito
- ✓ Un pagaré

Entre los derechos y obligaciones podemos destacar los siguientes:

Deberán firmar la Tarjeta a su recepción en el espacio destinado a tal fin. Deberán ser especialmente diligentes en la custodia de la Tarjeta y su número secreto y demás claves con el fin de evitar que puedan ser utilizadas indebidamente.

Concretamente, en relación con el número secreto, se comprometen a no facilitarlo a otras personas, a utilizarlo con discreción y a no tenerlo anotado en la Tarjeta o en cualquier otro documento que se porte junto con ella. También, si cambia de clave, deberá evitar elegir aquellas que, por su relación con datos personales propios, pudieran ser deducibles por otras personas.

Deberán notificar a Caja la pérdida, sustracción, copia fraudulenta, uso indebido o falsificación de la Tarjeta, así como la posibilidad de que terceras personas conozcan las claves asociadas a la Tarjeta.

Esa notificación deberán efectuarla inmediatamente que tengan conocimiento de los expresados hechos mediante comparecencia personal en oficinas de Caja o mediante llamada telefónica al Centro de Notificaciones indicado en el contrato, debiendo ratificarla posteriormente por escrito.

En caso de sustracción, copia fraudulenta, falsificación o uso indebido de la Tarjeta deberán entregar copia de la denuncia presentada.

Deberán devolver a Caja la Tarjeta una vez anulada, por caducidad, por resolución del contrato o cualquier otra causa.

Deberán atender las condiciones de cada canal para su uso: acreditar personalidad mediante documento oficial, firmar documentos, validar el "número secreto", etc.

Ley aplicable.-

Se aplicarán las normas de los Códigos Civil y Comercial de la Nación y de la ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240): *Las relaciones por operatoria de Tarjetas de Crédito que dan sujetas a la presente ley y supletoriamente*

De la Tarjeta de Crédito

“ART 4.- Denominación: Se denomina genéricamente Tarjeta de Crédito al bien material de identificación del usuario, que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, emergente de una relación contractual previa entre el titular y el emisor”.

“ART 5.- Identificación: El usuario, poseedor de la tarjeta estará identificado en la misma con:

- a. Su nombre y apellido.
- b. Número interno de inscripción.
- c. Su firma ológrafa.
- d. La fecha de emisión de la misma.
- e. La fecha de vencimiento.
- f. Los medios que aseguren la inviolabilidad de la misma.
- g. La identificación del emisor y de la entidad bancaria interviniente”.

“Del contrato de emisión de Tarjeta de Crédito

ART 6.- Contenido del contrato de emisión de Tarjeta de Crédito: El contrato de emisión de Tarjeta de Crédito debe contener los siguientes requisitos:

- a. Plazo de vigencia especificando comienzo y cese de la relación (plazo de vigencia de la tarjeta).

- b. Plazo para el pago de las obligaciones por parte del titular.
- c. Porcentual de montos mínimos de pago conforme a las operaciones efectuadas.
- d. Montos máximos de compras o locaciones, obras o retiros de dinero mensuales autorizados.
- e. Tasas de intereses compensatorios o financieros.
- f. Tasa de intereses punitivos.
- g. Fecha de cierre contable de operaciones.
- h. Cargos administrativos o de permanencia en el sistema (renovación, costos de financiación desde la fecha de cada operación, discriminados por tipo, emisión, envío y confección de resúmenes, costos de financiación desde la fecha de cada operación, cargos por adicionales para usuarios que lo soliciten, consultas de estado de cuenta, entre otros).
- i. Procedimiento y responsabilidades en caso de pérdida o sustracción de tarjetas.
- j. Importes o tasas por seguros de vida o por cobertura de consumos en caso de pérdida o sustracción de tarjetas.
- k. Firma del titular y de personal apoderado de la empresa emisora.
- l. Las comisiones fijas o variables que se cobren al titular por el retiro de dinero en efectivo.
- m. Consecuencias de la mora.
- n. Una explicación sobre los costos en que se haya incurrido por utilizar la Tarjeta de Crédito y sobre el pago que debe realizarse y deben los abonos contra recepción de un estado de cuenta que resuma periódicamente los saldos de la mencionada tarjeta.
- o. Causales de suspensión, resolución y/o anulación del contrato de Tarjeta de Crédito”.

“ART 7.- Redacción del contrato de emisión de Tarjeta de Crédito:. Deberá reunir las siguientes condiciones, el contrato de emisión de Tarjeta de Crédito:

- a. Escrito y redactado en varios ejemplares para el emisor, para el titular de la tarjeta de crédito, para el fiador personal del titular y para el adherente o usuarios debidamente autorizados que tenga obligaciones frente al emisor.
- b. El contrato deberá ser claro con lectura de fácil comprensión para los usuarios.
- c. Que las cláusulas que generen responsabilidad para el titular adherente estén redactadas mediante el empleo de caracteres destacados o subrayados.
- d. Que los contratos tipo que utilice el emisor estén debidamente autorizados y registrados por la autoridad de aplicación”.

“ART 8.- Perfeccionamiento de la relación contractual

“ART 9.- Solicitud. La solicitud de la emisión de la Tarjeta de Crédito, de sus adicionales y la firma del codeudor o fiador no genera responsabilidad alguna para el solicitante, ni perfeccionan la relación contractual.”

“ART 10.- Prórroga automática de los contratos. Es opcional la ampliación automática de los contratos de Tarjeta de Crédito entre emisor y titular. Si se establece la renovación automática el usuario de la tarjeta podrá anularla mediante comunicado escrito manifestando la decisión con treinta (30) días de anticipación. El emisor indicará al titular en los tres últimos escritos anteriores al vencimiento de la relación contractual la fecha en que opera el mismo”.

Nulidades

“ART 13.- Nulidad de los contratos. Los contratos que se celebren o se renueven sin excepción a partir de la vigente ley deberán sujetarse y establecerse a sus prescripciones bajo multa de nulidad e imposibilidad al titular, sus fiadores o adherentes. Los contratos actuales mantendrán su vigencia hasta el vencimiento del plazo establecido salvo escrito del titular solicitando la adhesión al nuevo régimen.

- b. El contrato deberá redactarse claramente y con tipografía fácilmente legible a simple vista.
- c. Que las cláusulas que generen responsabilidad para el titular adherente estén redactadas mediante el empleo de caracteres destacados o subrayados.
- d. Que los contratos tipo que utilice el emisor estén debidamente autorizados y registrados por la autoridad de aplicación”.

“ART 14.- Nulidad de cláusulas. Las siguientes cláusulas serán nulas:

- a. Las que importen la renuncia por parte del titular a cualquiera de los derechos que otorga la presente ley.
- b. Las que indique al emisor a modificar unilateralmente las condiciones del contrato.
- c. Las que impongan un valor fijo por atrasos en el pago oportuno del resumen.
- d. Las que impongan costos por informar la no validez de la tarjeta, sea por pérdida, sustracción, caducidad o rescisión contractual.
- e. Las no autorizadas (adicionales) por la autoridad de aplicación.
- f. Las que autoricen al emisor la rescisión unilateral encausada.
- g. Las que permitan la habilitación directa de la vía ejecutiva por cobro de deudas que tengan origen en el sistema de tarjetas de crédito.
- h. Las que importen prorroga a la jurisdicción establecida en esta ley.
- i. Las adhesiones tácitas a sistemas anexos al sistema de Tarjeta de Crédito”.

De las comisiones

“ART 15.- El emisor no podrá fijar costos diferenciados en concepto de comisiones u otros cargos”,

De los intereses aplicables al titular

“ART 16.- Interés compensatorio o financiero. El máximo de los intereses financieros que se aplique al titular no podrá exceder en más del veinticinco por ciento (25%) al porcentaje que el emisor aplique a las operaciones de préstamos personales en moneda corriente para clientes.

La entidad emisora deberá obligatoriamente exhibir al público en todos los locales la tasa de financiación aplicada al sistema de Tarjeta de Crédito”.

“ART 17.- Sanciones. El Banco Central de la República Ecuador sancionará a las entidades que no cumplan con la obligación de informar o que no observen las disposiciones relativas al nivel de los porcentajes aplicables de acuerdo con lo establecido por la Carta Orgánica del Banco Central serán sancionados por el Banco Central de la República del Ecuador”.

“ART 18.- Interés punitivo. El máximo de los intereses punitivos no podrá superar en más del cincuenta por ciento (50%) que el emisor aplique al titular a la tasa efectivamente aplicada por la institución financiera o banco emisor en calidad de interés compensatorio o financiero.

Los intereses punitivos no serán capitalizables independiente de lo que se disponga por las leyes de fondo”,

“ART 19.- Improcedencia. No procederá la aplicación de intereses punitivos si se hubieran efectuado los pagos mínimos indicados en el resumen en la fecha correspondiente.

Del cómputo de los intereses”

“ART 20.- Compensatorios o financieros. Los intereses compensatorios o financieros se computarán:

- a. Sobre los saldos financiados entre la fecha de vencimiento del resumen mensual actual y la del primer resumen mensual anterior donde surgiera el saldo adeudado.
- b. Entre la fecha de la extracción dineraria y la fecha de vencimiento del pago del resumen mensual.
- c. Desde las fechas pactadas para la cancelación total o parcial del crédito hasta el efectivo pago.
- d. Desde el vencimiento hasta el pago cuando se operasen reclamos, no aceptados o justificados por la emisora y consentidos por el titular.

ART 21.- Punitivos. Procederán cuando no se abone el pago mínimo del resumen y sobre el monto exigible”.

Del Resumen

“ART 22.- Resumen mensual de operaciones. El emisor deberá confeccionar y enviar mensualmente un resumen detallado de las operaciones realizadas por el titular o sus autorizados”.

“ART 23.- Contenido del resumen. El resumen mensual del emisor o la entidad que opere por su cuenta deberá contener obligatoriamente:

- a. Identificación del emisor, de la entidad bancaria, comercial o financiera que opere en su nombre.
- b. Identificación del titular y los titulares adicionales, adherentes, usuarios o autorizados por el titular.
- c. Fecha de cierre contable del resumen actual y del cierre posterior.

- d. Fecha en que se realizó cada operación.
- e. Número de identificación de la constancia con que se instrumentó la operación.
- f. Identificación del proveedor.
- g. Importe de cada operación.
- h. Fecha de vencimiento del pago actual, anterior y posterior.
- i. Límite de compra otorgado al titular o a sus autorizados adicionales autorizados adicionales.
- j. Monto hasta el cual el emisor otorga crédito.
- k. Tasa de interés compensatorio o financiero pactado que el emisor aplica al crédito, compra o servicio contratado.
- l. Fecha a partir de la cual se aplica el interés compensatorio o financiero.
- m. Tasa de interés punitorio pactado sobre saldos impagos y fecha desde la cual se aplica.
- n. Monto del pago mínimo que excluye la aplicación de intereses punitivos.
- o. Monto adeudado por el o los períodos anteriores, con especificación de la clase y monto de los intereses devengados con expresa prohibición de la capitalización de los intereses.
- p. Plazo para cuestionar el resumen en lugar visible y caracteres destacados”.

“ART 24.- Domicilio de envío de resumen. El emisor deberá enviar el resumen al domicilio o a la dirección de correo electrónico que indique el titular en el contrato o el que con posterioridad fije fehacientemente”.

“ART 25.- Tiempo de recepción. El detalle deberá ser recibido y entregado por el titular con un mínimo de cinco días de anticipación al vencimiento de su obligación de pago, independientemente de lo dispuesto en el contrato de Tarjeta de Crédito.

En el caso de la no recepción del detalle de movimientos mensuales, el titular verificará por medio de comunicación telefónica proporcionada por el emisor durante las veinticuatro (24) horas del día que le permitirá acceder y saber del saldo de la cuenta y el pago mínimo que podrá realizar.

La copia del detalle de las transacciones mensuales de cuenta se encontrará a disposición del titular”.

Del cuestionamiento o impugnación de la liquidación o resumen por el titular

“ART 26.- Personería. El titular puede mostrar sus inquietudes sobre la liquidación dentro de los treinta días de recibida la liquidación, detallando claramente el error o los errores atribuidos y aportando todo dato que sirva para esclarecerlo por nota simple girada al emisor”.

“ART 27. - Recepción de impugnaciones. El emisor de tarjetas de crédito debe verificar el recibo de la impugnación dentro de los siete (7) días de recibida y deberá corregir el error si lo hubiere o explicar claramente la exactitud de la liquidación, aportando copia de los comprobantes o fundamentos que avalen la situación, dentro de los quince (15) días siguientes,. El plazo de corrección será de sesenta (60) días en las operaciones realizadas en el exterior”.

“ART 28.- Consecuencias de la impugnación. Mientras dure la impugnación, el emisor:

- a. No podrá negar ni impedir de ninguna manera el uso de la Tarjeta de Crédito o de las adicionales mientras no se supere el cupo de crédito.
- b. Podrá exigir el pago del mínimo pactado por las transacciones que no entran en la impugnación de valores”.

“ART 29.- Aceptación de explicaciones. Dado el detalle de las explicaciones de las transacciones, el titular debe manifestar si le satisfacen o no en el plazo de siete (7) días de recibidas. Se entenderán tácitamente aceptadas las explicaciones vencido el plazo, sin que el titular se expida”.

“Si el titular hiciera discrepancias por las explicaciones otorgadas por el emisor, este deberá resolver la cuestión en forma fundada en el plazo de diez (10) días hábiles, vencidos los cuales quedará expedita la acción judicial para ambas partes”.

“ART 30. - Aceptación no presumida. El pago del mínimo que figura en el resumen antes del plazo de impugnación o mientras se sustancia el mismo, no implica la aceptación del resumen practicado por el emisor”.

De las relaciones entre emisor y proveedor

“ART 32. - El emisor, sin cargo alguno, deberá suministrar a los proveedores:

- a. Todos los materiales e instrumentos de identificación y publicaciones informativas sobre los usuarios del sistema.
- b. El régimen sobre pérdidas o sustracciones a los cuales están sujetos en garantía de sus derechos.
- c. Las cancelaciones de tarjetas por sustracción, pérdida, voluntarias o por resolución contractual”.

“ART 33.- Aviso a los proveedores. Se deberá informar sobre las cancelaciones de tarjetas de crédito a los proveedores antes de su vencimiento sin importar la causa. La falta de información no perjudicará al proveedor”.

“ART 34.- Las transacciones a la regulación vigente serán imponibles al proveedor, si el emisor hubiera cobrado del titular los importes cuestionados”.

“ART 35.- Terminales electrónicas. Para los proveedores que no podrán excluir equipos de conexión de comunicaciones o programas informáticos no provistos por aquellos los emisores instrumentarán terminales electrónicas de consulta, salvo incompatibilidad técnica o razones de seguridad, debidamente certificadas ante la autoridad de aplicación para garantizar las operaciones y un correcto sistema de recaudación impositiva”.

“ART 36.- Pagos diferidos. El pago con valores diferidos devengaran un interés igual al compensatorio cobrados a los titulares por cada día de demora de la cancelación o acreditación del pago al proveedor, con cheques u otros valores que posterguen realmente el pago efectivo”,

“ART 37.- El proveedor está obligado a:

- a. Aceptar las tarjetas de crédito que cumplan con las disposiciones de esta ley.
- b. Verificar siempre la identidad del portador de la tarjeta de crédito que se le presente.
- c. No efectuar diferencias de precio entre operaciones al contado y con tarjeta.
- d. Solicitar autorización en todos los casos”

Del contrato entre el emisor y el proveedor

“ART 38.- El contrato tipo entre el emisor y el proveedor deberá ser aprobado por la autoridad de aplicación y contendrá como mínimo:

- a. Plazo de vigencia.
- b. Topes máximos por operación de la tarjeta de que se trate.
- c. Determinación del tipo y monto de las comisiones, intereses y cargos administrativos de cualquier tipo.

- d. Obligaciones que surgen de la presente ley.
- e. Plazo y requisitos para la presentación de las liquidaciones.
- f. Tipo de comprobantes a presentar de las operaciones realizadas.
- g. Obligación del proveedor de consulta previa sobre la vigencia de la tarjeta.

Además deberán existir tantos ejemplares como partes contratantes haya y de un mismo tenor”.

“ART 39.- Preparación de vía ejecutiva. El emisor podrá establecer la vía ejecutiva contra el titular, de conformidad con las leyes vigentes procesales lugar en que se acciona, pidiendo reconocimiento judicial de:

- a. El contrato de emisión de Tarjeta de Crédito instrumentado en legal forma.
- b. El resumen de cuenta que reúna la totalidad de los requisitos legales.

Por su parte el emisor deberá acompañar

- a. Declaración jurada sobre la inexistencia de denuncia fundada y válida, previa a la mora, por parte del titular o del adicional por extravío o sustracción de la respectiva Tarjeta de Crédito.
- b. Declaración jurada sobre la inexistencia de cuestionamiento fundado y válido, previo a la mora, por parte del titular, de conformidad con lo prescripto por los artículos 27 y 28 de esta ley”.

“ART40.- El proveedor podrá preparar la vía ejecutiva contra el emisor pidiendo el reconocimiento judicial de:

- a. El contrato con el emisor para operar en el sistema.
- b. Las constancias de la presentación de las operaciones que dan origen al saldo acreedor de cuenta reclamado, pudiendo no estar firmadas si las mismas se han formalizado por medios indubitables.
- c. Copia de la liquidación presentada al emisor con constancia de recepción, si la misma se efectuó”.

Disposiciones Comunes

“ART 43.- Controversias entre el titular y el proveedor. El emisor no interviene en las controversias entre el titular y el proveedor derivadas de la ejecución de las prestaciones convenidas salvo que el emisor promoviera los productos o al proveedor pues garantiza con ello la calidad del producto o del servicio”.

“ART 44.- Incumplimiento del proveedor. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del proveedor con el titular, dará derecho al emisor a resolver su vinculación contractual con el proveedor”.

“ART 45. - Incumplimiento del emisor con el proveedor. El titular que hubiera abonado sus cargos al emisor queda liberado frente al proveedor de pagar la mercadería o servicio aun cuando el emisor no abonará al proveedor”.

“ART 46.- Cláusulas de exoneración de responsabilidad. Carecerán de veracidad las cláusulas o artículos que impliquen exoneración de responsabilidad y de obligación de cualquiera de las partes que intervengan directa o indirectamente en la relación contractual”.

“ART 47.- De la prescripción. Las acciones de la presente ley prescriben:

- a. Al año, la acción ejecutiva.
- b. A los tres (3) años, las acciones ordinarias”.

“ART 48. - Sanciones. Según la gravedad de las faltas o por irregularidades reiteradas y la reincidencia en las mismas, podrá aplicar a las emisoras las sanciones de multas hasta veinte (20) veces

el importe de la operación en cuestión y cancelación de la autorización para operar”.

“ART 49.- Cancelación de autorización. Para obtener la indemnización correspondiente y para que se establezcan las sanciones penales, la cancelación no impide que el titular pueda iniciar las acciones civiles y penales contra los miembros pertinentes”.

“ART 50. - Autoridad de aplicación. A los fines de la aplicación de la presente ley actuarán como autoridad de aplicación:

- a. El Banco Central de la República de Ecuador en todas las cuestiones que versen sobre aspectos financieros.
- b. La Secretaría de Industria, Comercio y Minería de la Nación: en todas aquellas cuestiones que se refieran a aspectos comerciales”.

“ART 51.- Del sistema de denuncias. A fin de minimizar los riesgos por operaciones con tarjetas sustraídas o pérdidas y garantizar las operaciones, el emisor debe contar con un medio de recepción telefónica de denuncias que opere las veinticuatro (24) horas del día, registrando cada llamada con hora y número correlativo, el que deberá ser comunicado en el acto al denunciante”.

2.4 Costos que genera una tarjeta de crédito a los usuarios de casas comerciales

2.4.1 Intereses

La Disposición General Tercera de la Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito dispone que la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Superintendencia de Compañías controlaran, en el ámbito de sus respectivas competencias, el cumplimiento de las disposiciones de dicha ley.

La Disposición General Segunda de la Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 135 del 26 de julio del 2007, establece que las personas naturales o jurídicas dedicadas a actividades comerciales que realicen sus ventas a crédito, sólo podrán cobrar la tasa de interés efectiva del segmento de consumo, más los impuestos de ley, y de ninguna manera comisiones u otros conceptos adicionales. Dichos intereses no podrán exceder la tasa de interés efectiva del segmento; caso contrario, las personas naturales responsables de su fijación y/o cobro, incurrirán en el delito de usura que se sanciona de conformidad con el artículo 583 del Código Penal. La acción penal mencionada se iniciará sin perjuicio del pago de una multa de cinco veces el valor del crédito otorgado que será recaudada, en el ámbito de sus competencias, por la Superintendencia de Bancos y Seguros y por la Superintendencia de Compañías para los fines previstos en dicha norma.

El artículo 47 de la Ley Orgánica de defensa del consumidor publicada en el Suplemento del Registro Oficial No.116 del 10 de julio del 2000, dispone que cuando el consumidor adquiera determinados bienes o servicios mediante sistemas de crédito, el proveedor estará obligado a informarle en forma previa, clara y precisa sobre el precio al contado del bien o servicio materia de la transacción, el monto total correspondiente a intereses, la tasa a la que serán calculados, así como la tasa de interés moratoria y todos los demás recargos adicionales; el número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar y la suma total a pagar por el referido bien o servicio; prohibiendo dicha norma el establecimiento y cobro de intereses sobre intereses, debiendo calcularse los intereses en las compras a crédito exclusivamente sobre el saldo del capital impago.

La Resolución No. DSC-Q-09.01 de 3 de julio del 2009, de la Superintendencia de Compañías norma lo relacionado con la Emisión

de Tarjetas de Crédito de circulación restringida, consumo y servicios emitidos por las casas comerciales, cuya finalidad es proteger el interés y economía del público consumidor, a fin de que las compañías dedicadas a actividades comerciales que realicen ventas a crédito, cobren a sus clientes la tasa de interés efectiva del segmento de consumo fijada por el Banco Central y de ninguna manera comisiones u otros conceptos adicionales, cuya transgresión faculta a la Superintendencia de Compañías para aplicar y recaudar la sanción pecuniaria, ordenar la intervención, la disolución y liquidación de las compañías incumplidas.

En el año 2011, se ratifica lo mencionado en el Reglamento Para El Control De Las Ventas A Crédito Y De La Emisión De Tarjetas De Circulación Restringida, Por Parte De Las Compañías Sujetas A La Supervisión De La Superintendencia De Compañías, el mismo que estableció en su artículo 3 los servicios que pueden cobrar las compañías sujetas a su control que dentro del giro ordinario de sus negocios realicen ventas a crédito, de forma directa o a través de tarjetas de crédito de circulación restringida; y dispuso que la Superintendente o Superintendente de Compañías fijará semestralmente las tarifas máximas por dichos servicios.

2.4.2 Envío de estados de cuenta

Según Resolución No. SC-DSG-G-12 se especifica lo siguientes servicios comunes a todas las compañías que dentro del giro ordinario de sus negocios realicen ventas a crédito, de forma directa o a través de tarjetas de crédito de circulación restringida.

	SERVICIO	COSTO MÁXIMO
1.	Reimpresión o copia de estado de cuenta.	USD \$ 0,55 por página
2.	Corte impreso de estado de cuenta.	USD \$ 1,00 por página
3.	Costo por envío de estado de cuenta a lugar que indique el cliente.	USD \$ 1,66
4.	Costo por copia de recibo de pago.	USD \$ 0,55 por página
5.	Certificado por escrito de cuenta al día (u otros similares como situación de tarjeta).	USD \$ 2,00
6.	Referencias comerciales como deudor o tarjeta habiente.	USD \$ 2,00

Cuadro 1.

2.4.3 Otros

Servicios específicos de compañías emisoras de tarjetas de crédito de circulación restringida.

	SERVICIO	COSTO MÁXIMO
1.	Costo de la tarjeta.	USD \$ 10,00
2.	Costo por renovación de tarjeta.	USD \$ 5,00
3.	Reposición de tarjeta por pérdida, robo o deterioro.	USD \$ 5,00
4.	Costo de emisión de tarjeta adicional.	USD \$ 10,00
5.	Costo por copia de voucher.	USD \$ 0,55 por página
6.	Pagos realizados en otras instituciones.	USD \$ 1,00

Cuadro 2.

2.5 Endeudamiento de los usuarios de las tarjetas de Crédito.

2.5.1 Explicación del Endeudamiento

Según Minsky (1977 y 1986), la vulnerabilidad financiera y, por tanto, el riesgo de sufrir una crisis aparece porque, bajo determinadas circunstancias, las unidades que forman la economía tienden a sobreendeudarse.

2.5.1 Endeudamiento

Paul Bloxham y Christopher Kent (2009), generan una discusión de los posibles factores que influyen en el endeudamiento de los hogares, señalando que las principales razones por la que los hogares contraen deudas es el deseo de comprar su vivienda y así acumular riqueza; como también la intención de suavizar el consumo en el ciclo de vida. Otros factores que consideran que explican el endeudamiento de los hogares son: la desregulación del sector financiero; la competencia y la innovación; el descenso de la inflación; la disminución de los costos; la reducción de la volatilidad macroeconómica y las bajas tasas de desempleo. Sin embargo, complica atribuir grados de importancia a cada factor. Es por esto que este estudio busca respuesta al endeudamiento y sobreendeudamiento.

2.5.2 Sobreendeudamiento

Daniela Vandone (2009), caracteriza el sobreendeudamiento y advierte que su complejidad hace difícil definir el fenómeno de una manera clara. Sin embargo entrega un completo detalle de cómo medirlo, interpretarlo y clasificarlo. En términos generales el endeudamiento excesivo (sobre-endeudamiento) se produce cuando el nivel de un individuo no es sostenible en relación con los ingresos actuales y los recursos adicionales recaudados por la venta de activos reales o financieros. Define dos tipos de sobreendeudamiento, activo y pasivo, donde:

1. Sobreendeudamiento activo: Es generado por los niveles excesivos de deuda en poder de los hogares, a raíz de decisiones de endeudamiento hasta un nivel que no es sostenible sobre la base de los ingresos presentes o futuros.
2. Sobreendeudamiento Pasivo: Este sobreendeudamiento se da por aquellas dificultades económicas que están determinadas por factores imprevistos, fuera del control de un individuo, tales como la pérdida de empleo, separación, muerte o enfermedad, los cambios en las variables macroeconómicas o impuestos más elevados.

Medición del sobreendeudamiento: Los datos e indicadores generalmente utilizados para cuantificar e identificar situaciones de dificultad financiera pueden ser clasificados en dos grupos:

Medidas Globales: Entregan indicadores con respecto a la difusión de las dificultades financieras en un área geográfica específica. Estos datos económicos son generalmente recogidos por los bancos centrales nacionales.

Medidas Individuales: Proporcionan información sobre los perfiles socio-demográficos y económicos de los individuos y las familias en dificultades financieras.

Dado estas medidas individuales y globales, según la naturaleza de los indicadores, se considera un sobreendeudamiento objetivo y subjetivo.

El Servicio de estudios financieros de Gran Bretaña (2004), realizó una investigación del sobreendeudamiento, donde utilizó y caracterizó estas medidas.

Se clasifica entonces un sobre-endeudamiento objetivo si: Los individuos gastan más del 25% de sus ingresos mensuales brutos en reembolsos de deuda (sin incluir la deuda hipotecaria); los Individuos gastan más del 50% de su ingreso bruto mensual en reembolso de deudas, (incluyendo deuda hipotecaria); los Individuos con 4 o más créditos comprometidos; los individuos que están atrasados en créditos (incluyendo deuda hipotecaria) por más de 3 meses. Y un sobre-endeudamiento subjetivo si: Los Individuos declaran que sus deudas familiares son una “Carga Pesada”.

2.5.3 Endeudamiento en créditos

Eliane Kempson (2002), realizó un análisis multivariante que demuestra que la utilización del crédito afecta a la propensión de un hogar a caer en mora con uno o más de sus compromisos regulares y mientras más compromisos de crédito tienen, mayor es el riesgo de atrasos.

Considera que esto afecta el presupuesto de las familias dado se reduce su renta disponible que está destinada a sus compromisos de deuda y la escases del dinero familiar. Para diferenciar el sobreendeudamiento utiliza como base si un hogar destina más del 25% de los ingresos brutos mensuales para cubrir deudas (sin considerar la hipotecaria) o más de 50% de los ingresos brutos mensuales para pago de deuda (incluyendo deuda hipotecaria).

Para encontrar las variables que inciden en que un hogar se encuentre bajo la categoría de Endeudado y Sobre-Endeudado, se debe analizar distintas variables tales como demográficas, financieras y de acceso a distintos tipos de endeudamiento. Desde tiempos atrás se puede observar un notorio incremento en la entrada al mercado de nuevas empresas crediticias no bancarias al mercado y la gran acogida que éstas han tenido, primordialmente las casas comerciales con la fácil apertura de cupos de crédito a los usuarios.

Los resultados hechos por el actual gobierno muestran que poseer una tarjeta de crédito bancaria y de casas comerciales han incidido básicamente en el endeudamiento de los hogares, con una posibilidad menor el de adquirir una deuda hipotecaria.

El nivel socioeconómico, el total de los ingresos percibido por los integrantes del hogar y el monto de los activos totales de las familias determinan en distintos puntos la probabilidad de estar sobreendeudado.

El acceso a cupos de créditos en Ecuador ha permitido que las familias de distintos estratos económicos aumenten sus niveles de consumo, por un lado mejorando ciertas condiciones de vida y a cubrir otro tipo de necesidades, pero de la misma manera se genera una obligación considerable que en algunas situaciones puede llegar al sobreendeudamiento del hogar.

2.5.4 Endeudamiento en el Ecuador

Según fuentes del ministerio de economía y el Banco Central del Ecuador, 41% de familias tienen sobreendeudamiento, es decir alrededor de unas 400.000 familias lo que puede generar graves problemas para esas familias, el sistema bancario y para la economía en general.

Para Javier Vaca, director de la Red Financiera Rural, (Mayo 2012) citado por el diario El Comercio en su publicación de Junio del 2012, concluyó que: “se perciben problemas de sobreendeudamiento en el sector de las tarjetas de crédito, en donde cree que son menores los análisis de la capacidad de pago.

Explica que este sector usa el modelo de scoring de consumo. Esto es entregar el crédito a un cliente por su perfil: si una persona tiene entre 25 y 45 de edad, con 5 años de estabilidad en su empleo, dos cargas, tiene un riesgo bajo. Es posible que un 5% no pague, calcula, entonces la tarjeta de crédito constituye una provisión de 5%, pero eso es pagado por el 95% que sí cancela sus cuentas”.

En la misma edición del periódico se cita lo siguiente: “Entre tanto, Rodrigo Andrade, vicepresidente de Tarjeta de Crédito de Banco de Guayaquil, indicó que el banco ha mantenido sus políticas para elegir a los candidatos para un crédito. Explicó que se tiene mucho cuidado y prudencia con el manejo de los niveles de endeudamiento de los clientes.”

Carrillo, Miguel (2012) de Pacificard, consideró: “que los indicadores de morosidad actual no establecen un síntoma de dificultad de pago provocado por un alto nivel de endeudamiento. Explicó además que si el Gobierno toma resoluciones que establezcan nuevas condiciones para dar tarjetas así como de la línea de cupos, se daría lugar a que las personas busquen otros medios que financien las necesidades de consumo”.

Sobre el tema, Janet Pacheco, subgerente general del Banco Procredit, que entrega microcréditos, reiteró que al menos en el caso de su institución no se entregan con facilidad los créditos, siempre se evalúa la capacidad de pago y el nivel de endeudamiento del cliente, para lo cual la información de los burós de crédito es clave.

Mantener deudas pendientes con las casas comerciales, en el sistema financiero y hasta retrasos en los pagos de los servicios básicos lo pueden convertir en un cliente de alto riesgo.

Eso significa que será considerado como un mal pagador. Es decir, tendrá dificultades para acceder en el futuro a los créditos que se ofrecen en los mercados. Esa tarea la realiza la Central de Riesgo, que forma parte de los sistemas de control de la Superintendencia de Bancos.

Ahí se registran todas las operaciones financieras que realizan los usuarios. El objetivo es determinar si los clientes son buenos o malos pagadores, para lo cual los califican con categorías diferentes de acuerdo a su comportamiento crediticio o historial crediticio.

Las calificaciones son cinco y se diferencian con letras mayúsculas: A, B, C, D y E. Los usuarios que no cancelan puntualmente sus obligaciones y están en mora se ubican entre las categorías C, D y E. Entre más se demora en pagar se acerca a la letra.

2.6 Bases Legales

2.6.1 Resoluciones Superintendencia de Bancos

2.6.1.1 Resolución Tarjetas de Crédito 2012

En las reformas sobre Normas Generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero en su artículos establece que las personas naturales o jurídicas que no forman parte del sistema financiero y no cuentan con el respectivo certificado expedido por la Superintendencia de Bancos y Seguros, quedan expresamente prohibidas de realizar operaciones reservadas para las instituciones que integran dicho sistema.

La resolución de Superintendencia de Bancos expresa que se exceptúan las tarjetas de crédito de circulación restringida emitidas por compañías que son originadoras de procesos de titularización de cartera y que mantengan valores en circulación en el mercado.

La Superintendencia de Compañías será la encargada de establecer 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 compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito son instituciones de servicios financieros, que deberán tener como objeto social exclusivo la realización de esa actividad, y quedarán sometidas a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control que realizará la Superintendencia dentro del marco legal que regula a dichas instituciones, en base a las normas que expida para el efecto.

2.6.2 Resoluciones Superintendencia de Compañías

2.6.2.1 Reformas al Reglamento para el Control de las ventas a crédito y de la emisión de Tarjetas De Circulación restringida, por parte de las compañías sujetas a la supervisión de la superintendencia de compañías ro. no. 804 de 05/10/2012

Que el artículo 213 de la Constitución de la República establece que las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general.

Que el artículo 226, de la misma Constitución establece el deber de las instituciones del Estado de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

Que la Disposición General Tercera de la Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito dispone que la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Superintendencia de Compañías controlaran, en el ámbito de sus respectivas competencias, el cumplimiento de las disposiciones de dicha ley.

Que de conformidad con la citada Disposición General Segunda de Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito, corresponde a la Superintendencia de Compañías, en general, el control de todas las ventas a crédito que realicen las personas jurídicas dedicadas a actividades comerciales, de conformidad con de la Ley de Compañías, ya sea que las realicen de forma directa o a través de la emisión de tarjetas de circulación restringida.

Que mediante Resolución No. SC-DSC-G-11-016 de 30 de diciembre de 2011, publicada en el Registro Oficial No. 639 de 13 de febrero de 2012, expidió el Reglamento para el control de las ventas a crédito y de la emisión de tarjetas de circulación restringida, por parte de las compañías sujetas a la supervisión de la superintendencia de compañías

Que la Junta Bancaria, a través de la resolución No. JB-2012- 2225 de 5 de julio de 2012, reformó el Capítulo V “Constitución, funcionamiento y las operaciones de las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito y los departamentos de tarjetas de crédito de las instituciones financieras”, incluido en el libro I “Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero” de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.

Que la citada resolución de la Junta Bancaria estableció que “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” y, de igual forma, prohibió que los establecimientos comerciales emitan tarjetas de crédito de circulación restringida.

Que en vista de lo anterior, se vuelve indispensable reformar el Reglamento para el control de las ventas a crédito y de la emisión de tarjetas de circulación restringida, por parte de las compañías sujetas a la supervisión de la superintendencia de compañías, con el fin de que éste se adecue a lo dispuesto por la Junta Bancaria, dentro del ámbito de sus competencias.

Que el artículo 431 de la Ley de Compañías dispone que la Superintendencia de Compañías ejercerá el control y vigilancia de las compañías nacionales anónimas, en comandita por acciones, de economía mixta, de responsabilidad limitada y de las empresas extranjeras que ejerzan sus actividades en el Ecuador, cualquiera que fuere su especie.

Que el artículo 433 de la Ley de Compañías faculta al Superintendente de Compañías a expedir regulaciones, reglamentos y resoluciones para el buen gobierno y vigilancia de las compañías; y que la Disposición Transitoria Tercera de la Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito establece de forma expresa que la Superintendencia de Compañías expedirá la normativa requerida para la aplicación de dicha Ley.

Principales cambios en las reformas al reglamento para el control de las ventas a crédito y de la emisión de tarjetas de circulación restringida, por parte de las compañías sujetas a la supervisión de la superintendencia de compañías

“Las tarjetas de circulación restringida que emitan estas compañías en ningún caso podrán tener como finalidad el otorgamiento de crédito o la realización de un débito o pago, por tratarse de actividades reservadas a las instituciones financieras y las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito sujetas a la supervisión y control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.”

“Las compañías sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Compañías quedan prohibidas de aplicar el esquema de crédito rotativo a las operaciones que realicen con sus clientes.”

Art. 2.- Al final del artículo dos, agregar el siguiente inciso:

“Sin perjuicio de lo anterior, tales compañías tendrán asimismo la obligación de entregar a los burós de crédito legalmente habilitados para operar en el Ecuador, la información individualizada de las operaciones de crédito que mantuvieren con sus clientes.”

Art. 4.-

“Las compañías deben remitir a la Superintendencia de Compañías el desglose de la siguiente información:

- i. Tarjetas activas.
- ii. Tarjetas canceladas.
- iii. Tarjetas canjeadas.
- iv. Tarjetas inactivas.
- v. Tarjetas pérdidas o robadas.”

III. Información común a las compañías que dentro del giro ordinario de sus negocios realizan ventas a crédito.

- 1. Origen de los ingresos de la compañía o sucursal, especificando montos y porcentajes de ingresos que obtiene de la actividad principal y de sus actividades complementarias de financiamiento directo o ventas a crédito.
- 2. Costo nominal y efectivo del crédito expresado en términos de una tasa anual.
- 3. Número total de clientes con operaciones de crédito activas.
- 4. Número total de operaciones de crédito activas.
- 5. Valor total de cuentas por cobrar.
- 6. Plazo promedio de las cuentas por cobrar.
- 7. Plazo máximo de las cuentas por cobrar.

8. Morosidad de la cartera de crédito otorgado.
9. Tipos de servicios prestados a clientes deudores.
10. Pliego tarifario de servicios por manejo del crédito.
11. Monto de recaudación por tarifas provenientes del manejo del crédito.
12. Costos al deudor:
 - i. Corte impreso de estado del crédito.
 - ii. Interés de financiamiento e interés de mora.
 - iii. Costo por copia de recibo de pago.
 - iv. Certificado por escrito de crédito al día.
 - v. Referencias comerciales como deudor o tarjeta habiente.
 - vi. Cheques devueltos y protestados.”

5. Eliminar el apartado IV. El texto eliminado es el siguiente:

“IV. Información específica de las compañías emisoras de tarjetas de crédito de circulación restringida.

1. Cupo promedio de las tarjetas.
2. Costos al tarjeta habiente:
 - i. Costo por copia de voucher.
 - ii. Pagos realizados en otras instituciones.”

Art. 5.- En el artículo 5 eliminar la frase “, crédito de casa comercial”.

Disposiciones transitorias

A partir de la fecha de publicación de esta resolución en el Registro Oficial, las compañías sujetas a la vigilancia de la Superintendencia de Compañías se encontrarán prohibidas de realizar nuevas operaciones de crédito bajo el esquema de crédito rotativo, sin perjuicio de lo dispuesto en la resolución No. SC.IMV.DJMV.G.12.012 de 3 de agosto de 2012.

En el caso de los clientes que al 10 de Octubre de 2012 mantuvieron saldos por pagar bajo la modalidad de crédito rotativo, las compañías que otorgaron el crédito deberán recibir el pago de este saldo, en un mínimo de diez cuotas de igual valor, con vencimiento mensual cada una de ellas.

Los intereses u otros valores pendientes durante el último periodo de vigencia del crédito rotativo, se pagarán de la misma manera en que se pagará el saldo del crédito rotativo con el cliente, valor que se incorporará por separado a la cuota mensual respectiva.

El saldo del capital del crédito rotativo que se pagará a plazo generará los intereses permitidos por la Ley, los mismos que se calcularán sobre saldos de capital, por cada periodo de pago mensual, y se incorporarán en el valor de la cuota a pagar por el cliente. En ningún caso podrá cobrarse interés sobre los intereses u otros valores pendientes durante el último periodo de vigencia del crédito rotativo.

El cliente podrá, en cualquier momento, pagar anticipadamente la totalidad del capital e intereses hasta la fecha de tal pago, sin que sea sujeto de ningún tipo de penalidad por ello.

SEGUNDA.- *La Intendencia Nacional de Tecnología de Información y Comunicaciones*, en coordinación con la Dirección de Investigación y Estudios, realizará hasta el 30 de noviembre de 2012 los ajustes respectivos al aplicativo electrónico para la recepción de información de ventas a crédito y tarjetas de circulación restringida, a fin incluir lo dispuesto en esta resolución.

Las compañías sujetas a la vigilancia de la Superintendencia de Compañías que deban remitir información trimestral en los términos del reglamento para el control de las ventas a crédito y de la emisión de tarjetas de circulación restringida, por parte de las compañías sujetas a la supervisión de la superintendencia de compañías incluirán por primera vez los nuevos rubros establecidos en esta resolución, dentro de la información que deben remitir durante los diez primeros días del mes de enero de 2013. En consecuencia, las compañías en cuestión deberán adoptar todas las medidas necesarias para recabar dicha información respecto al último trimestre del año 2012

2.7 Empresa Crediropa

2.7.1 Antecedentes empresa CREDIROPA

En 1940 Empresa CREDIROPA nace como un almacén de ropa en 1945, abren la primera tienda en unas de las principales arterias de Guayaquil, hacia 1965 se inicia en el negocio de moda generando una gran acogida por parte de los clientes. Hacia 1968 se inicia el sistema de crédito, teniendo así la segunda tarjeta de crédito en el país.

Años después la Empresa CREDIROPA se inicia la división contable a través de grupos de mercaderías, las tiendas se extienden hacia diversos sectores de la ciudad.

La empresa CREDIROPA se propuso desde sus inicios vestir a la moda al cliente ofreciendo diversa variedad de prendas de vestir.

2.7.2 Constitución y Reformas

Mediante escritura pública suscrita el día 21 de enero de 1957, ante el Notario del Cantón Guayaquil, Doctor Gustavo Falconí Ledesma e inscrita en el registro mercantil del cantón Guayaquil el 15 de febrero de 1957, se constituyó la compañía Crediropa

Mediante escritura pública suscrita el día 21 de septiembre de 1966, ante el notario del Cantón de Guayaquil, Doctor Gustavo Falconí Ledesma, se transformó la compañía CREDIROPA, por una de responsabilidad y reformó su estatuto social.

Mediante escritura pública suscrita el de 1979, ante el Notario Décimo del Cantón Guayaquil, Doctor Ovidio Correa Bustamante, inscrita en el registro Mercantil del cantón Guayaquil, el 22 de junio de 1979, se realizó el aumento de capital de CREDIROPA, a la suma de sesenta millones de sucres.

Mediante escritura pública suscrita el día 9 de septiembre de 1982, ante el Notario Primero del cantón Guayaquil, Doctor Carlos Quiñonez Velásquez, inscrita en el Registro Mercantil del Cantón Guayaquil, el 17 de febrero de 1983, CREDIROPA Cía., Ltda., se transformó a Sociedad Anónima y Codificó su estatuto social.

Mediante escritura pública suscrita el día 23 de noviembre de 1988, ante la Notaria Decimotercera del Cantón Guayaquil, Doctora Norma Plaza de García, CREDIROPA S.A, aumento su capital a trescientos diez millones de sucres.

Mediante escritura pública suscrita el día 7 de octubre de 1922, ante la Notaria Decimotercera del Cantón Guayaquil, Doctora Norma Plaza de García, inscrita en el Registro Mercantil del Cantón Guayaquil, el 4 de enero de 1933, CREDIROPA S.A, aumento su capital social hasta alcanzar la suma de mil quinientos Millones de sucres.

Mediante escritura pública suscrita el día 22 de diciembre de 1997, ante el Notario Séptimo del Cantón Guayaquil, inscrita en el registro Mercantil del Cantón Guayaquil, el 3 de abril de 1998, CREDIROPA S.A, aumento su capital suscrito y pagado a la suma de nueve mil quinientos millones de sucres, quedando su capital estructurado en la suma de onces millones de sucres.

Mediante escritura pública suscrita el día 10 de octubre de 2000, ante la Notaria Decimotercera del Cantón Guayaquil, Doctora Norma Plaza de García, inscrita en el registro Mercantil del Cantón Guayaquil, el 29 de diciembre de 2000, CREDIROPA S.A, convirtió su capital de sucres a dólares de los Estados Unidos de América, quedando con capital de cuatrocientos cuarenta mil dólares de los Estados Unidos de América dividido en once millones de acciones de cuatro centavos de dólar de los Estados Unidos de América cada una.

Mediante escritura pública suscrita el día 5 de octubre de 2001, ante el Notario Decimosexto del Cantón Guayaquil, Doctor Rodolfo Pérez Pimentel, inscrita en el Registro Mercantil de Cantón Guayaquil, el 22 de octubre de 2001, CREDIROPA S.A, reformó su estatuto social.

Mediante escritura pública suscrita el día 14 de agosto de 2002, ante el Notario Decimotercero Interino del Cantón Guayaquil, el 27 de noviembre del año 2002, CREDIROPA S.A, modificó el valor nominal de sus acciones, aumento su capital suscrito, fijó su capital autorizado y reformó su estatuto social.

Mediante escritura pública suscrita el día 4 de junio de 2003, ante el Notario Decimotercero Interino del Cantón Guayaquil, Doctor Virgilio Jarrín Acunzo, inscrita en el Registro Mercantil del Cantón Guayaquil, el 9 de julio de 2003, CREDIROPA S.A, aumento su capital suscrito, fijó su capital autorizado y reformó su estatuto social.

Mediante escritura pública el día 21 de diciembre de 2007, ante el Notario Décimo Séptimo del Cantón Guayaquil, Abogado Nelson Gustavo Arboleda, inscrita en el registro Mercantil del Cantón Guayaquil, el 29 de diciembre de 2007, CREDIROPA S.A, aumento su capital suscrito, dentro de su capital autorizado, y reformó su estatuto social.

Mediante escritura pública suscrita el día 21 de enero de 2008 ante el Notario Décimo Séptimo del Catón Guayaquil, Abogado Nelson Gustavo Cañarte Arboleda, inscrita en el Registro Mercantil Del Cantón Guayaquil, el 29 de febrero 2008 , CREDIROPA S.A, aumento su capital suscrito, fijo su capital autorizado, y reformó su estatuto social.

2.7.2.1 Historia Comercial y Trayectoria

En 1940 nace como almacén de telas.

1945 abre la primera tienda en una de las principales arterias de Guayaquil.

1949 empieza la venta de artículos de hogar.

1955 inicia en el negocio de confección y moda.

1958 inicia el sistema de crédito.

2009 Tiene más de 20 tiendas.

2011 Cuenta con 25 tiendas a nivel nacional.

2.7.3 Tarjeta de Crédito CREDIROPA

La Tarjeta Crediropa fue emitida desde 1968, hace 44 años. Diez años antes de que nacieran las tarjetas de crédito y el boom de éstas en el Ecuador. El dueño de la compañía trajo esta modalidad de ventas para ofrecer a sus clientes.

La tarjeta de Crédito Crediropa, de circulación restringida, emitida por el originador a nombre de cada tarjetahabiente, se encuentra amparada en los términos y condiciones del Contrato de Compraventa bajo sistema de Crédito.

La definición de Tarjeta de Crédito incluye la tarjeta de crédito principal emitida a nombre del Tarjetahabiente, así como también las tarjetas adicionales emitidas a solicitud y por cuenta y cargo del tarjetahabiente.

Los tarjetahabientes tienen la posibilidad de realizar compraventas de mercadería en los locales comerciales del originador, utilizando la tarjeta de crédito y por ende acogerse a los sistemas de crédito rotativo y/o diferido, a elección del Tarjetahabiente.

En 1968, CREDIROPA realiza el lanzamiento de su tarjeta de crédito propia, fruto del conocimiento del mercado y de las necesidades de los clientes evidencia que los montos de ventas podrían potenciarse considerablemente al ofrecer este servicio adicional a la gestión comercial que realiza la compañía. Desde ese momento, las ventas a través de este medio de pago han crecido permanentemente.

2.7.4 Sistemas de Crédito Utilizados empresa CREDIROPA

Existen dos formas de pago para la elección de cómo y cuándo pagar:

- ✓ Pago de contado: Cancelando la totalidad del consumo sin intereses hasta 30 días después de la fecha de corte.
- ✓ Pago mínimo: Pagando el porcentaje mínimo del saldo deudor más los pagos de estos los puede realizar el tarjetahabiente por medio de distintas entidades financieras cancelando en efectivo o en cheques propios a nombre de la Empresa CREDIROPA S.A., también por las distintas bancas virtuales o accediendo a las cajas de la tienda de ropa

2.7.5 Políticas y Requisitos de emisión Tarjetas de Crédito Crediropa

- ✓ Edad 18 años (Mínimo) a 70 años (Máximo)
- ✓ Tener teléfono convencional en el domicilio y en el trabajo
- ✓ Tener una estabilidad laboral de 1 año y un ingreso mensual mínimo de \$ 292 ,00
- ✓ Una Referencia de un Familiar que NO viva con el tarjetahabiente y que tenga teléfono convencional en casa
- ✓ En caso de extranjeros, deben estar laborando en la actualidad y tener al menos 3 años de residencia en el país
- ✓ En el caso de propietarios de Negocios, deben tener RUC o Permiso Municipal de funcionamientos y Facturas de proveedores
- ✓ Clientes dueños de taxi o buses, deberán presentar la matrícula de su vehículo, licencia y un certificado que indique que pertenecen a alguna cooperativa de transportes.
- ✓ Para clientes que arrienden casas o departamentos, deberán presentar una copia de los contratos de arrendamiento notariados.

- ✓ Para los clientes que tengan el cargo de empleadas domésticas deben estar afiliadas para que puedan acceder al crédito.

Otros puntos Tarjeta Crediropa

- ✓ Ofrecimientos al público:
- ✓ Emisión de tarjeta es Gratis
- ✓ No necesita Garante
- ✓ No tiene fecha de caducidad
- ✓ Mantenimiento de cuenta gratis
- ✓ Beneficios de la Tarjeta CREDIROPA:
- ✓ 10% de descuento en el primer día de compra en mercadería de precio regular
- ✓ Formas de Pago: Elección de cuánto y cómo pagar
- ✓ Tarjetas Adicionales. Compartir los beneficios con los familiares directos
- ✓ Seguro de DESGRAVAMEN
- ✓ Día especial del Tarjetahabiente
- ✓ Todas las compras gozan de GARANTIA INCONDICIONAL
- ✓ Realizar compras en página web desde cualquier parte del mundo y recibir compras en cualquier lugar de Ecuador, los 365 días del año.
- ✓ Beneficios en cadenas alimenticias y spa

2.7.6 Costos que genera la tarjeta de Crédito CREDIROPA

Costos de envío de Estado de Cuenta US\$ 1,86

Costos por Interés Financiamiento (Variable)

Costo por reposición Tarjeta US\$5,00

Interés y Recargos por mora depende de la tasa máxima aprobada.

Costos por servicios de pago mediante banca virtual o por ventanilla:

	Ventanilla	Internet
Guayaquil	\$ 0.50	\$ 0.35
Bolivariano	\$ 0.00	\$ 0.00
Pacífico	\$ 0.35	\$ 0.00
Pichincha	\$ 0.50	\$ 0.50

Cuadro 3.

2.7.7 Titularización Crediropa

Almacenes CREDIROPA fue elegida para nuestro estudio debido a que continuará entregando su tarjeta de crédito a pesar de la resolución bancaria emitida en julio del 2012 sobre el tratamiento de tarjetas de crédito, puesto que sostiene que el Artículo 3 de la resolución indica que “se exceptúan las tarjetas de crédito de circulación restringida emitidas por compañías que son originadas de procesos de titularización de cartera”. CREDIROPA tiene una titularización que vence en el año 2016.

La titularización es el proceso mediante el cual se emiten valores susceptibles de ser colocados y negociado libremente en el mercado bursátil, emitidos con cargo al Fideicomiso en su calidad de patrimonio autónomo.

CREDIROPA S.A., mediante escritura pública otorgada el 27 de febrero del 2008, constituye el Fideicomiso Mercantil Irrevocable denominado “**Primera Titularización De Flujos – Tarjeta Crediropa**”; el cual es administrado por la fiduciaria Morgan & Morgan, Fiduciary & Trust Corporation S.A. “Fiduciaria del Ecuador”; Fideicomiso que tiene como objeto principal: “Implementar un proceso de Titularización, soportado en los Flujos Titularizados Transferidos y aportados por el originador (CREDIROPA S.A) al Patrimonio Autónomo, encontrándose tales Flujos Titularizados destinados exclusivamente al cumplimiento del objeto del Fideicomiso y de la Titularización”.

Con fecha 4 de abril del 2008. La Superintendencia de Compañías emitió la Resolución No. 07.G.IMV.0001804 del Registro de Mercado de Valores, aprobando el proceso de Titularización por un monto total de US\$15.000.000 y autorizando el Tramo del proceso de titularización y la oferta pública de los valores a emitirse hasta por un monto de US\$5.000.000.

Con fecha 23 de julio del 2008, la Superintendencia de Compañías emitió la Resolución No. 07.G.IMV.0004666 del Registro de Mercado de Valores, aprobando el Tramo II del proceso de titularización y autorizando la oferta pública de los valores a emitirse hasta por un monto de US\$10.000.000.

El 24 de abril y 09 de octubre del 2008, fueron colocados los títulos de los tramos I y II respectivamente; gestión que fue realizada por Stanford Group de Valores S.A.

Uno de los Mecanismos de Garantía de la presente Titularización, aplicando al respectivo Tramo; consiste en un fondo que podrá estar integrado, alternativamente por si solo o en conjunto , a sola discreción del Originador, a través de: a) una carta de crédito “stand by” b) una garantía bancaria, c) instrumentos financieros emitidos por el Gobierno de los Estados Unidos De América o sus dependencias directas, y/o d) en dinero; y que tiene como objetivo respaldar a los inversionistas, a prorrata de su inversión en Valores, Cuando el Fideicomiso enfrente eventuales insuficiencias en la recaudación de los flujos Titularizados.

Este Fondo de Reserva Deberá cubrir en al menos 4 veces el Índice de Desviación (7,772%), es decir USS\$71,282 por el Tramo

| y US\$211,627 para el tramo ||, e irá disminuyendo en función de la amortización trimestral del tramo que corresponda.

Por decisión de CREDIROPA S.A (Originador), el Banco Bolivariano ha emitido cartas de garantía para el tramo | (US\$71,282) y Tramo || (US\$210,531), con vencimiento el 24 de enero y 17 de marzo del 2011 respectivamente; las cuales son ajustadas conforme se cancele a los inversionistas.

Con fecha 7 de septiembre del 2009, CREDIROPA S.A, constituyo el Fideicomiso Mercantil Irrevocable denominado “Segunda Titularización CREDIROPA– Tarjetas De Crédito Terceras”, el cual es administrado por la Administradora de Fondos de Inversión y Fideicomisos BG S.A; Fideicomiso que tiene como objeto principal: “Implementar un proceso de Titularización, soportado en los Flujos Titularizados y aportados por el Originador (CREDIROPA S.A) al Patrimonio Autónomo encontrándose tales flujos Titularizados destinados exclusivamente al cumplimiento del objeto del Fideicomiso y de la Titularización”.

Con fecha 19 de noviembre del 2009, la Superintendencia de Compañías, procedió a emitir el Certificado de Inscripción correspondiente; mediante el cual certifica que el Fideicomiso se encuentra inscrito en el Registro del Mercado de Valores con el No. 2009-2-13-006007; y con el número 2009-2-01-00411 inscrito como emisor y con el número 2009-2-02-00765 inscritos los Títulos – Valores; proceso de Titularización aprobado por un monto total de US\$ 15, 000,000.

A la fecha de constitución de Fideicomiso, los consolidadores de las Tarjetas de crédito terceras corresponden al siguiente detalle :

- 1) Banco Bolivariano S.A- para todas las tarjetas de crédito Visa y

MasterCard; independientemente de que la institución o compañía sea la emisora o administradora de dichas tarjetas de crédito: 2) Banco Pichincha C.A. para el caso de la tarjeta de crédito Diners Club ; independientemente de que la institución o compañía sea la emisora o administradora de dichas tarjetas de crédito ; y, 3) Banco de Guayaquil S.A para el caso de la tarjeta de crédito American Express; independientemente de que institución compañía sea la emisora o administradora de dichas tarjetas de crédito.

Entre los mecanismos de garantía de la presente titularización se contemplan: A) el fondo de reserva, B) el exceso de fondos, C) la línea de liquidez, y D) la garantía subsidiaria.

1. El Fondo de reserva deberá ascender al 75 % del monto dividiendo trimestral inmediato posterior de todo los pasivos con inversionistas (todos los valores de todas las series, incluyendo capital e intereses); pero sin exceder el 25% del saldo insoluto de todos los pasivos con inversionistas (todos los valores de todas las series, incluyendo capital e intereses).
2. El exceso de flujo de fondos consiste en que los flujos titularizados que se proyecta que sean generados por la cuentas por cobrar, sean superiores a los montos requeridos por el Fideicomiso para pagar los pasivos con inversionistas y los pasivos con terceros distintos de los inversionistas.
3. La línea de liquidez operará de la siguiente manera : Si, llegado el sexagésimo (60º) día contado desde el inicio de un periodo trimestral determinado, la Fiduciaria observa que el monto provisionado dentro del Fideicomiso, es inferior al 90% pero superior al 70% de la suma correspondiente al pago de dividendo de dicho periodo trimestral (amortización de capital y

pago de intereses), entonces se activara el derecho de Fideicomiso a percibir la totalidad de los recursos recaudados por concepto de ventas en efectivo realizadas por el originador (CREDIROPA S.A) a través de: 1) la tienda de moda “Quicentro” de la ciudad de Quito, y 2) la tienda de moda “San Luis Shopping” de la ciudad de Quito.

4. La garantía subsidiaria operara de la siguiente manera: Si, llegado el sexagésimo(60\) día contado desde el inicio de un periodo trimestral determinado, la Fiduciaria observa que el monto provisionado dentro del Fideicomiso, es inferior al 70% de la suma correspondiente al pago de dividendo de dicho periodo trimestral (amortización de capital y pago de intereses), entonces se activara la garantía subsidiara otorgada pos este medio por el Originador (CREDIROPA S.A), la que consiste en su obligación de aportar y entregar el Fideicomiso, en dinero libre y disponible, los recursos suficientes y necesarios para completar la provisión del 100% de dividendo trimestral (capital más interés) inmediato posterior de los pasivos con inversionistas

Por decisión de CREDIROPA S.A (originador), el Banco de Guayaquil ha emitido una carta de garantía para este proceso de titularización, por USS\$758,946; con vencimiento el 28 de febrero del 2011; la cual es ajustada conforme se cancele a los inversionistas.

Al 31 de diciembre del 2010 y 2009, la inversión en derechos fiduciarios se presenta en USS\$ 15,000 y USS\$ 22,315 respectivamente; y corresponden a los recursos dinerarios que se generaron como producto del recaudo de la cuantas por cobrar a esa fecha, transferidos a las cuentas bancarias de estos Fideicomisos.

La presente estructura contempla dos fuentes de recaudo a ser incorporados al Patrimonio Autónomo del Fideicomiso de la Cuarta Titularización de Flujos Futuros CREDIROPA. I) Recaudación a Través de la Red Bancaria de Banco Pichincha y II) de la red de Banco Bolivariano

Los criterios considerados para la selección de los flujos fueron:

1. Permanencia CREDIROPA cuenta con estadísticas de recaudación mensual a través de Banco Bolivariano y Banco Pichincha desde enero 2004, por lo que es posible determinar estadísticamente la tendencia, estacionalidad en los pagos y potencial crecimiento futuro.
2. El flujo seleccionado ha sido probado en la Primera Titularización de Flujos CREDIROPA, Operativamente el mecanismo se ha demostrado sólido, CREDIROPA cuenta con la estructura y procesos para la implementación inmediata.
3. Diversificación regional. Se ha seleccionado 2 instituciones bancarias cuyas casa matriz están situada en la Costa y Sierra del país y cuentan con presencia a nivel nacional.
4. Bajos niveles de riesgo. Las instituciones financieras seleccionadas tienen la más alta calificación de entidades financieras privadas nacionales y las dos presentan doble calificación de riesgos.
5. Independencia. El recaudo a través de la Red Bancaria será acreditado directamente a las cuentas del fideicomiso. Cuarta Titularización de Flujos Futuros CREDIROPA, sin necesidad que los flujos de fondos ingresen a la cuenta del Originador.
6. Tendencia. El recaudo a través de la Red Bancaria Y particularmente a través del Banco Bolivariano y Banco Pichincha

ha demostrado un permanente crecimiento, lo cual está relacionado con la preferencia de los consumidores en pagos electrónicos y la red de agencias que tiene las instituciones financieras consideradas.

7. Cobertura en exceso. Si se considera el recaudo historio a través de las dos instituciones financieras y la estructura de pagos a inversionistas planteada en la presente titularización, es posible demostrar cobertura en exceso suficiente para garantizar los pagos.
8. El flujo de la recaudación mencionada no está comprometida, la Primera Titularización de Flujos de Futuros CREDIROP, que tenía comprometido los Flujos mencionados fue cancelada a los inversionistas en su totalidad en septiembre 2011.

La recaudación que será cedida el Fideicomiso corresponde al derecho de cobro de las ventas a crédito realizadas con la TARJETA CREDIROP, cuyos pagos son recaudados a través de la Red de los Bancos Bolivariano y Banco Pichincha, Dicha Recaudación será acreditada directamente en las cuentas bancarias del Fideicomiso.

El presente proceso de Titularización es por series, cada serie tiene un plazo diferente y los montos para cada una de las series son iguales.

Al terminar de pagar la serie A, es decir a partir del día 1081 de la primera colocación, se liberará el flujo proveniente de la recaudación de Banco Pichincha.

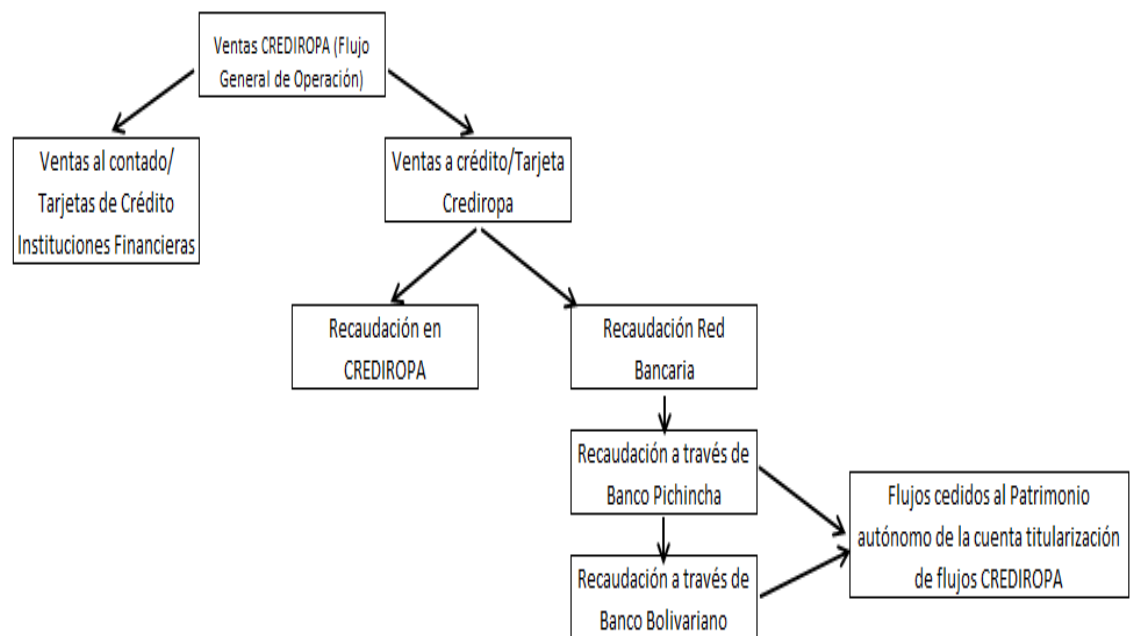
Además, a partir del día 1081, el originador se compromete a mantener la siguiente relación:

Recaudo mensual Banco Bolivariano >150%

1/3 del Dividendo de capital e interés inmediato a pagar

Si el originador incumple la relación mencionada en un determinado mes, tendrá el mes inmediato posterior para ponerse al día, si se vuelve a producir incumplimiento, el Fideicomiso retendrá los flujos de fondos del recaudo de Banco Bolivariano para alcanzar la relación inmediata.

Descripción del proceso de Ventas y Recaudación de CREDIROPA



Cuadro 4.

Fuente: Bolsa de Valores de Quito; Almacenes De Prati

CAPITULO III

Diseño de la Investigación

3.1. Encuesta realizada a tarjetahabientes CREDIROPA

Se tomó en cuenta la muestra para establecer el grado de aceptación y de posesión en la utilización de las tarjetas de crédito. Se realizó con la población económicamente activa a partir de los 18 años en adelante situada en la ciudad de Guayaquil.

Consideramos un margen de error del 5% esto nos sirve para conocer el nivel de confianza y desviación de esta forma podemos sacar la muestra.

El fin es obtener información cuantitativa necesaria para la elaboración de nuestra tesis. En dicho cuestionario plantearemos preguntas que nos ayudarán a cumplir proporcionalmente los objetivos de nuestra investigación.

En el cuestionario se utilizó información obtenida de usuarios del sistema de crédito y de esta manera poder realizar preguntas más específicas.

El cuestionario será estructurado e incluirá interrogantes específicas de tal manera que la tabulación sea más precisa y rápida.

Para tabular las preguntas se utilizaron escalas de medición primaria (Malhotra, Investigación de Mercados, Prentice Hall Hispanoamerica S.A. Cuarta edición, México 2001) y escalas comparativas y no comparativas, las cuales nos ayudarán a realizar un mejor análisis de los datos que obtendremos.

Escalas Ordinales: Son escalas de clasificación en la que los números se asignan a los objetos para indicar el grado relativo en el que los objetos poseen ciertas características.

3.1.1 Preparación de los encuestadores

Para la elaboración del proyecto se contará con la participación de los realizadores de este trabajo como encuestadores. Los encuestadores debemos identificarnos y dar el motivo de la encuesta personal explicando el fin de nuestra encuesta y solicitando la veracidad de la información.

La encuesta debe ser discreta y no debe durar más de 10 minutos, los encuestadores deben explicar cualquier inquietud del encuestado.

3.1.2 Análisis de Resultados.

Para la tabulación de las encuestas y el análisis de los resultados se realizó mediante análisis estadístico para de esta manera lograr una mejor comprensión del comportamiento crediticio.

3.1.3 Componentes específicos

Créditos aperturados

Incidencia en mora en los usuarios

Frecuencia de uso de la tarjeta Crediropa

Medición y capacidad de pago en los tarjetahabientes

Conocimiento sobre costos que genera Crediropa en los usuarios

3.1.4 Aplicación de la Encuesta.

Encuesta dirigida a los diferentes usuarios que tienen tarjetas de crédito

CUESTIONARIO

Datos Personales:

Hombre ()

Mujer ()

Edad _____ años

Nuestra encuesta tiene como objetivo estudiar parámetros del endeudamiento en los tarjetahabientes, por lo que solicitamos su honestidad en el desarrollo del presente cuestionario

1. ¿Posee Tarjeta De Crédito emitidas por Bancos?

1.1.- Si ()

1.2.- No ()

2. ¿Posee la Tarjeta Crédito Crediropa?

2.1.- Si ()

2.2.- No ()

Si su respuesta es afirmativa continúe con la encuesta en caso contrario gracias por su colaboración

3. ¿La Tarjeta Crediropa fue su primera tarjeta de crédito de casa comercial?

3.1.- Si ()

3.2.- No ()

4. ¿Con que frecuencia utiliza la tarjeta Crediropa?

4.1.- Diariamente ()

4.2.- Semanalmente ()

4.3.- Mensualmente ()

4.4.- Semestralmente ()

4.5.- Anualmente ()

5. ¿Qué tipo de crédito utiliza al realizar sus compras en el almacén Crediropa?

5.1.- Corriente ()

5.2.- Diferido ()

6. ¿Conoce el porcentaje de interés que cobra mensualmente la tarjeta?

6.1.- Si ()

6.2.- No ()

7. ¿Con que frecuencia deja vencer sus pagos mensuales?

7.1.- Siempre ()

7.2.- Nunca ()

7.3.- A menudo ()

7.4.- Casi Nunca ()

8. ¿Al momento del pago de su tarjeta que porcentaje de pago abona a su tarjeta?

8.1.- Pago Mínimo ()

8.2.- 100% total de la

deuda ()

8.3.- Mitad de la deuda ()

8.3.- Variable ()

9. ¿Por qué prefiere usted manejar la tarjeta Crediropa al momento de realizar sus transacciones?

9.1.- Facilidad de pago ()

9.2.- Por seguridad ()

9.3.- Comodidad al realizar las compras ()

9.4.- Por crédito inmediato

()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

3.1.5 Resultados de Encuesta

La encuesta se realizó a 200 personas de la ciudad de Guayaquil, su intención principal es encontrar respuestas sobre el comportamiento crediticio de la población mayor edad. De este el 4% de los encuestados no concluyó la encuesta debido a que no poseía créditos abiertos en tarjeta Crediropa.

3.1.6 Tabulación de datos

En el siguiente cuadro establecemos los resultados de la encuesta realizada a 200 personas:

Resultados de Encuesta
200 personas encuestadas
193 personas concluyeron la entrevista
Muestra: Ciudad de Guayaquil

Pregunta 1

<u>Si</u>	183	<u>No</u>	17
-----------	-----	-----------	----

Pregunta 2

<u>Si</u>	193	<u>No</u>	7
-----------	-----	-----------	---

Pregunta 3

<u>Si</u>	149	<u>No</u>	44
-----------	-----	-----------	----

Pregunta 4

<u>Diariamente</u>	2	<u>Semanalmente</u>	80
<u>Mensualmente</u>	90	<u>Semestralmente</u>	21

Pregunta 5

<u>Corriente</u>	148	<u>Diferido</u>	45
------------------	-----	-----------------	----

Pregunta 6

<u>Si</u>	14	<u>No</u>	179
-----------	----	-----------	-----

Pregunta 7

<u>Siempre</u>	9	<u>Nunca</u>	27
<u>A menudo</u>	116	<u>Casi Nunca</u>	41

Pregunta 8

<u>Pago Mínimo</u>	123	<u>Total Deuda</u>	8
<u>Mitad deuda</u>	4	<u>Variable</u>	58

Pregunta 9

<u>Facilidad pago</u>	53	<u>Seguridad</u>	39
<u>Comodidad</u>	29	<u>Crédito</u>	72

Cuadro 5.

Pregunta 1:

¿Posee Tarjeta de Crédito emitidas por Bancos?

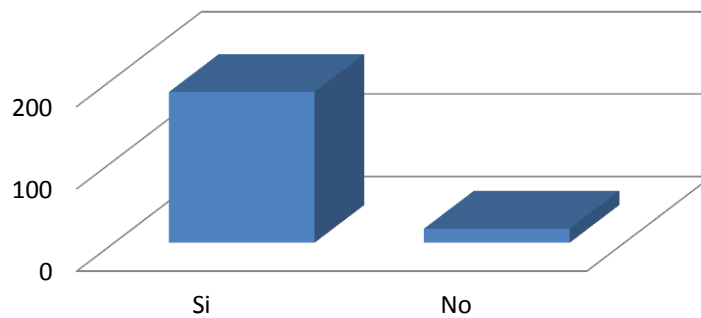


Gráfico 1.

El 92% de los encuestados afirmaron poseer tarjetas emitidas de Créditos, un 9% aseguraron no poseerlos. Lo cual nos permite apreciar una clara acogido por el uso de estos sistemas de pago y de la misma manera confirmar que la mayor parte de la población adulta cuenta con una tarjeta de crédito para solventar sus gastos ordinarios.

Pregunta 2:

¿Posee la tarjeta de Crédito Crediropa?

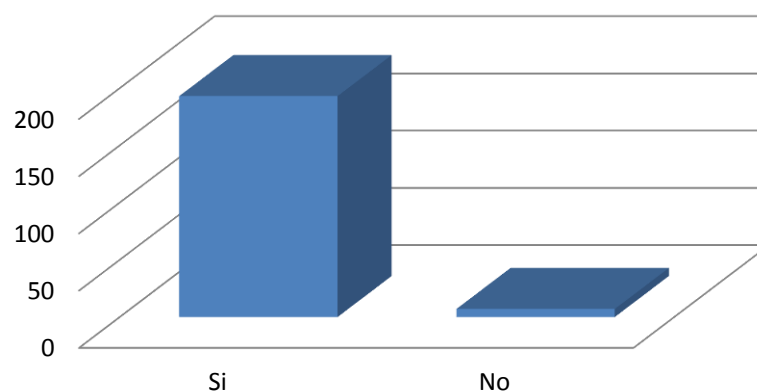


Gráfico 2.

El 97% de la población posee la Tarjeta Crédito del almacén de ropa un 4% asegura no poseerla. La incidencia de posesión se muestra claramente un 16% de los encuestados tiene menos de 25 años.

Al brindar facilidades en la adquisición de la tarjeta y mediante el ofrecimiento de crédito inmediato, la acogida en los clientes es cada vez mayor.

Pregunta 3:

La tarjeta Crediropa fue su primera tarjeta de crédito de casa comercial

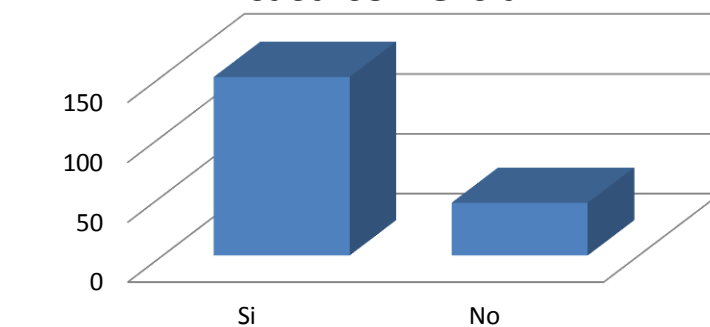


Gráfico 3.

Vemos una clara acogida entre usuarios jóvenes que reciben cupos para las compras en el almacén de ropa el 77% aseveró que la tarjeta Crediropa fue su primera tarjeta de Crédito esto debido al acceso de personas desde los 18 años de edad y con sueldo básico.

Pregunta 4

¿Con qué frecuencia utiliza la tarjeta Crediropa?

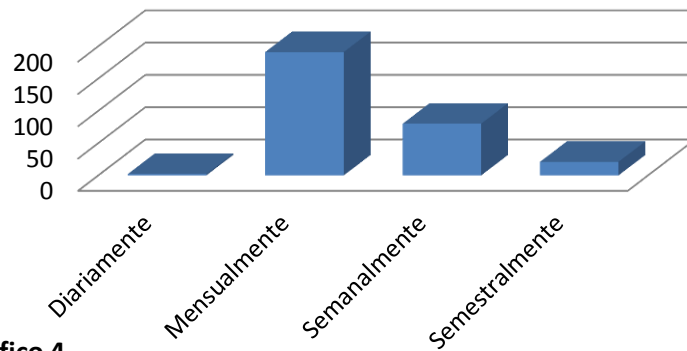


Gráfico 4.

La tarjeta Crediropa es utilizada un 47% de forma mensual, es decir que la mayor parte de los usuarios realiza una compra al mes de vestimenta; un 41% de la población estudiada realiza compras semanales, esto puede ir desde vestimenta hasta accesorios y cosméticos, (el 33% de esta muestra corresponde a mujeres); el 2% hace compras diarias y un 21% realiza compras semestrales.

Los principales porcentajes establecen que los clientes utilizan frecuentemente la tarjeta de crédito.

Pregunta 5

¿Qué tipo de crédito utiliza al realizar su compras en el almacén Crediropa?

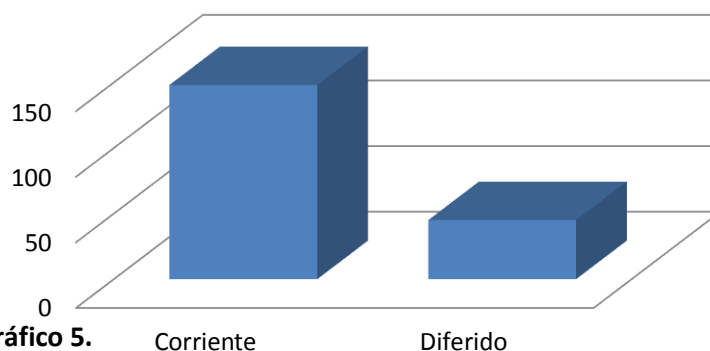
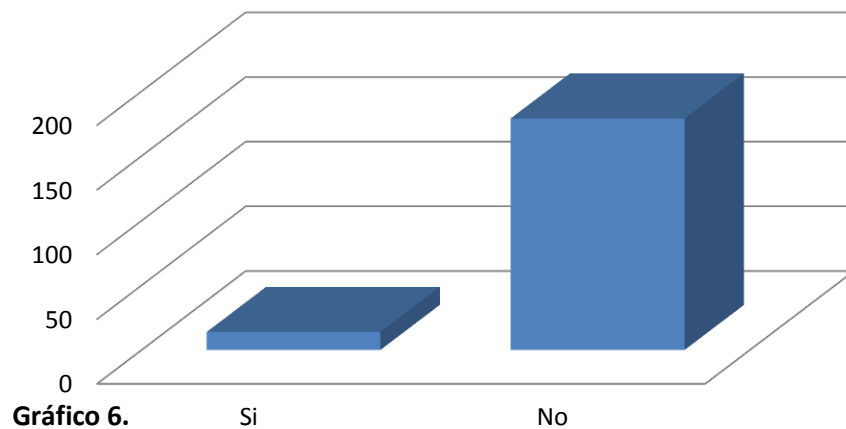


Gráfico 5.

Un 77% de los encuestados pagan de forma corriente generando un interés rotativo, y un 23% paga de forma diferida sus adquisiciones en la tienda de ropa, pagando un interés fijo mensual.

Pregunta 6

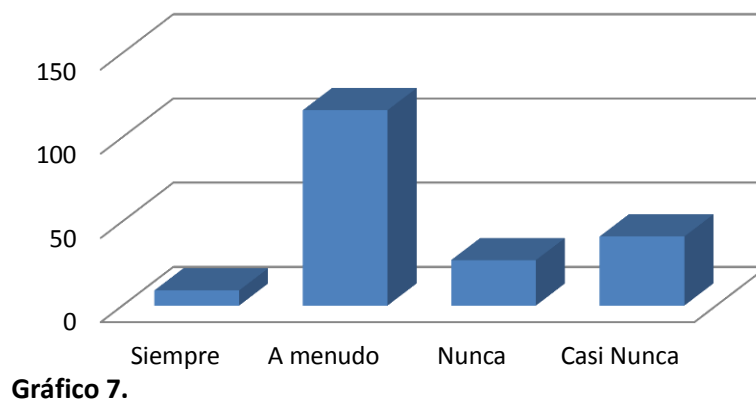
¿Conoce el porcentaje de interés que cobra mensualmente Crediropa



Un 7% de la población respondió que sí, y un 93% negó la pregunta, lo que nos relaciona con la pregunta 4, reflejando que la incidencia de compra se debe a que la mayoría desconoce el costo que genera realizar las compras con los créditos disponibles.

Pregunta 7

¿Con qué frecuencia deja vencer sus pagos mensuales



Un 60% de la población afirmó dejar vencer sus pagos frecuentemente, lo que refleja el efecto de poseer tarjetas de créditos ocasionando mora en las adquisiciones; un 21% aseveró que en rara ocasión dejan vencer sus pagos; un 14% de la población afirma ser puntual en el pago de la tarjeta y un 5% indica que siempre se vencen sus pagos.

Pregunta 8

¿Al momento de pago de su tarjeta que porcentaje de pago abona a su tarjeta?

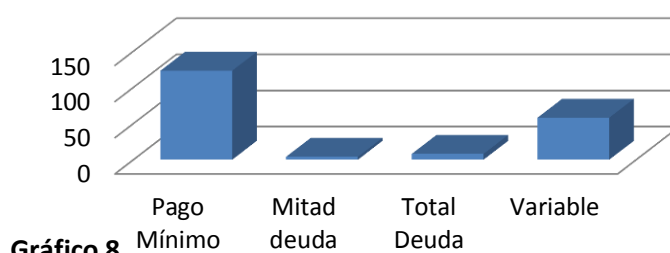


Gráfico 8.

Un 64% elige la opción del pago mínimo, la mayor parte de la población realiza compras que pueden durar hasta nueve meses en ser canceladas; el 30% hace pagos parciales y un 6% paga la mitad o el total deuda.

Pregunta 9:

¿Por qué prefiere usted manejar la tarjeta Crediropa al momento de realizar transacciones?

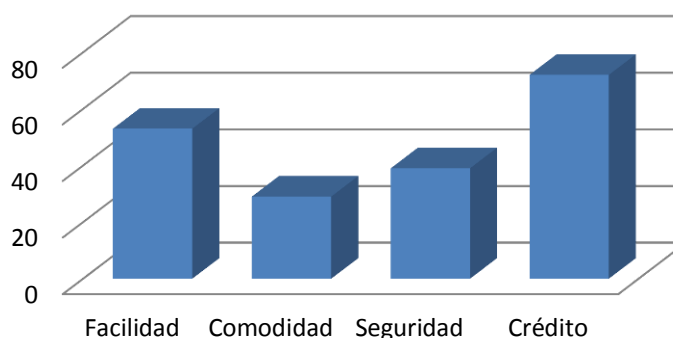


Gráfico 9. pago

Un 37% afirma que utiliza la tarjeta por el crédito y no poseer efectivo inmediato, el 27% eligió por la facilidad de pago es decir por la opción de pagar un mínimo o realizar pagos parciales, un 20% manifestó que lo realiza por seguridad y un 15% por comodidad.

Otros indicadores de la encuesta

Observamos que el comportamiento refleja que el 97% de los encuestados posee la tarjeta de crédito. Así mismo observamos que del 100% de los encuestados un 5% no posee créditos en instituciones financieras pero sí en la casa comercial. Este porcentaje equivale a la población menor de 25 años.

3.2 Volumen de Tarjetas Emitidas de casas comerciales y CREDIROPA

Muchos de los clientes de casas comerciales no podían realizar sus compras al no poder acceder a beneficios de la banca y obtener un crédito para la compra de productos en distintos almacenes. Las casas comerciales optaron por la captación de clientes ofreciendo crédito directo mediante la emisión de tarjetas de crédito que otorgaban cupos inmediatos.

El impacto de dicha operación tuvo un crecimiento muy fuerte en el mercado ecuatoriano ofreciendo pagos mínimos a la población. El volumen de emisión y la apertura de crédito se establecen en el siguiente cuadro:

Tarjetas en el mercado		
Nombre	Tarjetas Activas	Cartera a Marzo 2012
Crediropa	412.024	76.563.300
Comandato	208.198	28.406.738
Credicard	131.706	22.783.864
Sukasa	43.460	18.665.262
Credi Pyca	114.409	18.470.836
Planeta	140.886	7.500.952
Casa Tosi	107.952	3.845.210
Supermaxi	1.114.504	3.653.826
Vitalcard	352.124	2.348.176
Electro éxito	33.638	2.343.876
RM	42.785	1.579.469
Directa	15.170	1.423.298
Crédito Emp	61.120	1.395.333
Farmavip	54.949	904.712
Sanaya	21.453	779.140
Coralcard	28.952	753.319
Ok kywi	3.063	308.132
Crédito Insti	3.638	221.899
Tventas	850	108.026
Ch-Farina	20.011	105.396
Farmacard	8.962	41.394
Comisariato	1.490	8.408
Supertock	1.895	5.723
	2.923.239	192.216.289

Cuadro 6.

Fuente: Superintendencia de Compañías

Volumen Tarjetas Emitidas

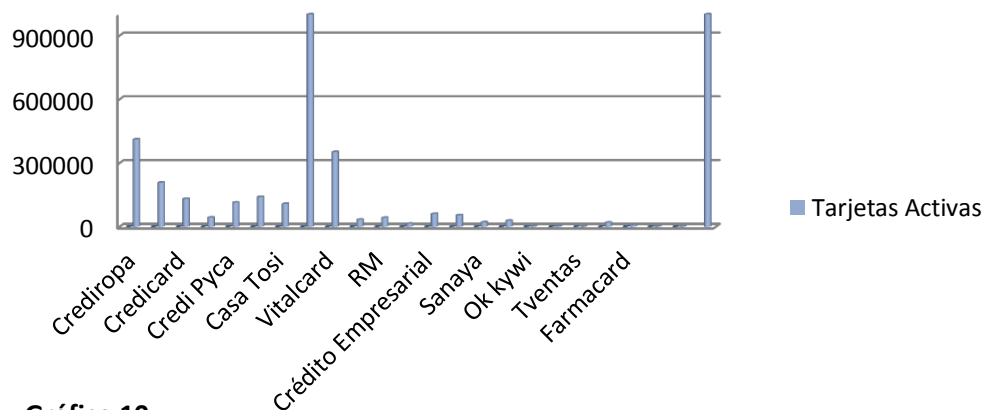


Gráfico 10.

Se puede apreciar que la tarjeta Crediropa es la que más cupos de crédito ha otorgado a sus clientes, aun cuando no lidera el volumen de emisión del plástico de identificación.

Con esta comparación, observamos que las líneas de crédito son más accesibles en la casa comercial Crediropa

La presente estructura contempla el análisis histórico del comportamiento particularmente de las ventas realizadas a través la tarjeta propia Crediropa

Crediropa ha realizado sus ventas de la siguiente manera:

Cartera Crediropa		
\$ 142.728.591,00 Venta total		
50%	\$ 71.364.295,50	tarjeta Crediropa
13%	\$ 18.554.716,83	Tarjetas Financieras
37%	\$ 52.809.578,67	Contado

Cuadro 7. Fuente: Bolsa de Valores de Quito

Estadística Cartera Crediropa

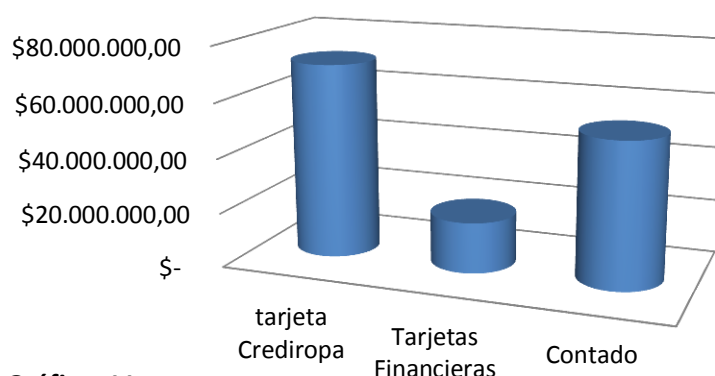


Gráfico 11.

3.3 Mayores Competidores de Crediropa

Según el ranking de las 500 empresas más grandes actualizada por la revista Vistazo en septiembre 2011, en el año 2010, Crediropa se ubicó en la posición 64, mejorando tres posiciones con respecto al año 2009 y 24 posiciones en relación al 2008. Crediropa está directamente relacionado a la estrategia de negocios que ha implementado durante la última década otorgando préstamos a sus clientes directos aperturando cupos de créditos para la compra inmediata y obteniendo una rentabilidad de interés por dicha venta. La compañía cuenta con un fuerte posicionamiento de la marca, reconocimiento del mercado, planes sostenidos de expansión y una permanente innovación en estrategia de comercialización y servicios adicionales para sus clientes.

Principales Tarjetas en el mercado y su posicionamiento comercial de Crédito

Casa Tosi	6%
Etatex	20%
Superdeporte	30%
Crediropa	44%

Cuadro 8.

Fuente Revista Vistazo

Principales tarjetas de Casas Comerciales 2011

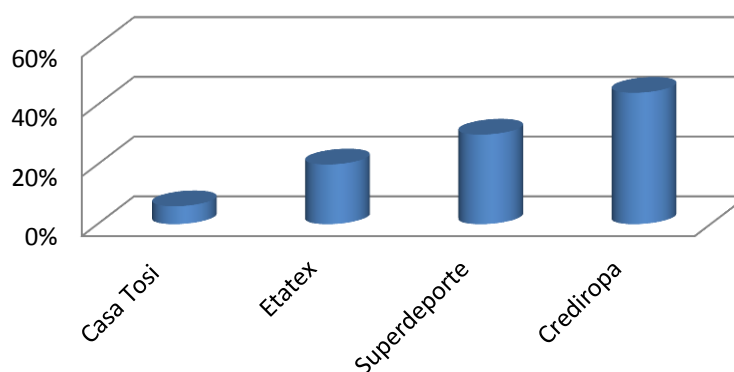


Gráfico 12.

3.4 Cartera Vencida Crediropa

Las cuentas por cobrar son cuentas que deben ser pagadas por los respectivos tarjetahabientes a favor del originador como consecuencia de las compraventas de mercaderías realizadas por los Tarjetahabientes en los locales comerciales, utilizando los distintos sistemas de crédito en virtud de la suscripción de un contrato de compraventa bajo sistema de crédito.

Las cuentas por cobrar son materia de Titularización exclusivamente aquellas recaudadas a través de las cuentas de recaudo del originador.

Los saldos de cliente al 31 de diciembre del 2011, 2010 y 2009 están conformados por las personas afiliadas al Sistema de Crédito Rotativo y Diferido (Tarjeta Crediropa) y de acuerdo al tipo de cartera se clasifican en:

<i>Cartera vencida en Crediropa</i>			
	2011	2010	2009
<i>Cartera por vencer</i>	81.063.511,00	63.851.172,00	54.357.737,00
<i>Cartera vencida</i>	6.081.310,07	5.178.709,00	5.163.532,00
<i>Total</i>	87.146.832,07	69.031.891,00	59.523.278,00
<i>Cartera dada de baja</i>	2.168.245,00	2.168.245,00	1.557.608,00

Cuadro 9.

CAPITULO IV

Análisis de Datos

Al finalizar esta investigación observamos que deben examinarse las razones financieras para extender un crédito. Los requisitos para aperturar cupos de créditos son muy flexibles a la hora de realizar las ventas, puesto que de acuerdo a los datos analizados observamos un claro número de población adulta de entre 18 y 25 años poseen créditos los cuales son cubiertos mediante la opción de pago mínimo, generando deudas a largo plazo . Una persona común que ha realizado una compra al mes y que paga la cuota mínimo en los meses posteriores, genera una deuda que puede llegar a 9 meses para ser canceladas en su totalidad.

Las líneas de créditos otorgadas que son el contrato entre la casa comercial y la empresa según lo dispone la Superintendencia de Bancos y Compañías, deben ser estrictamente verificadas por ejemplo el certificado de trabajo o certificados varios claramente deben ser sustentados por otros medios disponibles para el efecto.

Podemos observar que la mayor parte de las personas escogen la opción del pago mediante la tarjeta de crédito por no poseer efectivo instantáneo y por la opción de diferir o pagar parcialmente la deuda adquirida. Todas estas circunstancias se ven reflejadas en el endeudamiento de los clientes con la institución.

La compañía Crediropa en los años 2010 y 2009 tuvo que dar de baja aproximadamente un 8% de su cartera por efectos de que son irrecuperables. Para el año 2011 un 7% de la cartera se encuentra vencida de esta cartera un 5% corresponde a créditos que vienen de años anteriores. Por lo cual verificamos que la capacidad de sostener los consumos en los clientes debe ser mejorado. Las aperturas de cupos de

créditos deben estar estrictamente relacionadas con el promedio de ingresos del trabajador. Al ser Crediropa una tienda de venta de ropa y accesorios de belleza, consideramos que los usuarios no deben endeudarse más del 3% de sus ingresos netos mensuales.

Una vez que analizamos los datos y verificamos las cifras de manera certera, sistemática y cronológica la información para determinar resultados sobre la Evaluación sobre las políticas de entrega de tarjetas de crédito de una empresa de venta de ropa “CREDIROPA” y su incidencia de consumo en el período 2011 consideramos que la hipótesis es afirmativa pues, si se mejoran las políticas de entrega de crédito entonces disminuirá el endeudamiento en los usuarios de consumo de ropa.

Consideramos que el nuevo ente regulador, que es la Superintendencia de Compañías, debe controlar y verificar la disminución de endeudamiento en la casa comercial de estudio.

CAPITULO V

Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones y Recomendaciones

Con los resultados obtenidos durante el desarrollo de esta tesis se han concluido los siguientes puntos:

- ✓ Las entidades emisoras de tarjetas de crédito han probado ser eficientes y eficaces al momento de ofrecer diferentes servicios a todos los niveles sociales.
- ✓ Se ha logrado detectar un sobre-endeudamiento en los usuarios debido a que en el momento de otorgar una tarjeta de crédito no ha existido un control y un verdadero análisis de la capacidad real de endeudamiento en los usuarios.
- ✓ La tarjeta CREDIOPA muestra fuertes cifras de emisión en años anteriores debido a que se entregaba a personas solicitando mínimos requisitos, aunque su volumen de emisión disminuye por la nueva ley presentada en donde quedaron abolidas todas las tarjetas de casas comerciales.
- ✓ La tarjeta CREDIOPA sigue emitiéndose en menor cantidad pero aún se mantiene vigente debido a que ellos comercializan su cartera en la Bolsa de Valores.

5.2 Efectos de los usuarios del uso indebido de las tarjetas de crédito

El dinero que se gasta cuando se utiliza una tarjeta de crédito no es propiamente el dinero del consumidor es un dinero prestado del banco o es un crédito directo con la casa comercial.

- ✓ El uso indebido de las tarjetas de crédito genera en los usuarios una inestabilidad económica lo que perjudica su buró de crédito y

esto puede ocasionar que el usuario se vea afectado en un futuro o en el momento de querer obtener un crédito.

- ✓ El mal uso de una tarjeta de crédito no solo causa en los usuarios un desbalance económico, sino también podría ocasionar un desbalance emocional debido a la fuerte tensión a la que el tarjeta-habiente se expone por tratar de cubrir una deuda que posiblemente no puede pagar.
- ✓ Falta de liquidez, lo que genera pagar el mínimo autorizado por las tarjetas de crédito ocasionando que la deuda se convierta en más larga.
- ✓ Los usuarios recurren a utilizar la tarjeta como compra para gastos cotidianos al tener facilidad del crédito.
- ✓ Los tarjetahabientes realizan compras innecesarias.

Muchas veces los usuarios por tratar de cubrir una deuda se involucran en otro préstamo, el cual generará también un interés convirtiéndose en una deuda al igual que la primera por la que se solicitó dicho préstamo.

5.3 Regulaciones sobre pago mínimo

Actualmente las tarjetas de créditos tanto comerciales como las tarjeta Crédiropa (única tarjeta de circulación restringida), no poseen una política sobre el porcentaje de pago mínimo autorizado.

El pago mínimo puede extender las deudas adquiridas por mucho tiempo, con un costo muy alto, esto es ventajoso para la empresa que otorga el crédito al recibir rendimientos durante el período que dure la deuda. Sin embargo, la capacidad de pago del usuario de la línea de crédito puede verse afectado en el transcurso del tiempo.

Por ello es necesario la regulación del porcentaje mínimo de acuerdo al cupo y capacidad de endeudamiento del usuario.

5.4 Efectos de los costos por tarjetas de créditos.

Concluimos que muchas de las personas que adquieren bienes con la utilización de la tarjeta de crédito no realizan la estimación de los costos extras que genera realizar una compra, por ejemplo el costo de los estados de cuenta, el costo de los intereses o el costo de la adquisición del plástico crediticio.

La publicación y la cultura financiera es la que debemos incentivar para la utilización adecuada de las tarjetas de crédito.

5.5 Impactos Financieros en la compañía Crediropa

Si bien es cierto que los indicadores Financieros han mejorado al entrar al mercado la tarjeta Crediropa, la Empresa Crediropa debe considerar lo siguiente:

- ✓ Dentro del período fiscal la compañía incurre en el 3% al 4% de su cartera como incobrable.
- ✓ No posee un efectivo instantáneo. Aún con la titularización el dinero se dispone en días dependiendo de su movimiento y agilidad.
- ✓ Se desvía el objetivo social de la compañía al tratar de generar más ganancias de forma financiera que comercial.
- ✓ Incurren en obligaciones con proveedores bajo la modalidad de confirming.
- ✓ Poseen un gran potencial para tomar decisiones de marketing.
- ✓ Pueden generar un crecimiento en el volumen e importe de las ventas.
- ✓ Favorecen la imagen de la empresa.
- ✓ Pueden aumentar la fidelidad del cliente hacia el establecimiento.

- ✓ Son un buen mecanismo para mantener la comunicación con los clientes.

5.6 RECOMENDACIONES

- ✓ Restringir y mejorar las políticas de entrega de aperturas de crédito por CREDIROPA
- ✓ Apuntar al manejo prudente de las líneas de crédito.
- ✓ Fortalecer la revisión del comportamiento histórico de consumo de los usuarios y el cruce de información con la Superintendencia de Bancos, evitando de esta manera el sobre-endeudamiento de sus socios.

CAPITULO VI

Propuestas

6.1. Programa de Educación Financiera

La Superintendencia de compañías como ente controlador de las sociedades que otorgan ventas a créditos y de la emisión de tarjetas de crédito no controladas deben asumir con gran fuerza a la disminución del endeudamiento entre los tarjetahabientes de “Crediropa” y de los usuarios de líneas de crédito, por lo cual proponemos un programa de Educación para fomentar una cultura con menos riesgos en el área de crédito que abarque lo siguiente:

1. Propaganda publicitaria en donde se explique las ventajas y desventajas del uso de tarjetas y los costos que genera; de esta manera disminuir el desconocimiento entre los usuarios de este sistema.
2. Publicidad virtual o un aula virtual en donde los usuarios pueden verificar todas las deudas pendientes y el tiempo estimado de cancelación, de esta manera cada persona pueda acceder de forma gratuita a la página destinada para tal fin y pueda constatar de manera rápida la fecha en que se culminaría su deuda si paga el valor mínimo todos los meses, a cuánto asciende su deuda si realiza nuevas compra y cuanto sería el costo extra por las compras realizadas en la casa comercial.
3. Obligación de las casas comerciales de tarjetas de circulación restringida y de las casas comerciales con ventas a tarjetas de crédito de emitir en sus estados de cuenta o en los recibos de pago el monto de deuda pendiente y la estimación de tiempo de pago en

caso de mora o pago mínimo del cliente, esta opción sería apropiada para los usuarios que no tienen acceso a internet y no pudieran verificar el total de sus deudas.

6.2 Manual Estratégico sobre la entrega de Tarjetas de Crédito Crediropa

La Superintendencia de Compañías en el caso de la Compañía Crediropa que seguirá vigente hasta el año 2016, puede mejorar las políticas de entrega de crédito de la tarjeta de circulación restringida, por lo cual proponemos lo siguiente:

1. La edad mínima debería ser a partir de los 21 años, evitando el endeudamiento en los usuarios que recién empieza a ser activos en el ámbito económico. En el Ecuador los jóvenes de 19 a 20 años en un 65% según fuentes del Ministerio de Relaciones Laborales empiezan a laborar, con este indicio se lograría cultivar en los jóvenes el efecto de compra y pago inmediato y se evitaría el endeudamiento exagerado.
2. La estabilidad laboral de un año debe ser verificada con los avisos de entrada o con las planillas de aportes al seguro social lo que evitaría falsificación o errores en la asignación de cupos de créditos a los tarjetahabientes.
3. En el caso de personas que trabajan o laboran independientemente, sus ingresos deben ser verificados por la declaración mensual de impuestos o la declaración anual de rentas.

Con respecto a la apertura de crédito se pueden optar las siguientes opciones como mecanismo de control:

1. Verificar el cupo de crédito de acuerdo al ingreso reflejado en la planilla de aportes al seguro y de las declaraciones de impuestos. El cupo máximo de endeudamiento no debería exceder del 15% mensual del ingreso neto del cliente.
2. El pago mínimo debería ser considerado del 25% para que la deuda no se extienda. Tomando en consideración que la vestimenta ocupa el séptimo lugar entre las necesidades básicas de los ecuatorianos.
3. El cupo debe ser regulado según el nivel de deuda constatado en la Superintendencia de Bancos, es decir una persona que tiene un nivel de ingresos considerable, pero que se encuentra en mora o está endeudado en más del 100% de sus ingresos anuales, restringir la tarjeta o modificar el porcentaje de cupo asignado.
4. El cliente que caiga en mora mensual debe ser restringido, hasta que cubra el 75% de su deuda total, a continuación se procedería a desbloquear el cupo otorgado.

CAPÍTULO VII

Bibliografía

- ✓ **Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador**
Resoluciones L1_11_cap_V, Resoluciones L1_XIV_cap_I
Boletines Financieros año 2012
www.superban.gob.ec.
- ✓ **Banco Central del Ecuador**
Informes mensuales económicos
<http://www.bce.fin.ec>
- ✓ **Superintendencia de Compañías**
Reforma al reglamento de las ventas a crédito y emisión de tarjetas
www.supercias.gob.ec
- ✓ **Kiyosaki, Robert 2005 Educación Financiera Padre Rico, Padre Pobre para jóvenes**, Hawai, Warner Brooks and Little Brown and Company, Primera edición pag.139.
- ✓ **Bolsa de Valores de Quito.**
Prospectos de Titularizaciones. Titularización De Prati S.A.
www.bolsadequito.info/
www.ccbvq.com
- ✓ **Chiriboga, Alberto 2003 Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano**, Quito Ecuador, Poligráfica Jokona, Tercera edición, pag.30-142.
- ✓ **Acedo, C 1997 Instituciones Financieras**, Venezuela, McGrawHill, pág. 137-152
- ✓ **Almacenes De Prati S.A.**

Misión, visión y constitución de compañía

Tarjeta de Crédito De Prati

www.deprati.com.ec

✓ **Banco Central de Chile**

Encuestas Financieras de Hogares: Metodología

www.bcentral.cl

✓ **Moyer, R Charles 2005, Administración Financiera Contemporánea, Novena edición**

CAPITULO VIII

Anexos

ANEXO 1

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

TITULO I.- DE LA CONSTITUCIÓN

CAPITULO V.- CONSTITUCION, FUNCIONAMIENTO Y LAS OPERACIONES DE LAS COMPAÑIAS EMISORAS O ADMINISTRADORAS DE TARJETAS DE CREDITO Y LOS DEPARTAMENTOS DE TARJETAS DE CREDITO DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

SECCION 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 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.

.

NOTA.- Sexto inciso eliminado con resolución No. JB-2012-2225 de 5 de julio del 2012.

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.

Finalmente, se conoce como "tarjeta de afinidad" la tarjeta de crédito que es de circulación general y que tiene por objeto promover una actividad determinada, mediante la asignación de un beneficio a favor de la entidad con quien mantiene el contrato de afinidad.

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.

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

genera; así como tarjetas de crédito o de pago de circulación restringida en moneda nacional, previa autorización de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

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, 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).

ARTICULO 6.- Podrán operar en la emisión o administración de tarjetas de crédito, de pago y de afinidad, de circulación general, 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;

SECCION II.- CONSTITUCION, INICIO DE OPERACIONES, CAPITAL, APERTURA Y CIERRE DE OFICINAS DE UNA COMPAÑIA EMISORA O ADMINISTRADORA DE TARJETAS DE CREDITO

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 o de afinidad;
- 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 30 días.

También podrán abrir oficinas de promoción, previa notificación a la Superintendencia de Bancos y Seguros por lo menos con quince días de anticipación. En ella se realizará exclusivamente la promoción de la tarjeta de crédito, de pago o de afinidad. 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.

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 VIII, 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 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.

SECCION 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 o de afinidad, 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.

El contrato a celebrarse entre las instituciones autorizadas para la emisión o administración de tarjetas de crédito, de pago o de afinidad 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)

13.1 Derechos del tarjetahabiente en cuanto a realización de consumos;

13.2 Declaración de intransferibilidad de la tarjeta de crédito, de pago o afinidad;

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 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 125 del Código de Procedimiento Civil. La notificación efectuada por teléfono, deberá ratificarse por escrito dentro del término de 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 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.

ARTÍCULO 14.- Las instituciones autorizadas para emitir o administrar tarjetas de crédito, de pago o de afinidad, 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.

Las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito y las instituciones financieras que presten este servicio accederán a la información contenida en la central de riesgos.

ARTÍCULO 15.- Las instituciones autorizadas a emitir o administrar tarjetas de crédito, de pago o afinidad, deberán celebrar contratos escritos con los establecimientos afiliados, en los cuales se estipularán al menos las siguientes cláusulas:

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.

En caso de duda, el establecimiento exigirá el documento de identificación y anotará en el comprobante el número de la cédula de identidad o del pasaporte;

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 o afinidad se halle habilitada, así como rechazar aquellas tarjetas que consten en el boletín de seguridad entregado por la entidad emisora o administradora;

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 o de afinidad, 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.

ARTÍCULO 16.- Las tarjetas de crédito, de pago y de afinidad, contendrán, al menos, la siguiente información:

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.

ARTICULO 18.- El estado de cuenta que la institución autorizada debe entregar al tarjetahabiente, se hará en base al modelo que la Superintendencia de Bancos y Seguros determine y lo remita a través de circular y contendrá obligatoriamente al menos la siguiente información: (sustituido con resolución No. JB-2011-1911 de 13 de abril del 2011)

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 especificando su fecha de realización, número de la nota de cargo, nombre del establecimiento afiliado e importe;

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.

SECCION 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 o de afinidad.

ARTICULO 21.- La entidad autorizada para emitir o administrar tarjetas de crédito, de pago o de afinidad, 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.

ARTÍCULO 22.- Las instituciones financieras autorizadas para emitir o administrar tarjetas de crédito, de pago o de afinidad, 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.

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.

ARTÍCULO 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)

SECCION V.- OBLIGACIONES

ARTICULO 30.- Las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, deberán: (renumerado con resolución No. JB-2010-1781 de 12 de agosto del 2010)

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 la Superintendencia de Bancos y Seguros;

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;

REPÚBLICA DEL ECUADOR

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

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 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 o de afinidad, deberán remitir a la Superintendencia de Bancos y Seguros: (renumerado con resolución No. JB-2010-1781 de 12 de agosto del 2010)

31.1 Los balances mensuales, informes, y otras informaciones requeridas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, debidamente legalizadas 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 registrarán 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 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,

REPÚBLICA DEL ECUADOR

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

31.6 Un detalle mensual del número de afiliados, monto total de líneas de crédito concedidas y monto total de crédito utilizado.

SECCION VI.- SANCIONES Y LIQUIDACION

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. (Enumerado con resolución No. JB-2010-1781 de 12 de agosto del 2010)

ARTÍCULO 33.- Las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito se liquidarán por las causales determinadas en la Ley. (Renumerado con resolución No. JB-2010-1781 de 12 de agosto del 2010)

SECCION 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. (Renumerado con resolución No. JB-2010-1781 de 12 de agosto del 2010)

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. (Renumerado con resolución No. JB-2010-1781 de 12 de agosto del 2010)

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. (Renumerado con resolución No. JB-2010-1781 de 12 de agosto del 2010)

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. (Renumerado con resolución No. JB-2010-1781 de 12 de agosto del 2010 y 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. (Renumerado con resolución No. JB-2010-1781 de 12 de agosto del 2010)

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

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 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)

ANEXO 2

Formatos requeridos por la Superintendencia de Compañías, Control ventas a crédito

	SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS	AÑO	PERIODO	ENE - MAR	☐
				ABR - JUN	☐
				JUL - SEP	☐
				OCT - DIC	☐
FORMULARIO DE INGRESO DE INFORMACIÓN TRIMESTRAL PARA LAS					
COMPAÑÍAS QUE REALIZAN VENTAS A CRÉDITO DIRECTO					
I. COSTOS AL DEUDOR					
CONCEPTO	COSTO MENSUAL O POR EVENTO	MONTO TRIMESTRAL			
REIMPRESIÓN O COPIA DE ESTADO DE CUENTA	0,00	0,00			
COSTO POR ENVÍO DE ESTADO DE CUENTA AL LUGAR QUE INDIQUE EL CLIENTE	0,00	0,00			
CORTE IMPRESO DE ESTADO DE CUENTA	0,00	0,00			
INTERÉS DE FINANCIAMIENTO	0,00	0,00			
INTERÉS DE MORA	0,00	0,00			
COSTO POR COPIA DE RECIBO DE PAGO	0,00	0,00			
CERTIFICADO POR ESCRITO DE CUENTA AL DÍA	0,00	0,00			
REFERENCIAS COMERCIALES COMO DEUDOR O TARJETAHABIENTE	0,00	0,00			
CHEQUES DEVUELTOS Y PROTESTADOS	0,00	0,00			
TOTAL MONTO TRIMESTRAL		0,00			

NOTA:

- 1.- El presente formulario no se aceptará con enmendaduras o tachones
- 2.- Se deberá imprimir dos ejemplares del presente formulario

DECLARACIÓN: El administrador de la compañía, declara que se responsabiliza por la veracidad de la información proporcionada en el presente formulario en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 4, apartados I y III del "REGLAMENTO PARA EL CONTROL DE LAS VENTAS A CRÉDITO Y DE LA EMISIÓN DE TARJETAS DE CIRCULACIÓN RESTRINGIDA, POR PARTE DE LAS COMPAÑÍAS SUJETAS A LA SUPERVISIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS" del Registro Oficial N.-639 del lunes 13 de Febrero del 2012

FECHA DE PRESENTACIÓN FÍSICA:

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

Nombre:

Identificación:



SUPERINTENDENCIA
DE COMPAÑÍAS

AÑO

PERIODO

ENE - MAR

ABR - JUN

JUL - SEP

OCT - DIC

FORMULARIO DE INGRESO DE INFORMACIÓN TRIMESTRAL PARA LAS

COMPAÑÍAS QUE REALIZAN VENTAS A CRÉDITO DIRECTO

A: INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

RAZÓN O DENOMINACIÓN SOCIAL		RUC		EXPEDIENTE													
PROVINCIA:	CANTÓN:		CIUDAD:		PARROQUIA:												
CALLE:		NÚMERO:		TELÉFONO													
				FAX													
DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO:																	
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA COMPAÑÍA:				NOMBRES DE OTROS ADMINISTRADORES O APODERADO LOCAL:													
DIRECCIÓN DOMICILIARIA DEL REPRESENTANTE LEGAL:																	

B: VENTAS AL CONTADO (USD)			C: VENTAS A CRÉDITO (USD)		
INGRESOS OPERACIONALES	MONTOS	%	TARJETAS DEL SISTEMA FINANCIERO	MONTOS	%
INGRESOS NO OPERACIONALES	-	##	CRÉDITO DIRECTO	-	####
SUBTOTAL AL CONTADO	0		SUBTOTAL TARJETA	0	
TOTAL GENERAL					
0					

D: DATOS DEL CRÉDITO

COSTO EFECTIVO ANUAL (TASA)	-
COSTO NOMINAL MENSUAL (TASA)	-
VALOR CUENTAS POR COBRAR CRÉDITO DIRECTO (USD)	-
PLAZO PROMEDIO CUENTAS POR COBRAR (DÍAS)	-
MONTO DE GASTOS DE COBRANZA JUDICIAL	-

E: MOROSIDAD DE LA CARTERA (VALOR DE CUENTAS POR COBRAR)

PLAZO PROMEDIO	SALDO A LA FECHA	INTERES NOMINAL MENSUAL
HASTA 30 DÍAS	-	-
DE 31 A 60 DÍAS	-	-
MÁS DE 60 DÍAS	-	-
TOTAL MONTO	0	

F: TIPOS DE SERVICIOS PRESTADOS:

Especificar servicios a clientes deudores

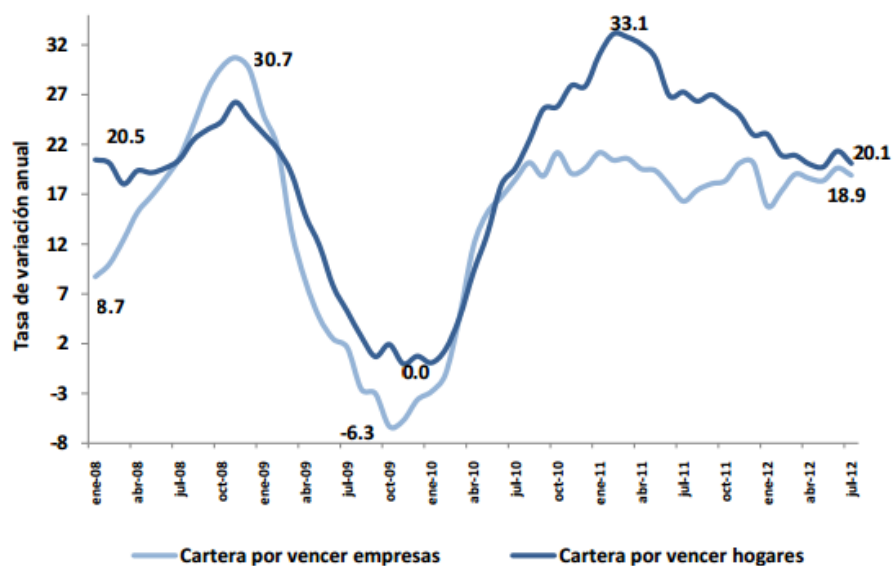
ANEXO 3

Gestión de Liquidez por el Banco Central del Ecuador Índices de Endeudamiento

GESTIÓN DE LA LIQUIDEZ DEL SISTEMA FINANCIERO

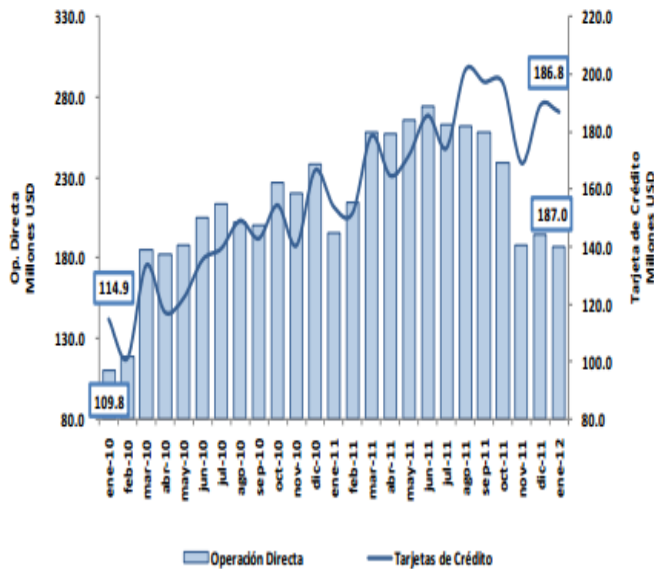
Julio de 2012

Gráfico 3
CARTERA POR VENCER DE EMPRESAS Y HOGARES DE OTRAS SOCIEDADES DE DEPÓSITO
(Tasa de variación anual)

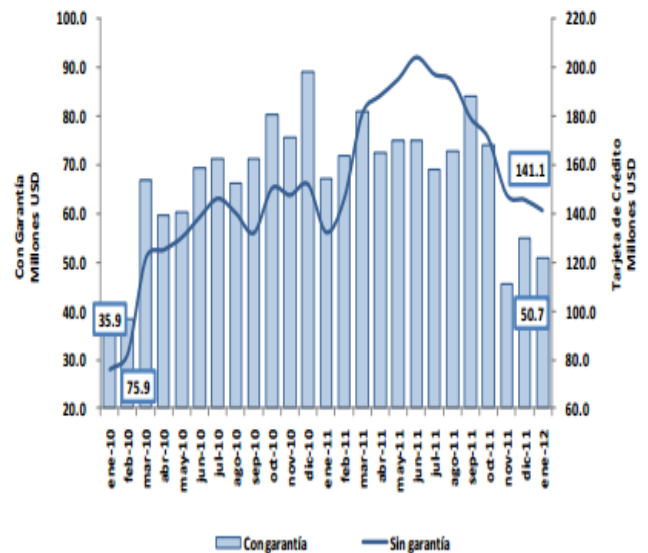


VOLUMEN DE CRÉDITO CON OPERACIONES DIRECTAS, TARJETAS DE CRÉDITO Y CRÉDITO CON Y SIN GARANTÍA

a. Operación directa y Tarjetas de Crédito



b. Volumen de crédito con y sin garantía



Fuente: Banco Central del Ecuador (BCE).

