

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO

Colegio de Postgrados

**La Tarjeta de Crédito emitida por instituciones financieras y su evolución
en el Ecuador durante los últimos cinco años**

**Econ. María Alexandra Abeiga Vera
Ing. Laura Paulina Ramón Zuñiga**

Tesis de grado presentada como requisito para la obtención del título de Magíster en

Administración Bancaria y Finanzas

Quito

Noviembre 2012

**Universidad San Francisco de Quito
Colegio de Postgrados**

HOJA DE APROBACIÓN DE TESIS

**La Tarjeta de Crédito emitida por instituciones financieras y su
evolución en el Ecuador durante los últimos cinco años**

**Econ. María Alexandra Abeiga Vera
Ing. Laura Paulina Ramón Zúñiga**

Estuardo Gordillo, MBA
Director de la tesis y
Miembro del Comité de Tesis

César Cisneros, MBA
Miembro del Comité de Tesis

Roberto Salem, Ph.D (c)
Miembro del Comité de Tesis

Matías Santana, Ph.D
Director de la Maestría en Banca y Finanzas

Giuseppe Marzano, Ph.D
Decano de la Escuela de Negocios

Víctor Viteri, Ph.D
Decano del Colegio de Postgrados

Quito, noviembre 2012

© DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído la Política de Propiedad Intelectual de la Universidad San Francisco de Quito y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación quedan sujetos a lo dispuesto en la Política.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art.144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma:

Nombre: Laura Ramón Zuñiga

C. I.: 0921306619

Fecha: 22 de noviembre del 2012

© DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído la Política de Propiedad Intelectual de la Universidad San Francisco de Quito y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación quedan sujetos a lo dispuesto en la Política.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art.144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma:

Nombre: María Alexandra Abeiga Vera
C. I.: 0924030042

Fecha: 22 de Noviembre del 2012

AGRADECIMIENTO

Primeramente a Dios porque sin su ayuda nada es posible, a nuestras familias y a todas las personas que han contribuido para que esta investigación se pudiera realizar, y un especial agradecimiento a nuestro querido director de proyecto de tesis por su gran apoyo, paciencia y colaboración.

RESUMEN

Esta tesis procura analizar el comportamiento de las tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras en el Ecuador para determinar la existencia o no de un sobreendeudamiento de los tarjetahabientes. Dado que esta tesis es únicamente sobre las tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras, excluye a las tarjetas emitidas por establecimientos comerciales tales como: CrediPycca, De Prati, Etafashion, Fybeca, La Ganga, Créditos Económicos, entre otras; ya que estas empresas no se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros sino por la Superintendencia de Compañías.

Este trabajo contiene información y análisis de cifras estadísticas relacionadas al mercado de tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras, indicadores macroeconómicos de los últimos cinco años (2007-2011) y hallazgos obtenidos de encuestas que fueron realizadas por las autoras. Adicionalmente es necesario señalar que la información sobre este producto de crédito es muy limitada ya que en la Superintendencia de Bancos se puede encontrar los principales indicadores y cifras de este producto sólo en los balances de Pacificard y Sociedad Financiera Diners Club; mientras que en las demás instituciones financieras que también emiten y administran marcas de tarjetas de crédito (Visa, Mastercard, American Express, Cuota Fácil y Crédito Sí), no es posible identificar el saldo de la cartera de este producto de manera independiente ya que los balances publicados incluye esta información sin desglose dentro del segmento de Consumo; razón por la cual esta tesis incluye también entrevistas a funcionarios de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador y Superintendencia de Bancos y Seguros, a más de la información estadística del Banco Central, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, publicaciones de prensa y revistas económicas.

Esta investigación además incluye una breve explicación de un estudio realizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros en conjunto con el Ministerio Coordinador de la Política Económica, cuyo contenido es de carácter confidencial y no se encuentra disponible al público; sin embargo, esta tesis utilizó la información que fue publicada por Diario El Comercio el 3 de Junio del 2012; cuyas cifras muestran la existencia de sobreendeudamiento en el segmento de Consumo (incluye también tarjetas de crédito) de manera particular en las personas con ingresos inferiores a US\$500 mensuales.

En su etapa final, la tesis concluye que de manera general no existe sobreendeudamiento pues los indicadores de morosidad se mantienen estables. Sin embargo, los resultados obtenidos en las encuestas realizadas por las autoras coinciden con el estudio elaborado por la Superintendencia de Bancos, ya que de manera particular existe sobreendeudamiento en la población que está concentrada en las personas con ingresos que no superan los US\$500 mensuales.

Esta tesis no contiene ningún criterio de carácter político, y su trabajo es estrictamente académico, por lo que las autoras buscan alertar que las personas con ingresos bajos ya están manifestando sobreendeudamiento, razón por la cual hay que tomar medidas para que esto no desencadene graves problemas no solo para estas personas sino también para el sistema bancario y la economía del país.

ABSTRACT

This thesis aims to analyze the behavior of credit cards issued by financial institutions in Ecuador to determine the existence or not of a cardholder indebtedness. As this thesis is only on credit cards issued by financial institutions, excludes cards issued by commercial establishments such as: CrediPycca, De Prati, Etafashion, Fybeca, La Ganga, Créditos Economicos, among others, as these companies do not are under the control of the Superintendencia of Bank but by the Superintendencia of Companies.

This work contains information and analysis of statistical figures related to market credit cards issued by financial institutions, macroeconomic indicators of the last five years (2007-2011) and findings from surveys that were conducted by the authors. Additionally it should be noted that information on credit cards issued by financial institutions is very limited since the Superintendencia of Bank may find the key indicators and figures of the product as such, only Pacificard balances and Diners Club Financial Company , while in the other financial institutions that also issue and manage credit card brands (Visa, Mastercard, American Express, Cuota Fácil and Credito Sí), it is possible to identify the balance of the product portfolio independently as published balance sheets include this information no breakdown in the Consumer segment, which is why this thesis also includes interviews with officials of the Asociación de Bancos Privados del Ecuador and, more statistical information from the Banco Central, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, press releases and financial magazines.

This research also includes a brief explanation of a study by the Superintendencia of Bank together with the Ministerio Coordinador de la Política Económica, the contents are confidential and not available to the public, but this thesis used the information was published by El Comercio on June 3, 2012, whose figures show the existence of over-indebtedness in

the Consumer segment (includes credit cards issued by financial institutions) in a particular way on people earning less than \$ 500 monthly.

In its final stage, the thesis concludes that in general there indebtedness as delinquency indicators is stable. However, the results of the surveys conducted by the authors agree with the study by the Superintendence of Bank, as a particular way if there is overhang in the population is concentrated in people with incomes that do not exceed \$ 500 monthly.

This thesis contains no political criteria, and their work is strictly academic, so the authors seek to warn that people with low incomes are already expressing indebtedness, which is why we must take action to prevent this serious trigger not only for these people but also for the banking system and the economy.

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	5
RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	8
TABLA DE CONTENIDO	10
GRÁFICOS.....	12
TABLAS.....	13
FIGURAS.....	14
INTRODUCCIÓN.....	15
CAPITULO 1.....	16
EL PROBLEMA	16
Planteamiento del problema	16
Justificación.....	18
Objetivos	19
Breve descripción del contenido del tema.....	20
Hipótesis.....	20
Aspectos metodológicos de la investigación.....	21
CAPITULO 2.....	23
LA TARJETA DE CRÉDITO: ANTECEDENTES HISTÓRICOS, DEFINICIÓN Y ASPECTOS GENERALES	23
Marco teórico	23
Aspectos generales.....	25
Importancia de las tarjetas de crédito	27
Clasificación de las tarjetas de crédito	28
Elementos de la tarjeta de crédito	30
CAPITULO 3.....	32
TARJETAS DE CRÉDITO EMITIDAS POR INSTITUCIONES FINANCIERAS: ANÁLISIS DE RIESGOS, METODOLOGÍA PARA LA EVALUACION Y CALIFICACIÓN DE CARTERA	32
Aspectos generales para la evaluación de créditos.....	32

Compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito: Funciones	34
Riesgos de crédito	35
Credit Scoring como metodología de evaluación de riesgos para tarjetas de crédito	36
Requisitos que exigen las instituciones bancarias y emisoras de tarjetas de crédito para otorgar este producto	39
Proceso de análisis y aprobación de tarjetas de crédito	40
Metodología de la calificación de cartera.....	44
Conclusiones y recomendaciones del capítulo.....	45
CAPITULO 4.....	47
ANÁLISIS DE CIFRAS: DETERMINANTES Y CUANTIFICACION	47
Parte 1: Evolución del mercado de Tarjetas de Crédito emitidas por Instituciones Financieras	47
Parte 2: Sobreendeudamiento: Definición, Tipos y Causas	53
Parte 3: Emisores Sociedad Financiera Diners Club y Pacificard	77
Conclusiones del capítulo.....	82
CAPITULO 5.....	85
ANÁLISIS DEL PROBLEMA EN LA REALIDAD SOCIAL: ENCUESTAS Y HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	85
Modalidad de la investigación.....	85
Establecimiento de objetivos.....	86
Desarrollo de la encuesta.....	87
Análisis de los resultados	93
Conclusiones del capítulo con respecto a la existencia o no de sobreendeudamiento ..	105
CAPITULO 6.....	107
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	107
Propósito que tuvo la tesis.....	107
Conclusiones	108
Recomendaciones.....	110
REFERENCIAS	114
ANEXO 1: REQUISITOS DE INFORMACION A CLIENTES – TARJETAS DE CREDITO	116
ANEXO 1 A: RESUMEN DE LOS REQUISITOS POR ACTIVIDAD LABORAL	117
ANEXO 2: LA ENCUESTA.....	118

GRÁFICOS

Gráfico 1. Participación en el mercado por marcas según el volumen de crédito	48
Gráfico 2. Crecimiento anual por número de tarjetas emitidas.....	49
Gráfico 3. Evolución por número de tarjetas emitidas por instituciones financieras.....	50
Gráfico 4. Participación de las tarjetas emitidas por tipo.....	51
Gráfico 5. Evolución de tarjetas por tipo	52
Gráfico 6. Participación de las principales provincias a nivel nacional por número de tarjetas emitidas	52
Gráfico 7. Tasas de interés efectiva anual del segmento Consumo (incluye a tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras).....	55
Gráfico 8. Desempleo, Subempleo y PIB (% de variación).....	55
Gráfico 9. Evolución del Índice de Confianza del Consumidor y endeudamiento total de los tarjetahabientes (en miles de dólares)	56
Gráfico 10. Índice de Confianza del Consumidor y volumen de crédito (en millones de dólares) en tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras	57
Gráfico 11. Evolución de las remesas recibidas.....	58
Gráfico 12. Evolución de los ingresos netos	60
Gráfico 13. Evolución de los depósitos (en miles de dólares)	60
Gráfico 14. Evolutivo del nivel de pobreza urbana.....	60
Gráfico 15. Evolución del endeudamiento de los clientes en los Bancos Privados por segmentos de crédito (en miles de dólares).....	61
Gráfico 16. Evolución del número de personas titulares con acceso al crédito a una institución financiera regulada y no regulada que entregan información al Buró de Crédito y de tarjetahabientes.....	63
Gráfico 17. Variación anual de las personas con acceso al crédito y de tarjetahabientes.....	63
Gráfico 18. Variación anual de la deuda promedio por segmentos de crédito.....	64
Gráfico 19. Comparativo 2009 y 2011 – Ingresos netos promedios vs deuda en tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras	65
Gráfico 20. Evolución de la Cartera de Tarjetas de Crédito emitidas por instituciones financieras y Morosidad Promedio	69
Gráfico 21. Sobreendeudamiento por número de personas.....	71
Gráfico 22. Composición de los deudores por ingresos a diciembre del 2011	72
Gráfico 23. Evolución de las personas sobreendeudadas.....	72
Gráfico 24. Ingresos destinados al pago de deudas.....	74
Gráfico 25. Distribución de la calificación de la cartera total.....	76
Gráfico 26. Comportamiento de la cartera de crédito de Pacificard	80
Gráfico 27. Comportamiento de la cartera de crédito de Diners Club.....	80
Gráfico 28. Distribución de la edad de la muestra	93
Gráfico 29. Composición de la muestra por sexo	93
Gráfico 30. Participación de la muestra encuestada por estado civil.....	94
Gráfico 31. Distribución por nivel de ingresos de la muestra.....	94
Gráfico 32. Promedio de tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras por persona	95
Gráfico 33. Marca de la tarjeta más utilizada por la muestra encuestada	95
Gráfico 34. Principales emisores de las marcas	96
Gráfico 35. Porcentaje del ingreso mensual destinado al pago de tarjetas de crédito y otras obligaciones financieras (préstamos)	96

Gráfico 36. Porcentaje de los ingresos destinados al pago de deudas financieras	97
Gráfico 37. Porcentaje de personas por niveles de ingresos que destinan más del 70% al pago de tarjetas de crédito y otras obligaciones (préstamos).....	98
Gráfico 38. Distribución de la muestra por pagos mínimos y más del mínimo	98
Gráfico 39. Destino de los gastos con la tarjeta de crédito más utilizada	99
Gráfico 40. Porcentaje de crecimiento de las deudas con tarjetas de crédito en el último año	99
Gráfico 41. Porcentaje de incremento de la deuda en tarjetas de crédito bancarias por niveles de ingresos.....	100
Gráfico 42. Avances y no avances con la tarjeta de crédito más usada	100
Gráfico 43. Avances de efectivo por niveles de ingresos	101
Gráfico 44. Frecuencia con la que realiza los avances en efectivo	101
Gráfico 45. Registro de atraso en los pagos de tarjetas de crédito bancarias.....	102
Gráfico 46. Frecuencia en los días de atraso	102
Gráfico 47. Atrasos por nivel de ingresos	102
Gráfico 48. Atrasos por estado civil.....	103
Gráfico 49. Atrasos por región.....	103
Gráfico 50. Motivos de atrasos en los pagos.....	104
Gráfico 51. Motivos que señalan sobreendeudamiento en las personas con atrasos cuyos ingresos son inferiores a \$500.....	104

TABLAS

Tabla 1. Documentos necesarios para obtener tarjetas de créditos emitidas por instituciones financieras	40
Tabla 2. Perfiles de clientes para la aprobación o afiliación de socios para Pacificard y Diners Club	41
Tabla 3. Perfil futuro profesionales jóvenes en Diners Club	42
Tabla 4. Días de morosidad por categorías de calificación.....	45
Tabla 5. Número de tarjetas de crédito emitidas	49
Tabla 6. Tipos de sobreendeudamiento.....	54
Tabla 7. Variación anual de los segmentos de crédito en la Banca Privada durante los últimos cinco años.....	61
Tabla 8. Endeudamiento de tarjetahabientes.....	62
Tabla 9. Deuda promedio en dólares por segmento de crédito	64
Tabla 10. Cartera total de los Bancos Privados y emisoras de tarjetas de crédito (por vencer, no devenga y vencida).....	68
Tabla 11. Provisiones de cuentas incobrables de los segmentos de crédito.....	70
Tabla 12. Ingresos disponibles y cuota de deuda de las personas con acceso al crédito	73
Tabla 13. Ingresos promedios por rango	74
Tabla 14. Evolución de la cartera total de Diners Club y Pacificard	78
Tabla 15. Composición de la cartera total de Diners Club y Pacificard	79
Tabla 16. Días de mora de la cartera improductiva de la Sociedad Financiera Diners y Pacificard.....	81
Tabla 17. Composición de la cartera total de Banco Pacífico y Pacificard	82
Tabla 18. Maximización de la muestra	89
Tabla 19. Distribución geográfica de la muestra.....	91
Tabla 20. Distribución de sectores para las encuestas	92

FIGURAS

Figura 1. Flujograma de todo el proceso que inicia con la recepción de la solicitud hasta la aprobación de las tarjetas.	43
Figura 2. Nuevos requisitos para obtener crédito.....	76
Figura 3. Distribución de la población de acuerdo a estratos socioeconómicos	88
Figura 4. Nivel de endeudamiento y capacidad de pago.....	113

INTRODUCCIÓN

Esta propuesta de proyecto investigativo surge de la necesidad de presentar la evolución histórica, el nivel de endeudamiento, morosidad que ha reflejado la Tarjeta de Crédito emitidas por instituciones financieras en el Ecuador en los últimos cinco años; razón por la cual esta tesis se ha basado a través del análisis de cifras estadísticas, comentarios, entrevistas a funcionarios, encuestas realizadas por parte de las autoras con la única finalidad de determinar si existe o no un sobreendeudamiento en este producto de crédito. A continuación se detallan los principales capítulos que contiene esta tesis:

El capítulo 1 se denomina “El Problema”, en el cual se detalla de manera simplificada el tema de estudio, descripción del contenido, justificación del problema, objetivos, así como la formulación de la hipótesis y los métodos utilizados para la realización de la tesis.

El capítulo 2 se titula: “La tarjeta de crédito emitida por instituciones financieras: Antecedentes históricos, definición y aspectos generales”, donde se presenta el origen, la importancia y la clasificación de este producto.

El capítulo 3 denominado: “Tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras: Análisis de Riesgos, metodología para la evaluación y calificación de cartera”. Este capítulo señala los aspectos generales considerados para la evaluación de créditos y cuáles son los requisitos necesarios para su otorgamiento.

El capítulo 4 pertenece al “Análisis de cifras: Determinantes y cuantificación”; contando además con tres partes: 1) Evolución del mercado de tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras, 2) Sobreendeudamiento: Definición, tipos y causa, y 3) Análisis del comportamiento de la cartera de Sociedad Financiera Diners Club y Pacificard dado que son emisores de este producto de crédito.

El capítulo 5 corresponde: “Análisis del problema en la realidad social: Encuestas y hallazgos de la investigación”. Y finalmente, el capítulo 6: Conclusiones y Recomendaciones.

CAPITULO 1

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Las tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras son un instrumento de “crédito disponible” y a su vez un “medio de pago” ya que es dinero plástico en función del cupo que tengan aprobado los tarjetahabientes; sin embargo es necesario indicar que si no existe un manejo prudente en los consumos realizados con estos instrumentos de crédito por parte del cliente, éste puede comprometer sus ingresos futuros e incrementar su nivel de deuda de manera descontrolada.

Actualmente, de acuerdo a las cifras publicadas por la Superintendencia de Bancos y Seguro del Ecuador, el número de tarjetas de crédito emitidas en el país al cierre del 2011 ascendió a 2'153.418 tarjetas, las mismas que representaron un crecimiento del 15% (280.691 tarjetas) entre los años 2007 y 2011. Conforme a encuestas a tarjetahabientes y entrevistas a expertos, cada ecuatoriano tiene en su billetera mínimo dos tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras.

Por otro lado el nivel de endeudamiento de los tarjetahabientes (este y otros aspectos serán analizados más adelante) ha reflejado un crecimiento del 95% (US\$2.235'600M) entre los años 2007 y 2011, con un promedio de deuda por tarjeta de crédito de US\$1,733 en el último año.

Debido a la expansión de las tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras (representan en promedio un 64% del Segmento de crédito de Consumo), así como el incremento de la deuda de los tarjetahabientes entre el año 2007 y 2011; con este tema de investigación se desea detectar la existencia o no de un sobreendeudamiento en este producto.

El estar endeudado no es un problema, sino más bien el problema es cuando un crédito es manejado de manera irresponsable o imprudente llevando a un sobreendeudamiento, es decir cuando existen deudas excesivas que tiene una persona o empresa con relación a los ingresos mensuales que impiden atender oportunamente los compromisos de pago.

Delimitación del problema.

Tema: La tarjeta de crédito emitida por instituciones financieras en el Ecuador y su comportamiento durante los últimos cinco años.

Ámbito de estudio: Ecuador

Tiempo: Desde 2007 hasta 2011

Universo: Tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras.

Formulación del problema.

¿Existe una expansión acelerada en el número de tarjetas emitidas y en el endeudamiento de los tarjetahabientes que esté mostrando alertas de la existencia o no de un sobreendeudamiento en este producto?

Sistematización del problema.

¿Cómo ha sido el crecimiento en el número de tarjetas emitidas en el Ecuador entre el año 2007 y 2011?.

¿Dónde se concentra la colocación de tarjetas de crédito y en qué tipo de tarjetas?

¿Cuáles son las principales marcas de tarjetas de crédito con mayor participación en el mercado?

¿Cómo ha sido el panorama de endeudamiento en los tarjetahabientes?

Determinar la deuda promedio en los distintos segmentos de crédito: Consumo, Tarjetas de Crédito, Comercial, Vivienda y Microcrédito.

¿Cuáles son los principales factores causantes del sobreendeudamiento?

¿Cuál es el porcentaje de morosidad promedio anual de tarjetas de crédito y su comportamiento durante los últimos cinco años?

Analizar el comportamiento de la cartera de Sociedad Financiera Diners Club y Pacificard.

¿Cuál es la metodología que utilizan las instituciones financieras para evaluar y aprobar tarjetas de crédito, así como los requisitos y perfil de los futuros clientes?

¿Cuáles son las diferentes metodologías internas que actualmente exige la Superintendencia de Bancos y Seguros a las instituciones financieras emisoras y administradoras de tarjetas de crédito?

¿Cuál es el ingreso promedio, destino de pagos con tarjetas de crédito, porcentaje del ingreso total destinado al pago de deudas (incluyendo tarjetas de crédito) y cuántos días de atraso en pago de tarjetas registra una muestra de 400 individuos encuestados que pertenecen a estratos económicos medios y bajos; tomando en referencia la medida de alerta de sobreendeudamiento en este sector por parte del Gobierno?

Justificación

El crecimiento constante tanto a nivel de tarjetas emitidas y en monto de endeudamiento de los tarjetahabientes, se encuentra incentivado básicamente por:

Los emisores quienes ofrecen muchas alternativas para consumir mediante promociones, tarjetas de cortesía y alianzas estratégicas con entidades comerciales; generándose así una mayor colocación de cartera.

La necesidad de efectivo por parte de los tarjetahabientes cuando hay un manejo imprudente de sus gastos, la cual es suplida al tener una tarjeta de crédito para pagar sus consumos (compra de víveres, compra de bienes suntuarios, restaurantes, entretenimiento, viajes, servicios básicos, entre otros) o realizar avances de efectivo.

Con respecto a los factores antes mencionados surgió la necesidad de investigar el comportamiento de las tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras en el Ecuador durante los años 2007 y 2011 a fin de detectar la existencia o no de sobreendeudamiento en este tipo de producto de crédito, y por otro lado analizar el comportamiento de la cartera de Sociedad Financiera Diners Club y Pacificard ya que son emisores de tarjetas de crédito.

Objetivos

Objetivo General.

Analizar el comportamiento de la tarjeta de crédito emitida por instituciones financieras en el Ecuador para reflejar la existencia o no de un sobreendeudamiento de los tarjetahabientes.

Objetivos específicos.

Determinar las marcas más representativas del mercado así como los principales emisores que las administran.

Analizar la evolución de la cartera total o nivel de endeudamiento de los tarjetahabientes.

Identificar las clases de sobreendeudamiento.

Analizar las diferentes causas que originan o incitan a un sobreendeudamiento.

Analizar indicadores económicos relacionados con la evolución de la cartera de tarjeta de crédito y que determinen si existe o no sobreendeudamiento en este producto.

Conocer los requisitos, perfiles y metodología de evaluación que utilizan las instituciones financieras, emisoras y administradoras en el proceso de otorgamiento y aprobación de tarjetas de crédito; así también señalar la normativa que dispone el organismo

de control para la evaluación de las tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras que deben aplicar estas entidades.

Obtener el nivel de ingresos promedio, destino de pago con tarjetas de crédito, porcentaje del ingreso que es destinado al pago de préstamos (incluye tarjetas de crédito) y días de atraso en el pago de tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras; mediante una encuesta realizada a 400 individuos que tienen tarjetas de crédito y pertenecen a un estrato económico medio-bajo.

Breve descripción del contenido del tema

En base al objetivo general y los específicos; a continuación se detalla el contenido de este tema de investigación:

Capítulo 1: El problema.

Capítulo 2: La tarjeta de crédito emitida por instituciones financieras: antecedentes históricos, definición y aspectos generales.

Capítulo 3: Tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras: Análisis de Riesgos, metodología para la evaluación y calificación de cartera.

Capítulo 4: Análisis de cifras históricas y de resultados: determinantes y cuantificación.

Capítulo 5: Análisis del problema en la realidad social: Encuestas y hallazgos de la investigación.

Capítulo 6: Conclusiones y recomendaciones.

Hipótesis

Hipótesis General.

Demostrar la existencia o no de sobreendeudamiento en tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras.

Hipótesis Particular.

Desde hace algunos años, varios analistas sostienen que en la cartera de tarjetas de créditos se estaría produciendo una burbuja originada en el sobreendeudamiento de muchos de sus usuarios. El propósito de esta tesis es analizar algunos indicadores relacionados con el tema, con la finalidad de demostrar si este temor ya está manifestándose o tendiendo a acercarse a una situación peligrosa.

Aspectos metodológicos de la investigación**Tipo de estudio.**

Los tipos de estudios aplicados son dos: El Explicativo y Descriptivo ya que se explica, identifica y/o describe los factores que incidieron en el comportamiento de la tarjeta de crédito en el Ecuador entre el año 2007 y 2011.

Método de investigación.

Como parte de los Métodos de Investigación, la presente investigación se desarrolla partiendo de una visión global de las tarjetas de crédito en cuanto se refiere a la colocación por número, tipo y ubicación geográfica hasta llegar a la evolución del endeudamiento de los tarjetahabientes; conjuntamente con la identificación de los métodos de calificación de cartera y análisis de riesgos que señalan los textos y que aplican los emisores en general utilizando el Método Histórico y Deductivo. Para el análisis cualitativo y cuantitativo de las cifras tanto de tarjetas de crédito como del sistema financiero, se aplican los Métodos Matemáticos y Estadísticos.

Fuentes y técnicas para la recolección de información.

Dentro de las fuentes y técnicas para la recolección de información se emplea indicadores, estadísticas y cuantificaciones de fuentes expedidas por la Superintendencia de

Bancos y Seguros, Banco Central del Ecuador, Asociación Nacional de Bancos del Ecuador, Consumidores Andinos y el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC).

Adicionalmente, se utiliza técnicas de investigación como entrevistas a expertos en el tema de manejo y estudio de tarjetas de crédito, así como encuestas realizadas a una muestra de 400 personas para determinar su comportamiento de pago, perfil, preferencia de marca de tarjetas y destino de sus pagos.

Tratamiento de la información.

Finalmente, como tratamiento de la información y para una presentación más ilustrativa de las tendencias de las cifras y resultados que se obtuvieron en este estudio, se desarrollaron gráficos lineales y de barras; así como, se aplicaron tabulaciones, mediante el uso de cuadros y tablas.

CAPITULO 2

LA TARJETA DE CRÉDITO: ANTECEDENTES HISTÓRICOS, DEFINICIÓN Y ASPECTOS GENERALES

Marco teórico

Origen de la tarjeta de crédito.

El sistema de tarjetas de crédito surgió como una relación bilateral entre el tarjetahabiente y el emisor, que era siempre el mismo proveedor, como respuesta que dieron las grandes empresas e independientemente de su objetivo social, a la demanda de atención de sus clientes, atención que obviamente incluía el crédito. Esta relación bilateral surge entre las empresas vendedoras de bienes y el consumidor; siendo el primero que otorgaba el financiamiento, asumiendo el riesgo proveniente del crédito así como los beneficios del financiamiento; y por otra parte el comprador o consumidor (cliente), quien era la persona que demandaba y se beneficiaba de estos productos.

Según refiere Roberto A. Murgillo en su obra “Tarjeta de Crédito”¹ fue, en comienzos del siglo XX cuando ciertas cadenas de hoteles emitieron unas tarjetas de crédito personales que eran entregadas a sus mejores clientes y que servían a estos últimos para facilitarles la utilización de los servicios de hotelería en cualquier punto del país, dentro de los hoteles asociados o de propiedad de la cadena, sin necesidad de tener que hacer efectivo el pago en moneda de curso legal; siendo estas tarjetas en ese momento, meramente informativas, luego acreditativas, y finalmente de crédito. Cabe señalar que las tarjetas informativas solo servían como un instrumento de presentación del cliente, mientras que las acreditativas recogían determinados consumos que eran enviados al usuario y que las debía pagar a su presentación. Finalmente, existieron las tarjetas de crédito.

¹ Murgillo, Roberto A. (1985). “*Tarjeta de Crédito*”. Editorial Astrea. Buenos Aires. 12

Hernando Sarmiento Ricaurte en su obra “La Tarjeta de crédito, su aspecto jurídico y económico”², expresa que la tarjeta de crédito es un sistema originado en los países de Europa (Francia, Inglaterra y Alemania) y extendido a Estados Unidos a partir del año 1930. A partir de los años 60, el uso de las tarjetas de crédito tuvo un gran desarrollo, debido a la aceptación del sistema por parte de los sujetos que realizaban distintas operaciones comerciales.

Julio A. Simón en su obra “Tarjetas de Crédito”³, expresa que generalmente se piensa que la tarjeta de crédito nace en los Estados Unidos de América. La realidad es otra, su nacimiento tuvo lugar en los países europeos, habiéndose posteriormente extendido y tomado auge en los Estados Unidos.

A principio del siglo XX, en algunos estados de los Estados Unidos se utilizaba una tarjeta de crédito que facultaba usar el hospedaje en cualquiera de los hoteles que integraban la cadena de hotelería. En 1920, las empresas gasolineras Texaco y Esso, entregaban tarjetas de crédito para la compra de productos que luego por razones de racionamiento por la guerra fueron desapareciendo; sin embargo algunas empresas ferroviarias comienzan a hacer entrega de las mismas, extendiéndose a empresas aéreas. De ahí que en el año 1949 se funda Diner’s Club, primero su objetivo fue para el pago en restaurantes, posteriormente se extendió a toda clase de adquisiciones. Además, cuentan como anécdota, el instante cuando un ejecutivo neoyorquino cuya operación estaba relacionada a la actividad financiera, se quedó sin dinero para pagar la cuenta de un restaurante, sumado al hecho de que le faltaba dinero para cubrir su deuda. Esto, fue lo que motivó a este empresario para que creara el sistema de tarjeta de crédito conocido como DINERS.

² **Sarmiento**, Ricaurte H. (1973). “*La Tarjeta de Crédito*”. Editorial Temis. Bogotá. 159.

² **Simón**, Julio A. (1990). “*Tarjetas de Crédito*”. Editorial Abeledo-Perrot. Caracas. 158.

Jaime Ortega Trujillo en su obra “La Tarjeta de crédito”⁴, indica que el Franklin National Bank de la ciudad de New York, fue el primer Banco comercial que emitió tarjetas de crédito como actividad propiamente especializada, en el mes de agosto de 1951; sin embargo, su mayor aceptación solo la logró en el mes de abril de 1952. En 1958 y 1959, el Bank of America y el Chase Manhattan Bank incursionaron en la misma actividad, seguidos por otros bancos hacia el año 1967, época que, en definitiva, significó el verdadero despegue del sistema.

En el Ecuador, la tarjeta de crédito se originó en la década del setenta, conocida también como época petrolera, siendo necesario indicar que en este periodo contribuyó la existencia de una mínima inflación. Los intereses debido a la buena época en que nos encontrábamos, estaban en niveles del 10% y luego hasta del 12% anual. La primera tarjeta de crédito en el país fue Diners Club, no solo a nivel nacional sino también internacional. Posteriormente surgieron Visa, Mastercard y American Express. Estas tarjetas en un comienzo, fueron agenciadas por bancos y empresas intermediarias, y luego a través de sistemas de concesión que permiten el uso del nombre a cambio de una comisión llamada Royalty. Posteriormente, se crearon empresas de nombre local que operaban con sus propios recursos, tales como Filancard y Cash.

Aspectos generales.

Es necesario conocer la definición de “Tarjeta de crédito” para poder entender el concepto y proseguir con el análisis de este estudio; para ello a continuación se cita algunas definiciones por algunos autores con respecto a este término.

⁴ Ortega, Jaime. (1994). “*La Tarjeta de Crédito*”. Editorial Edino (Segunda Edición). 12.

La autora española María Gómez Mendoza⁵ señala de manera general que la tarjeta de crédito “es un documento que permite al titular obtener bienes o servicios sin tener que efectuar un pago inmediato”. Según el autor colombiano, Sergio Rodríguez Azuero⁶ indica que “por virtud de la celebración de contrato (de tarjeta de crédito) el Banco se compromete con su cliente a concederle crédito en forma rotatoria y hasta por un determinado monto o por una cuantía indeterminada, mediante el pago a terceros (establecimientos afiliados) que presenten sus facturas firmadas”.

Las tarjetas de crédito constituyen una operación de crédito que involucra a sectores de la economía no solo a nivel nacional sino también a nivel internacional. Se la conoce también como “dinero plástico”, el cual ofrece desde el punto de vista del tarjetahabiente beneficios y desventajas si no hay un manejo prudente del crédito otorgado (cupo). Como algunos beneficios se indica los siguientes puntos:

Plazos para el pago que varían de acuerdo a la modalidad del sistema; permitiéndole diferir en algunas marcas hasta 12 meses sin intereses.

Imprevistos, pues le permite acceder al consumo de objetos requeridos y no provisionados.

Crédito, ya que el cliente accede a una línea de crédito, de acuerdo a un cupo determinado, aumentando así su poder adquisitivo.

Servicios exclusivos, dependiendo del tipo de tarjeta de crédito, es posible acceder a diversos servicios únicos tales como asistencia médica nacional e internacional, seguro de accidentes, seguro de automóvil, descuentos especiales, etc.

⁵ Gómez, María. (2001). “*Estudios Jurídicos en Homenaje a Joaquín Garrigues*”. Editorial Tecno. Madrid. 391.

⁶ Rodríguez, Sergio. (1979). “*Contratos Bancarios, su significación en América Latina*”. Feleban (Segunda edición). Bogotá. 392.

Compras por Internet, pudiendo así acceder a diferentes productos y servicios ofrecidos en distintas partes del mundo, solo con el uso de un computador, y acceder a todas las ventajas que significa comprar por Internet.

Como algunas desventajas se indica los siguientes puntos:

Incremento en los gastos, ya que el sistema de tarjeta de crédito estimula el consumo, permitiendo ir más allá de los límites previstos al existir un manejo imprudente, lo que producirá el sobreendeudamiento del tarjetahabiente que origina una indisponibilidad de capacidad de pago y ahorros.

La posibilidad de que se haga fraude en casos de mal uso intencional, robo o pérdida de la tarjeta.

Clonación de las tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras que va de la mano con el fraude mencionado en el inciso anterior.

Los cargos adicionales, multas o penalidades que se tiene por el pago atrasado a la tarjeta de crédito, incluso siendo reportado con baja y/o mala calificación en el buró de crédito, dañando el historial crediticio según el tiempo que se encuentra vencido.

Importancia de las tarjetas de crédito

En la actualidad, las tarjetas de crédito han jugado un rol crucial al crecimiento de la actividad comercial y los negocios, en la medida en que los consumidores llegan a tener mayores facilidades para la adquisición de bienes y servicios, igualmente va creciendo la demanda en los distintos sectores del mercado. Al contar con tarjetas de crédito es posible solicitar al banco que pague automáticamente servicios tales como agua, luz, teléfono, etc., descontando el monto total de la tarjeta de crédito. De ahí que, de símbolos de alta categoría

económica y social, las famosas tarjetas de crédito han pasado a convertirse en una prenda más común.

Las tarjetas de crédito son un instrumento de desarrollo comercial y financiero, y por otra parte permite a los establecimientos comerciales una ampliación del espectro de clientes, al cual pueden llegar con mayor facilidad, para la venta de sus bienes o la prestación de servicios pues la tarjeta insta al consumo.

Clasificación de las tarjetas de crédito

En el país no existe una ley que regule el funcionamiento del sistema de tarjeta de crédito, una norma que limite su uso y una clasificación con algún sustento legal, pues únicamente existe un reglamento de control dictado por la Superintendencia de Bancos y Seguros. El autor Jaime Ortega Trujillo en su obra “La Tarjeta de Crédito”⁷, las clasifica de la siguiente manera:

Según el servicio que conceden.

Como se mencionó anteriormente, uno de los beneficios de la tarjeta de crédito es un crédito que se ofrece a los tarjetahabientes o conocido también como deudor. El crédito puede ser:

Rotativo: Es cuando el tarjetahabiente dispone de un cupo mensual para consumir, que puede ser cancelado total o parcialmente, liberando la parte proporcional del cupo de acuerdo al número de meses en que esté autorizado a pagar dicho crédito, según sea el crédito rotativo o no.

Diferido: El cupo de la tarjeta es independiente del rotativo, pues permite al tarjetahabiente diferir el pago de bienes o servicios que haya adquirido, a un número

⁷ Ortega, Jaime. (1994). *La Tarjeta de Crédito*. Editorial Edino (Segunda Edición). 46.

determinado de meses que el tarjetahabiente elija y que el emisor autorice, pagándose así una cuota fija mensual.

Según el tipo de entidad emisora.

Según el autor anteriormente citado, en su obra “Las Tarjetas de Crédito”, las clasifica en: bancarias y no bancarias, mixtas y propias.

Bancarias: Son aquellas tarjetas de crédito que son emitidas por bancos, instituciones bancarias que son dueñas del sistema y lo desarrollan, otorgando ellos mismos el financiamiento del crédito (cupó). Cabe mencionar que si bien Diners Club es una marca de tarjeta emitida y manejada por una sociedad Financiera, se encuentra bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros; por lo tanto para ésta tarjeta se encasilla dentro de esta clasificación.

No bancarias: Son las tarjetas de crédito emitidas por entidades que, no siendo instituciones bancarias, se dedican a esa actividad, de manera especializada. Dentro de este concepto se encasillan las tarjetas de crédito comerciales, tales como De Prati, Etafasion, Créditos Económicos, entre otras.

Mixtas: Se las conocen también como “tarjetas multibancarias”, es decir aquellas tarjetas que bajo un nombre emiten y procesan la información de todas aquellas que emiten los bancos afiliados al sistema, destacando bajo este nombre su participación financiera. Dentro de esta clasificación también se encuentran las “monobancarias”, que son aquellas que surgen de la unión de una compañía especializada con sólo un banco.

Propias: Según cita el Dr. Jaime Ortega Trujillo, en su obra “Tarjeta de Crédito”⁸; este tipo de tarjeta son aquellas a través de las cuales el negocio busca facilitar el consumo a sus clientes y a la vez proporcionarle una clientela cautiva. Una desventaja para el

⁸ Ortega, Jaime. (1994). “La Tarjeta de Crédito”. Editorial Edino (Segunda Edición). 50.

consumidor, es que este tipo de tarjeta puede ser usada únicamente en el establecimiento que las emite.

Según el ámbito de acción territorial.

Las tarjetas se pueden clasificar en:

Internacionales: Como su nombre mismo lo indica, son aquellas que se pueden utilizar en cualquier parte del mundo. Las tarjetas de crédito tienen una amplia aceptación en diferentes establecimientos comerciales tanto locales como internacionales por lo cual permite realizar compras en otros países diferentes al país de origen.

Nacionales: Son aquellas tarjetas que solo pueden ser utilizadas a nivel local, es decir solamente en el país expedidor.

Según el ámbito de acción temporal.

Se clasifican en:

Limitadas por el tiempo: Son aquellas tarjetas que se emiten por un determinado lapso, que puede ser de un año, en esta clasificación se encuentran las tarjetas de crédito de instituciones bancarias.

Indeterminadas en el tiempo: Son tarjetas que no tienen fecha de caducidad. En este tipo de clasificación se pueden encontrar a las tarjetas de las casas comerciales sean estas De Prati, CrediPycca, Creditcard (Créditos Económicos), entre otras.

Elementos de la tarjeta de crédito

Los elementos básicos que constituyen a las tarjetas de crédito son los siguientes:

Entidad emisora: Es necesario indicar que las instituciones financieras que quieran emitir tarjetas de crédito tiene la obligación de comunicarlo a la Superintendencia de Bancos

y Seguros, acompañado con una copia del estudio de factibilidad de carácter económico financiero, cláusulas de los contratos ser celebrados, así como los esquemas de los sistemas y procedimientos a seguirse. Las entidades que pueden patentizar son: 1) Empresas comerciales; 2) Instituciones especializadas; 3) Instituciones financieras.

El titular: Conocido como usuario.

El proveedor afiliado: Es un proveedor que accede a la utilización del crédito que se le ha concedido al titular de la tarjeta de crédito.

CAPITULO 3

TARJETAS DE CRÉDITO EMITIDAS POR INSTITUCIONES FINANCIERAS: ANÁLISIS DE RIESGOS, METODOLOGÍA PARA LA EVALUACION Y CALIFICACIÓN DE CARTERA

Aspectos generales para la evaluación de créditos

La finalidad de este capítulo es identificar los principales aspectos que se deben considerar para la evaluación de un sujeto de crédito así como las funciones que tienen las administradoras y emisoras de tarjetas de crédito, sus métodos de evaluación (Scoring) y aspectos regulatorios según lo que determina el organismo de control (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador) para dar cumplimiento a una adecuada evaluación y análisis de riesgos en tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras como una medida y mecanismo de control frente a la posible existencia o no de un sobreendeudamiento en este producto.

Las pautas, procedimientos y políticas para otorgar un cupo de tarjeta de crédito se realiza previo a un estudio y evaluación de factores y variables a tener en cuenta, donde se analizan los diferentes tipos de riesgos que enfrenta la institución a futuro. A lo largo de todo el proceso para el otorgamiento de un cupo de crédito a los futuros tarjetahabientes, se realiza un amplio y complejo análisis de los aspectos y factores tanto cualitativos como cuantitativos de los mismos.

Según Richard P. Ettinger y David E. Golieb en su libro “Crédito y Cobranzas” indican que la personalidad, la capacidad y el capital son tres factores reguladores sobre los que se debe basar un crédito, citando lo siguiente: *“La personalidad es el factor más importante para determinar si el consumidor es digno de crédito; la capacidad y el capital determinan el límite de crédito que deba otorgarse. La capacidad de un consumidor se mide*

*por la disponibilidad de sus ingresos para pagar, o en algunos casos, de la disponibilidad del capital”.*⁹

Alfonso de Lara Haro, autor del libro “Medición y control de riesgos financieros”¹⁰ define al riesgo de crédito como “*la pérdida potencial que se registra con motivo de incumplimiento de una contraparte en una transacción financiera (o en algunos de los términos y condiciones de transacción)*”, el cual está basado en lo que se conoce como las 5 C del solicitante:

Conocer (carácter) al sujeto de crédito, que consiste en conocer el historial de crédito de los clientes. En nuestro país existen los denominados Buro de Crédito, que son instituciones que recopilan información de todo el sistema financiero a fin de conocer el cumplimiento o incumplimiento de pago, saldo total adeudado y vencimientos de los créditos, así como las calificaciones de cartera e inclusive referencias comerciales tanto de personas naturales como jurídicas que sean consultadas.

Capacidad de pago mediante un análisis financiero del solicitante.

Capital del cliente o empresas a fin de conocer el riesgo que están asumiendo los accionistas; así como la capacidad de endeudamiento.

Colateral que corresponden a las garantías del crédito. En el caso de las empresas, por lo general son los activos fijos que respaldan mínimo 140% del riesgo solicitado de acuerdo a la normativa de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. En el caso de tarjetahabientes corresponde a la firma de una persona natural con igual o mayor capacidad de pago del solicitante con la finalidad de actuar como garante. Para ambos, la garantía aplica

⁹ **Ettinger**, Richard P. y **Golieb**, David E. (1981). “*Créditos y Cobranzas*”. Compañía Editorial Continental. México. 93.

¹⁰ **De Lara**, Alfonso. (2005). “*Medición y control de riesgos financieros*”. Editorial LIMUSA. México. 163 y 165.

cuando hay incumplimiento de pago, carteras castigadas y mientras mayor sea el colateral, menor será la exposición de riesgo crediticio otorgado.

Condiciones cíclicas (cycle or economic conditions), se refiere al ciclo o entorno económico en los que el cliente se encuentra altamente relacionado. De Lara Haro, indica que los cinco aspectos mencionados anteriormente, tan solo son un complemento para el proceso de evaluación de riesgo de crédito, ya que estos aspectos están siendo desplazados por otras técnicas que determinan la probabilidad de incumplimiento o impago, pues el análisis de crédito tradicional requiere de un grupo de profesionales analistas y expertos en el tema de evaluación de crédito, lo cual resulta costoso para las instituciones financieras.

Compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito: Funciones

De acuerdo a la normativa expedida por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, son emisoras de tarjetas de crédito las sociedades autorizadas que realizan, por propia emisión o por concesión de marca, las siguientes actividades¹¹:

Emitir y promover la tarjeta.

Calificar y aprobar las solicitudes de los tarjetahabientes y de afiliación de los establecimientos.

Conceder líneas de crédito, ya por utilización de la tarjeta de crédito en establecimientos comerciales o por entrega de efectivo.

Efectuar cobros a los tarjetahabientes y pagos a los establecimientos.

Recibir fondos de sus tarjetahabientes con la finalidad de efectuar cargos a sus futuros consumos.

¹¹ Art. 4, Sección I: Definiciones, Cap. 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”, del libro I: “Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero”.

Otras actividades 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.

Riesgos de crédito

La Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador según lo señalado en el artículo 2, sección I, capítulo I De la Gestión Integral y Control de Riesgos, define al Riesgo de Crédito como *“la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva al no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las operaciones pactadas”*.

Una de las funciones de las emisoras y administradoras de tarjetas de créditos es la de calificar y aprobar las solicitudes de los tarjetahabientes y de afiliación de los establecimientos, para lo cual por exigencia del ente de control (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador); estas instituciones deben contar con una unidad de riesgos, la cual estará bajo la supervisión y dirección del Comité de Administración Integral de Riesgos, y tienen la responsabilidad de vigilar y asegurar que las áreas de negocio estén ejecutando correctamente las estrategias, políticas, procesos y procedimientos de administración integral de riesgos. Adicionalmente, cada institución financiera así como las compañías emisoras y administradoras de tarjetas de crédito deben seguir metodologías implantadas que consideren la combinación de criterios cuantitativos y cualitativos, de acuerdo con la experiencia y las políticas estratégicas de la entidad. Esta metodología debe ser evaluada periódicamente a fin de garantizar la idoneidad de la misma, al igual que la relevancia de las variables utilizadas. Es necesario señalar que el análisis de riesgo de crédito a través de modelos o métodos de evaluación tiene algunos beneficios para las instituciones financieras, entre ellos se puede mencionar tomando como referencia el libro de “Medición Integral de Riesgo de Crédito”¹²:

¹² **Elizondo**, Alan. (2004). *“Medición Integral del Riesgo”*. Editorial LIMOSA. México. 45.

Centralización de la información a nivel global; así como a distintos niveles de desagregación ya que la exposición al riesgo de crédito puede analizarse por área geográfica, línea de negocio, sector económico y tipo de cartera. Por lo anterior, la institución financiera podrá mejorar su habilidad para identificar, medir y administrar su riesgo de crédito.

Permitir a las instituciones calcular las pérdidas esperadas y no esperadas, reflejando la composición de la cartera y su concentración.

Los modelos deberán responder a cambios en las líneas de negocio, calidad de crédito, a variable de entorno económico y a las características del crédito y del acreditado.

Credit Scoring como metodología de evaluación de riesgos para tarjetas de crédito

Actualmente la Superintendencia de Bancos y Seguros, está exigiendo a las instituciones financieras la implementación del “**Credit Scoring**” (sistema de evaluación crediticia) como una metodología para la selección y otorgamiento de los créditos, que se ajusten al perfil de riesgo de la entidad, para ser aplicado en las personas naturales (créditos de consumo, *tarjetas de crédito* y créditos para la vivienda) así como para la evaluación de créditos para microempresas.

La Superintendencia de Bancos y Seguros, requiere tener un diagnóstico del desarrollo de las metodologías internas de consumo y/o microcrédito, así como también de los mecanismos que las instituciones aplican para evaluar la capacidad de pago de los deudores del sistema financiero nacional; para lo cual las instituciones financieras deben revelar información sobre sus modelos de Scoring al ente de control para que éste lo verifique y certifique.

David Hand en conjunto con William Henley, autores del documento “Statistical Classification Methods in Consumer Credit Scoring: A Review Journal of the Royal

Statistical Society”, realizado en 1997, indican que “*el puntaje de crédito es el sistema utilizado para describir los métodos estadísticos formales y clasificar a los solicitantes de crédito dentro de las clases de riesgo “bueno” o “malo”*”¹³.

El desarrollo de un sistema de Puntaje de Crédito (Credit Score) suele pasar por distintas fases las cuales se van retroalimentando por medio de ponderaciones a un conjunto de variables. No existe un modelo universal, ya que cada institución maneja esta herramienta dependiendo del adecuado segmento de mercado y cliente elegido. Según el profesor William H. Greene en su documento “A Statistical Model for Credit Scoring”⁴, entre las principales variables socioeconómicas para llevar a cabo el modelo de Credit Scoring, se menciona:

Personales, variable que está compuesta por el estado civil, número de dependientes, nivel de educación, tiempo de residencia en el domicilio actual, tipo de empleo, posición o cargo en su lugar de trabajo.

Económicas, Ingresos del solicitante, así también como los gastos promedios mensuales.

Comportamiento financiero, donde se consideran saldos promedios de sus cuentas bancarias e historial crediticio.

Se puede indicar que estos scores tienen una amplia difusión para evaluar solicitudes de crédito y su puntaje final fluctúa normalmente entre un mínimo de 300 y un máximo de 850 puntos, dependiendo de cada institución cual sea el puntaje asignado que determine si una solicitud pasa o no el credit score.

Tipos de Scoring enfocados a tarjetas de crédito.

De acuerdo a la circular No. IG-INIF-2011-024 de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador que fue expedida el 18 de Noviembre del 2011 a todo el sistema

¹³ **Hand, D.J.** and **Henley, W.E.** (1997). “*Statistical Classification Methods in Consumer Credit Scoring*”. Estados Unidos. 102.

¹⁴ **Green, William.** (Abril 8 de 1992). “*A Statistical Model for Credit Scoring*”. Department of Economics Stern School of Business, New York University.

financiero nacional, señala que como producto del proceso continuo de identificación y control del riesgo crediticio (mediante la aplicación de las herramientas estadísticas o modelos expertos de medición y análisis- incluyendo modelos de scoring). La Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador para el proceso de construcción y evaluación de las metodologías internas (Scoring de Crédito) señala las siguientes metodologías en el proceso de gestión del riesgo de crédito:

Scoring de otorgamiento: Tienen la finalidad de seleccionar clientes al momento de la fase de admisión de las operaciones de crédito. Las instituciones financieras podrán desarrollar y aplicar estas metodologías para cualquier tipo de crédito, las mismas que serán evaluadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Para los créditos de consumo, tarjetas de crédito, vivienda, microcréditos, avances de construcción a personas naturales, desarrollo, educación y microcrédito; se evalúan a los clientes nuevos que no presentan historial crediticia en el banco aplicante a través de las siguientes variables: a) Perfil socio-económico: edad, estado civil, situación laboral, educación, profesión, cantidad de familiares a cargo, capacidad y experiencia de pago, etc., y b) Ingresos y gastos. Estas variables están orientadas a discriminar clientes buenos y malos de un determinado portafolio de operaciones que desean acceder a un crédito o a una tarjeta.

Para la evaluación de tarjetas de crédito, esta metodología asigna un cupo máximo al cliente, en función de la evaluación de su perfil y probabilidad de mora.

Scoring comportamental: Son modelos o metodologías que, en base a la información de comportamiento del cliente respecto al historial de pago reciente, determina el comportamiento esperado del mismo para establecer el cumplimiento futuro en el pago de sus obligaciones. Para la evaluación de tarjetas de crédito, este modelo se basa en el comportamiento de este producto (utilización de las tarjetas que ya posea en el sistema financiero, historial crediticio del tarjetahabiente y la relación del cliente con el banco

solicitante) con la finalidad de disponer de una herramienta que permita la gestión en tarjetas ya concedidas, determinando: incrementos, decrementos o restricciones.

Scoring de seguimiento: Tienen como finalidad asignar una calificación de riesgo a los diferentes sujetos de crédito o tarjetahabientes, acorde con la realidad interna de cada institución financiera o emisoras de tarjetas de crédito, por lo que estas metodologías deben ser desarrolladas con información histórica de sus clientes. Las instituciones establecen una calificación y su respectiva provisión, la cuales deben contar con la aprobación de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

El organismo de control, evalúa que la construcción de estas metodologías internas que desarrollan las instituciones financieras o emisoras de tarjetas de crédito, tengan un fundamento estadístico, matemático y financiero para el otorgamiento de créditos o cupos (en el caso de tarjetas de crédito), y a la vez realizan pruebas de monitoreo y calibración una vez que implementan sus modelos.

Requisitos que exigen las instituciones bancarias y emisoras de tarjetas de crédito para otorgar este producto

La posibilidad de que exista una entrega indiscriminada de tarjetas de crédito es un factor que preocupa al Gobierno y a las autoridades de control, ya que podrían generar un sobreendeudamiento en los tarjetahabientes que tengan más de un plástico en su poder y que no sean responsables en el manejo de sus cupos. Por lo anterior, la Superintendencia de Bancos y Seguros actualmente exige a las instituciones financiera emisoras de tarjetas de crédito el respaldo de la documentación empleada para el análisis de crédito en tarjetas, así como los métodos de calificación o evaluación (scoring) sumado al cumplimiento de políticas de crédito de cada institución, y brindar una adecuada orientación financiera a los clientes.

Con la finalidad de recopilar los requisitos que se exigen para otorgar tarjetas de crédito, una de las autoras de esta tesis realizó visitas como cliente fantasma a las siguientes instituciones: Diners Club, Produbanco, Banco Pichincha, Banco Internacional, Banco de Guayaquil, Pacificard y Banco Bolivariano. (Ver Anexo No. 1), concluyendo que los requisitos básicos que solicitan para personas dependientes (empleados afiliados al IESS) e independientes (actividad económica propia) son los siguientes:

Tabla 1. Documentos necesarios para obtener tarjetas de créditos emitidas por instituciones financieras

DEPENDIENTES	INDEPENDIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Copia de cédula de identidad. Si es casado, copia del cónyuge. • Certificado de votación • Rol de pago y certificado laboral sellado y firmado por Recursos Humanos • Declaración del Impuesto a la Renta del último año, si aplica; si no, declaración de estar exento. • Copia de algún servicio básico del domicilio (agua, luz o teléfono del último mes). • Si posee tarjetas de crédito o cuenta corriente en otra institución, adjuntar tres últimos estados de cuenta. • Respaldos patrimoniales (casa, predios, matrículas de vehículos). 	<ul style="list-style-type: none"> • Copia del RUC (Registro Único de Contribuyente) con mínimo de 2 años de actividad. • Certificado de votación • Original y copia de hasta 6 últimas declaraciones del IVA y hasta 3 últimas declaraciones del Impuesto a la Renta. • Copia de planilla de algún servicio básico. • Referencias comerciales (proveedores). • Referencias bancarias • Si posee tarjetas de crédito o cuenta corriente en otra institución, adjuntar tres últimos estados de cuenta. • Respaldos patrimoniales (casa, predios, matrículas de vehículos).

Proceso de análisis y aprobación de tarjetas de crédito

El proceso de análisis y la aprobación de tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras es realizado por las Unidades de Riesgos de Crédito de dichas instituciones; conforme a los lineamientos establecidos por el organismo de control para estas entidades (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador) y a las políticas internas (requisitos o perfiles) establecidas por cada institución.

Este proceso es cualitativo como cuantitativo como ya se mencionó anteriormente, sustentado en la información que es entregada por el cliente (solicitud y requisitos con

respecto a la documentación necesaria), validación de los datos registrados, verificación de Buro de Crédito, revisión en los listados OFAC (Control Lavado de Dinero), cumplimiento de perfiles y capacidad de pago; más las metodologías técnicas como el Scoring que está siendo exigida por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

De acuerdo a las investigaciones realizadas para esta tesis, los perfiles y políticas de crédito que deben cumplir los solicitantes de tarjetas de crédito varían en función de cada institución, ya que son determinadas en función a la experiencia y comportamiento de su cartera, del mercado o sectores comerciales que no son su mercado objetivo, entre otros factores.

Para este aspecto de estudio, se visitó a dos emisoras y/o administradoras de tarjetas de crédito (Pacifcard y Sociedad Financiera Diners Club) que operan como tal en el país (considerando que las otras instituciones financieras, registran dentro de su cartera de consumo a los préstamos personales, automotrices, tarjetas, entre otros).

Tabla 2. Perfiles de clientes para la aprobación o afiliación de socios para Pacifcard y Diners Club

PERFILES	PACIFICARD	DINERS CLUB
Edad	21-65 años	25-65 años
Ingreso mensual	US\$500 dependiente (según tipo de tarjeta) US\$1,600 (independiente).	US\$1,000 en adelante a excepción de los mayores a 50 años que deberán tener ingresos de US\$2,000
Estabilidad laboral	1 año mínima (dependiente) 2 años (independiente)	1 año mínimo
Estado Civil	Indiferente	Indiferente
Estudios	Mínimo secundaria	Mínimo secundaria
Antigüedad cuenta	6 meses (dependiente) 2 años (independiente)	1 año mínimo
Saldos promedios	3 cifras bajas	3 cifras bajas
Patrimonio	No disponible	Mínimo US\$6,000
Central de Riesgos	Calificaciones A y B	Calificaciones A y B

Fuente: Departamento de Ventas Pacifcard y Diners Club del Ecuador

Elaborado por: Autoras

Por otro lado, en la actualidad, Diners Club del Ecuador considera dentro de su perfil a los profesionales jóvenes (denominados futuros profesionales) como posibles tarjetahabientes, los cuales deben cumplir con las siguientes características:

Tabla 3. Perfil futuro profesionales jóvenes en Diners Club

PERFIL: FUTURO PROFESIONAL DINERS CLUB	
Edad	20-25 años
Ingreso mensual	No aplica
Estabilidad laboral	No aplica
Estado Civil	Soltero
Estudios	Certificado. Universidad
Antigüedad cuenta	No aplica
Saldos promedios	No aplica
Patrimonio	Vehículo familiar
Central de Riesgos	Calificación A y B
Garante	Puede ser Padre o Madre exclusivamente por el perfil.

Fuente: Departamento de Ventas Pacificard y Diners Club del Ecuador
Elaborado por: Autoras

Ahora, una vez que se ha señalado la documentación necesaria que exigen las instituciones emisoras y administradoras de tarjetas de crédito así como los perfiles requeridos; más las normativas exigidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (metodologías – Scoring) y aspectos cualitativos que los libros señalan en función al análisis de crédito; se muestra un flujograma de todo el proceso necesario:

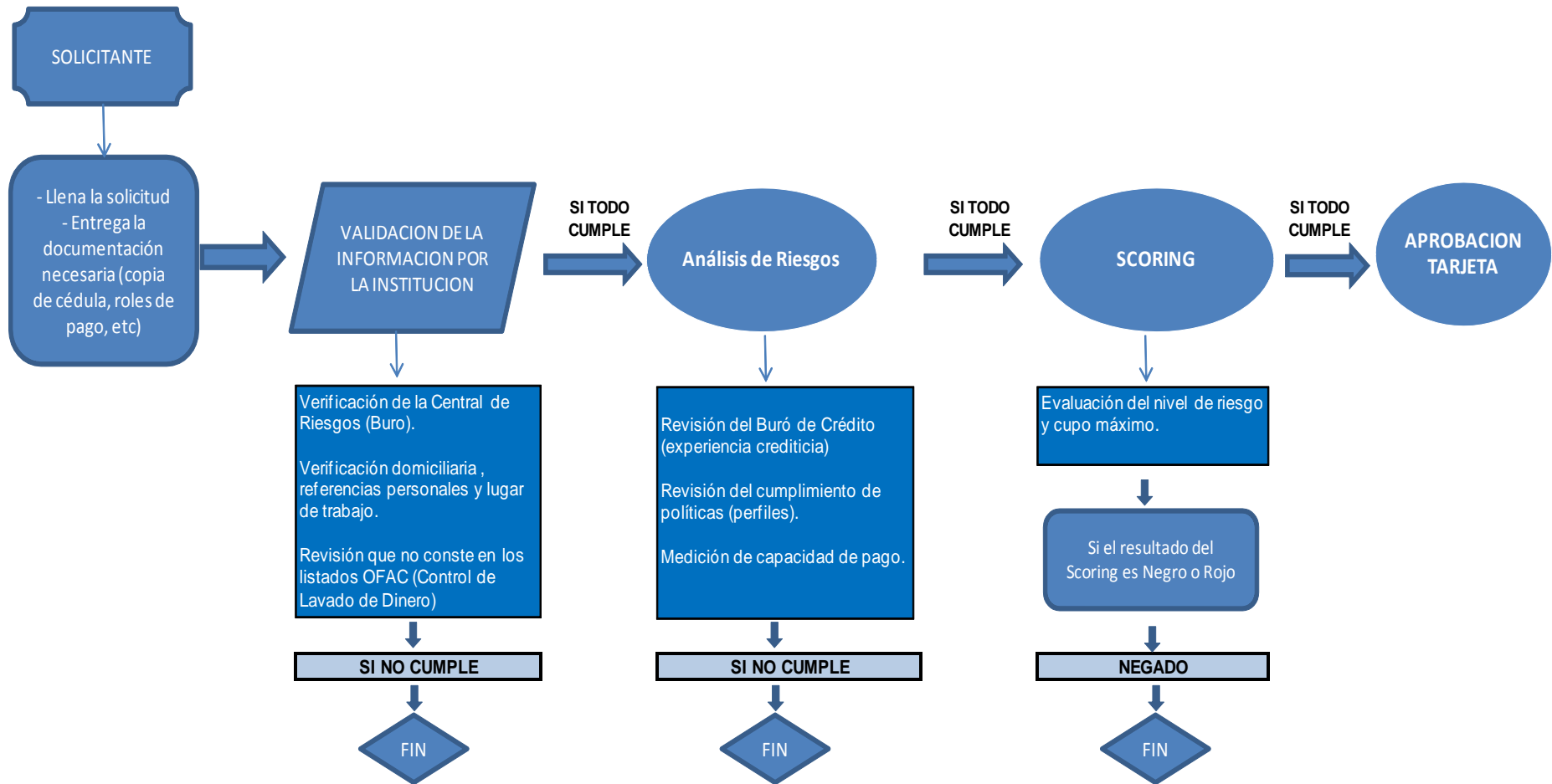


Figura 1. Flujograma de todo el proceso que inicia con la recepción de la solicitud hasta la aprobación de las tarjetas.

Metodología de la calificación de cartera

Todas las operaciones efectuadas a través del sistema de tarjetas de crédito a personas naturales, son consideradas créditos de consumo, siempre y cuando el destino del crédito sea al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva. De acuerdo a lo dispuesto por la Superintendencia de Bancos y Seguros (resolución JB-2011-1897 del 15 de Marzo del 2011), en el proceso de administración de créditos de consumo se debe dar especial importancia a la política que la institución del sistema financiero aplique para la selección de los sujetos de crédito, determinación de la capacidad de pago del deudor y estabilidad de la fuente de sus recursos, provenientes de sueldos, salarios, honorarios, remesas, rentas promedios u otras fuentes de ingresos reedituales, adecuadamente verificados por la institución financiera.

Cabe indicar que si las instituciones del sistema financiero que no presentaren sus metodologías para ser evaluadas o si éstas no cumplieran con los requisitos que establezca la Superintendencia de Bancos y Seguros, deberán considerar como límite máximo de exposición en sus operaciones de financiamiento al consumo, los dividendos o cuotas mensuales pactados máximo hasta el 50% del ingreso neto mensual promedio del deudor. De acuerdo a lo establecido en la resolución JB-2011-1897 del 15 de Marzo del 2011, para establecer el límite del 50% del ingreso neto mensual promedio del deudor en las operaciones efectuadas a través de tarjetas de crédito, se considerarán los consumos efectuados bajo la modalidad crédito rotativo y crédito diferido.

Es necesario mencionar que en el total de las deudas del cliente en estudio: **a)** Deben considerarse las deudas registradas en la Central de Riesgos y/o Buros de Información Crediticia Privados (a partir del 2 de Octubre del 2012, la única fuente que maneje y proporcione esta información será la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos), y **b)** Deben observarse (no sumando valores) las obligaciones contingentes y garantías solidarias.

Lo anterior permite tener un panorama completo del monto total y posibles deudas (en el caso de los créditos contingentes y riesgos indirectos) que el cliente registra en el sistema financiero. Además, con respecto a la cobertura de la calificación de los créditos de consumo incluida tarjeta de crédito y días de morosidad se aprecia la siguiente tabla a continuación:

Tabla 4. Días de morosidad por categorías de calificación

CATEGORIAS	DIAS DE MOROSIDAD
A-1	0
A-2	1-8
A-3	9-15
B-1	16-30
B-2	31-45
C-1	46-70
C-2	71-90
D	91-120
E	+ 120

Las categorías “A” corresponden a un riesgo normal.

Las categorías “B” corresponden a un riesgo potencial.

Las categorías “C” corresponden a un riesgo deficiente.

La categoría “D” corresponden a un dudoso recaudo.

La categoría “E” corresponde a pérdida.

Conclusiones y recomendaciones del capítulo

Las instituciones financieras emisoras y administradoras de tarjetas de crédito; se encuentran controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Adicionalmente a este control, las instituciones financieras se apoyan en técnicas o metodologías cuantitativas y cualitativas recomendadas en bibliografías para riesgo crediticio que son desarrolladas internamente, con el fin de procurar que no haya un riesgo de sobreendeudamiento, que impida al cliente de la entidad pagar sus haberes.

Para el análisis de crédito es muy importante conocer los niveles de endeudamiento histórico y actual de los sujetos de crédito y hábito de pago mediante el Buró de Crédito. En

este punto juega la capacidad de pago que se considera tomando como máximo un porcentaje del ingreso neto (total de ingresos – total egresos financieros y no financieros), de tal manera que asegure que el deudor podrá cubrir con la obligación y además dejar una reserva para las eventualidades. Adicionalmente, el filtro de selección de clientes que buscan las entidades financieras emisoras de tarjetas de crédito es minucioso.

Por lo anteriormente indicado, se puede evidenciar que existe un manejo muy profesional, ceñido, tanto a los criterios que sobre el tema se encuentra en la literatura bancaria, así como en la normativa de la Superintendencia de Bancos y Seguros, siendo adecuada y concordante con las bibliografías consultadas; herramientas importantes para evitar la existencia de sobreendeudamiento en los consumidores y ratificar el manejo prudente y óptimo en la aprobación de tarjetas.

No obstante, una política para prevenir el sobreendeudamiento es establecer una educación financiera para lo cual debe existir una corresponsabilidad tanto de la población como del estado, a fin de que los consumidores controlen sus gastos en función de los ingresos y las instituciones proporcionen toda la información necesaria en cuanto costos, información mejor detallada que se encuentra en los reversos de los estados de cuenta, intereses de mora, las tarifas máximas establecidas para los servicios financieros con costo, entre otros.

CAPITULO 4

ANÁLISIS DE CIFRAS: DETERMINANTES Y CUANTIFICACION

Parte 1: Evolución del mercado de Tarjetas de Crédito emitidas por Instituciones Financieras

La investigación que se ha realizado considera únicamente a las tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras, motivo por el cual excluye a las tarjetas emitidas por establecimientos comerciales tales como: CrediPycca, De Prati, Etafashion, Fybecca, La Ganga, Créditos Económicos, entre otras; ya que estas empresas no se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros sino por la Superintendencia de Compañías.

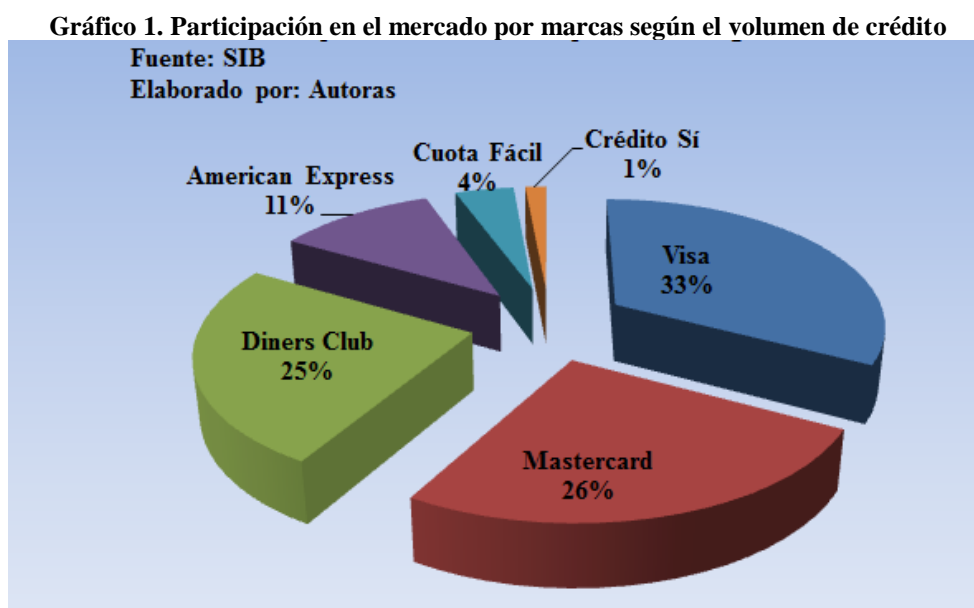
Adicionalmente, es necesario señalar que en nuestros gráficos de series de datos se ha considerado como tarjetas de crédito a las marcas Rose, Cuota Fácil, Crédito Sí, Crediandes y Mi Socia, dado que la Superintendencia de Bancos y Seguros las registra dentro de sus estadísticas al ser emitidas y manejadas por Bancos Privados; tal es el caso de: Banco Internacional (Rose), Unibanco (Cuota Fácil), Banco Territorial (Crédito Sí), Crediandes (Banco de Los Andes, cerrado a finales del 2009) y Mi Socia (Banco Solidario, la reportaba hasta el año 2009).

Participación en el mercado por marcas.

Rodrigo Andrade (Vicepresidente de tarjetas de crédito del Banco de Guayaquil) resalta que en el Ecuador se ofrece una gama importante de tarjetas, lo que ha permitido que alrededor de 2 millones de personas posean este servicio. Además señala que “*el uso de*

tarjetas de crédito pasó de ser un servicio selectivo a uno masificado”, precisa, al destacar que cada vez son más quienes acceden a este sistema de crédito¹⁴.

De acuerdo a la Superintendencia de Bancos y Seguros, en el Ecuador actualmente existen seis marcas de tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras, siendo las más representativas: Visa, Mastercard, Diners Club del Ecuador y American Express conforme se aprecia en el siguiente gráfico:



Es necesario mencionar que existen dos emisores y administradoras de tarjetas de crédito que no son bancos privados, los cuales son: Sociedad Financiera Diners Club del Ecuador (Diners Club) y Pacificard (Visa y Mastercard). Por otro lado, la marca American Express ocupa la cuarta posición en el mercado tarjetas de crédito en el país y es administrada por el Banco de Guayaquil (*única institución que tiene los derechos de marca en el Ecuador a partir del cierre definitivo de Filanbanco en Julio del 2001*)¹⁵.

¹⁴ Entrevista proporcionada a Diario El Telégrafo, Sección Economía, 23 de Enero del 2012.

¹⁵ “La entrada efectiva de American Express fue en el segundo semestre de 1998, manejada por Filancard (filial de Filanbanco, institución bancaria cuyo cierre fue en el año 2001). Al inicio American Express se presentó como una tarjeta de consumo: todos estos realizados mensualmente serán pagados en su totalidad y también aplicó la modalidad de mínimo a pagar (revolving card) de manera paulatina”. (Diario Hoy, publicado el 4 de Febrero de 1998).

Tarjetas de crédito emitidas por marca.

Con corte al 31 de diciembre del 2011, el total de tarjetas de crédito emitidas en el sistema financiero fue de 2'153.418 y reflejaron un crecimiento del 15% (280.691 tarjetas) con relación al año 2007 (1'872.727 tarjetas).

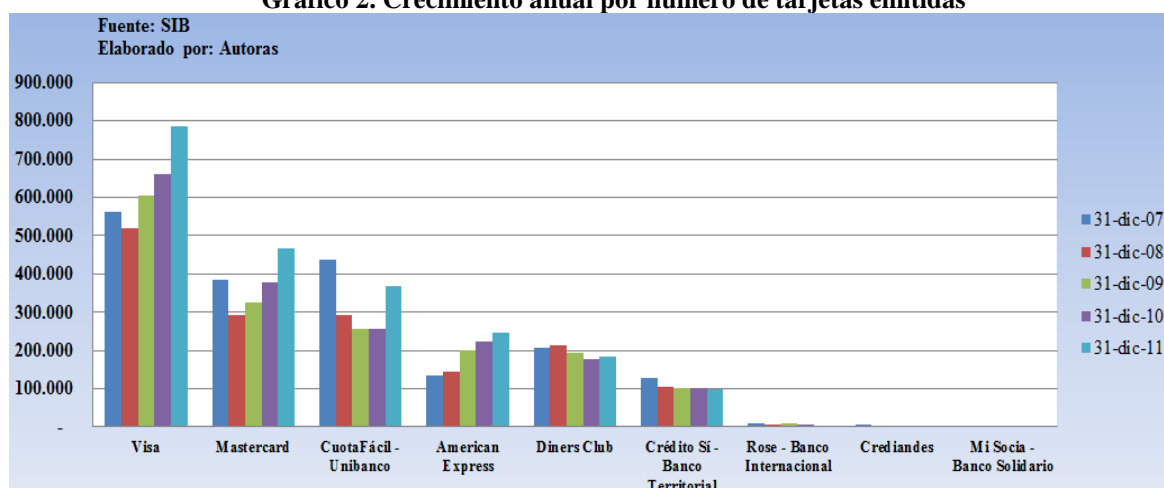
Tabla 5. Número de tarjetas de crédito emitidas

MARCAS	31-dic-07	31-dic-08	31-dic-09	31-dic-10	31-dic-11
Visa	561.963	520.944	605.959	661.630	786.665
Mastercard	385.278	291.975	326.828	378.255	466.821
CuotaFácil - Unibanco	436.165	293.392	256.534	257.692	368.559
American Express	136.044	143.268	199.822	223.185	246.023
Diners Club	208.225	214.145	195.135	176.137	182.890
Crédito Si - Banco Territorial	127.877	103.559	101.732	103.352	100.226
Rose - Banco Internacional	8.707	6.720	10.580	7.052	2.235
Crediandes	7.538	3.443	1.312		
Mi Socia - Banco Solidario	930	188	159		
TOTAL	1.872.727	1.577.633	1.698.061	1.807.302	2.153.418

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador/Sistema Financiero/Volumen de Crédito/Tarjetas de Crédito. Última fecha de obtención de información: 24 Marzo del 2012.

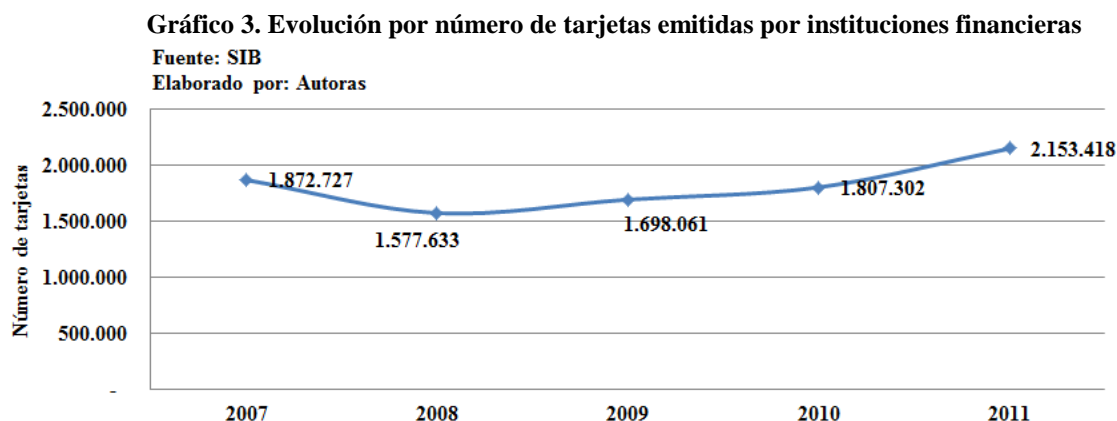
Elaborado: Autoras

Gráfico 2. Crecimiento anual por número de tarjetas emitidas



El mayor número de tarjetas emitidas se concentra en las marcas Visa y Mastercard; sin embargo es necesario indicar que la marca American Express es la única que ha reflejado tendencia sostenida creciente durante los últimos cinco años. Conforme se observa en el gráfico 1, Diners Club es una de las principales marcas que concentra un mayor volumen de crédito; no obstante si se compara por el número de tarjetas emitidas de esta marca, ésta se encuentra por debajo de las marcas Visa, Mastercard, Cuota Fácil y American Express dado que Diners se ha enfocado a emitir tarjetas de crédito en los estratos socioeconómicos medio

y alto con un promedio de venta anual de US\$10.686 por socio, según lo indicado por Pablo Salazar (Presidente Ejecutivo de la tarjeta en Ecuador)¹⁶. A continuación, se aprecia en el siguiente gráfico la evolución de las tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras en los últimos cinco años:



En este gráfico se observa que en el año 2008 hubo un menor número de tarjetas emitidas; variación en la que incide la crisis económica mundial que afectó principalmente a Estados Unidos, siendo importante mencionar que este país es uno de los principales proveedores del Ecuador. Entre los factores causantes de la crisis se encuentran los altos precios de las materias primas, sobrevaloración del producto, inflación, crisis crediticia e hipotecaria que afectó a muchos mercados.

No obstante, en el año 2009 la situación mejoró debido a que se superó la incertidumbre y la parte negativa de la crisis, sumada al hecho de las limitaciones de importación que estableció el Gobierno para apoyar a la deficitaria Balanza Comercial; así como también, de una mejoría en la economía del país producto de la disminución en la inflación, la tasa de desempleo y aumento de la producción nacional.

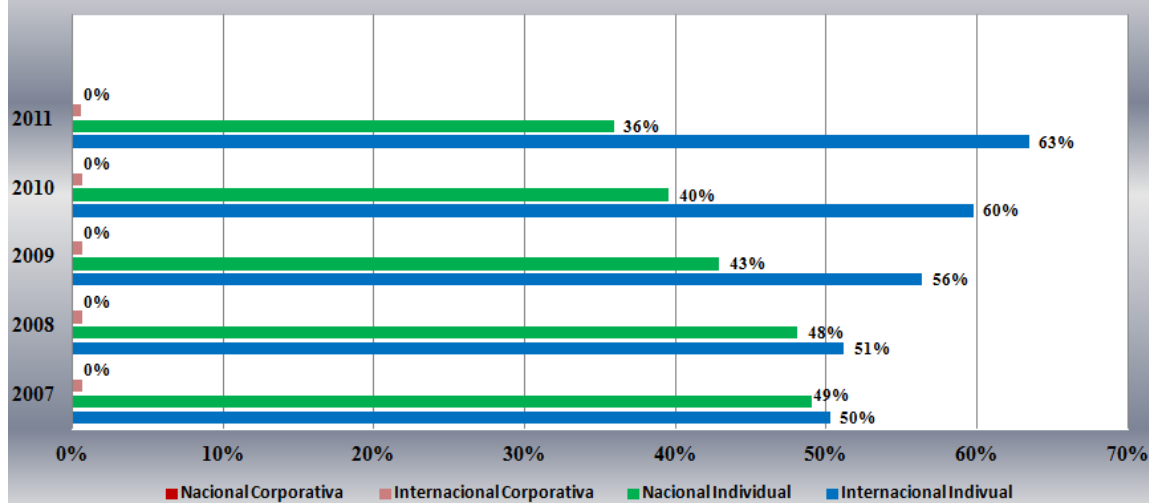
¹⁶ Entrevista realizada por la Revista América Economía – Ecuador, Edición No. 53, Mayo 2010. Página 43.

Tarjetas de crédito emitidas por tipo.

En el Ecuador, al cierre del 2011, el 63% de las tarjetas emitidas corresponden a internacionales individuales; mientras que el 36% son tarjetas nacionales individuales.



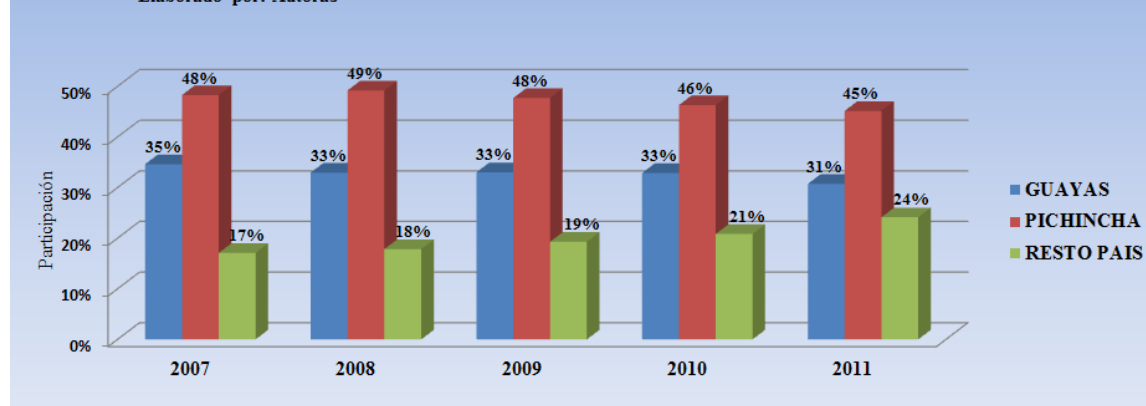
Uno de los factores principales que ha tenido incidencia para que exista mayor concentración en tarjetas de crédito internacionales individuales es la alianza estratégica que mantienen las instituciones financieras con las aerolíneas AMERICAN AIRLINES, TACA Y LAN, para que los consumos realizados por sus clientes, se acumulen por millas y los canjeen por viajes con la finalidad de incentivar la utilización de este producto y así captar más clientes. Por su lado, Diners Club, para el año 2010 ejecutó un sistema de recompensas – “Rewards” – que fue más allá de la acumulación de millas, en el cual los consumos generaban puntos, siendo después canjeados por múltiples objetos o servicios; manteniendo e impulsando sus alianzas con Supermaxi, American Airlines, Marathon Sports y Unicef. En American Express existe un Programa Mundial de Recompensas en donde por cada dólar consumido, se puede ganar millas y recompensas que los clientes deseen y elijan.

Gráfico 5. Evolución de tarjetas por tipoFuente: SIB
Elaborado por: Autoras

Captación demográfica de la tarjeta de crédito emitida por instituciones financieras en el Ecuador.

En el Ecuador existen veinticuatro provincias, de las cuales la mayor cobertura de tarjetas emitidas se ha concentrado básicamente en las provincias de Pichincha y Guayas.

La provincia del Pichincha es la que registra la mayor concentración con una participación del 45% (921.212 tarjetas) al cierre del 2011, seguida por la provincia del Guayas con el 31% (627.035 tarjetas) y la diferencia 24% (492.376 tarjetas) en el resto del país. A continuación se observa la participación de las principales provincias a nivel nacional:

Gráfico 6. Participación de las principales provincias a nivel nacional por número de tarjetas emitidasFuente: SIB
Elaborado por: Autoras

La provincia de Pichincha, de acuerdo al último Censo Poblaciones del INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos), es aquella que registra un mayor nivel de ingresos y mercado salarial con un poder adquisitivo superior al de las otras provincias. Adicionalmente, al ser una provincia grande, existe una mayor cantidad de habitantes siendo un mercado atractivo para la colocación de créditos personales, de consumo y especialmente tarjetas de crédito.

Parte 2: Sobreendeudamiento: Definición, Tipos y Causas

Para que exista consumo en los tarjetahabientes es necesario que éstos se endeuden, y esto implica que los posibles clientes apliquen a un crédito disponible o cupo otorgado a través del dinero plástico. El crédito permite mejorar el acceso al consumo y la calidad de vida de las personas con la finalidad de satisfacer sus necesidades, siendo también un motor de la economía nacional. No obstante, si el crédito es manejado de manera irresponsable o poco prudente, se cae en situaciones de sobreendeudamiento. Según el boletín informativo No. 008-Marzo 2011 elaborado por la Asociación de Bancos del Ecuador señala en su glosario que el término sobreendeudamiento se define como: *“La deuda excesiva que tiene una persona o empresa con relación a su flujo de caja (ingresos mensuales), que le impide atender oportunamente sus compromisos de pago”*. De acuerdo a un estudio realizado por el Grupo Andino de Consumidores¹⁷, existen dos clases de sobreendeudamiento:

Sobreendeudamiento Activo: Se asocia con la adicción al consumo o, cuando menos con el consumo irreflexivo. En este tipo de sobreendeudamiento, el individuo contrae una serie de obligaciones crediticias, cuyas cuotas mensuales no puede cubrir a fin de mes.

¹⁷ Estudio realizado el 14 de Octubre del 2009. El Grupo Andino de Consumidores se encuentra conformado por organizaciones de la sociedad civil de los países de la CAN (Perú, Bolivia, Colombia y Ecuador) y Chile como país asociado a la Comunidad Andina. Este grupo se encuentra representado por la ASPEC (Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios).

Sobreendeudamiento Pasivo: Se debe a determinadas contingencias sobrevenidas y capaces de mermar la capacidad de ingresos o incrementar los gastos, impidiendo hacer frente a la deuda.

Tabla 6. Tipos de sobreendeudamiento

SOBREENDEUDAMIENTO	
ACTIVO	PASIVO
* El descontrol del presupuesto	* Desempleo
* Por gastos imprevistos	* Disminución de las remesas provenientes del exterior
* Por el manejo imprudente en las tarjetas de crédito	* Enfermedad o fallecimiento de uno de los cónyuges.
* Manejo de varios créditos a la vez sin haber realizado una previsión antes de la concesión del crédito	* Abandono del empleo por parte de la mujer para cuidar a sus hijos, separación o divorcio.

El Grupo Andino de Consumidores, además señala cinco factores decisivos causantes del sobreendeudamiento familiar, los cuales se analizan a continuación para demostrar si este temor está manifestándose actualmente en el Ecuador o tendiendo a acercarse a ella:

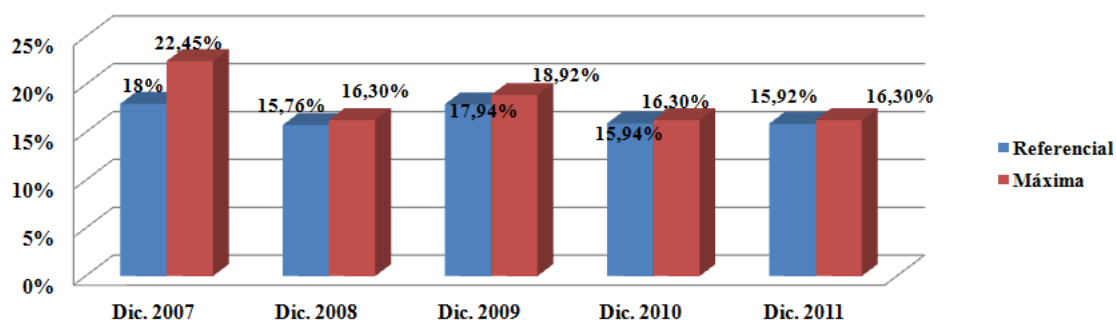
Bajas tasas de interés en los créditos.

En lo que respecta al Ecuador, la tasa de interés efectiva anual para el segmento de Consumo (incluye tarjetas de crédito emitidas y manejadas por instituciones financieras) durante los últimos cinco años ha sido alta, superando los quince puntos porcentuales. Por lo anterior, desde septiembre del 2007 hasta octubre del 2008, el Gobierno Nacional implementó una política de reducción de tasas máximas; a partir de esa fecha, las tasas se han mantenido estables a excepción del segmento de Consumo que pasó de 16.30% al cierre del 2008 a 18.92% al 2009; no obstante en febrero del 2010 regresó a su tasa anterior (16.30%). Por lo anterior, se descarta que las tasas de interés en el Ecuador sean un factor para un posible sobreendeudamiento, según el período analizado.

La evolución de las tasas de interés en el segmento de Consumo que incluye el producto tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras (nuestro tema de estudio) se aprecia a continuación:

Gráfico 7. Tasas de interés efectiva anual del segmento Consumo (incluye a tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras)

Fuente: BCE
Elaborado por: Autoras

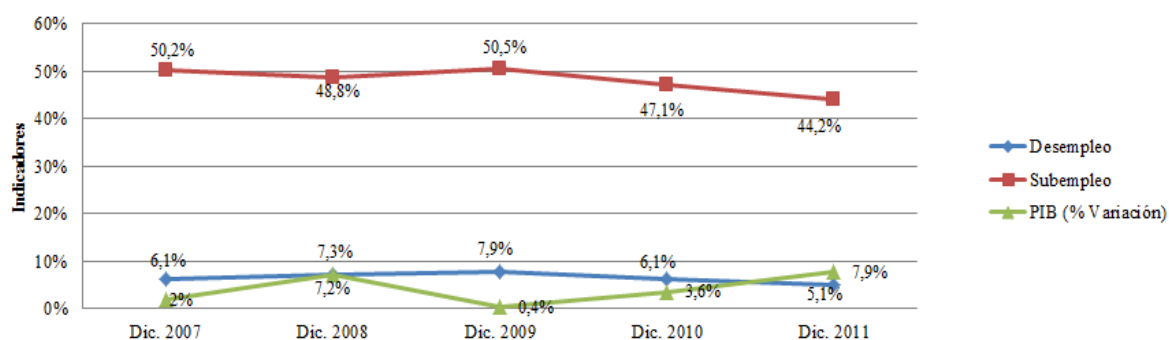


Falsa confianza de los consumidores en su estabilidad laboral.

Durante los últimos tres años, las tasas de desempleo y subempleo han reflejado una tendencia decreciente que va de la mano con el crecimiento de la economía y por ende con el Producto Interno Bruto (PIB), éste último ha crecido en mayor proporción tanto en el año 2010 como en el año 2011 (siendo las tasas de crecimiento más altas con relación a los años anteriores); generándose así un mayor empleo y capacidad adquisitiva en los ecuatorianos. El comportamiento del desempleo, subempleo y PIB en el Ecuador se aprecia en el siguiente gráfico:

Gráfico 8. Desempleo, Subempleo y PIB (% de variación)

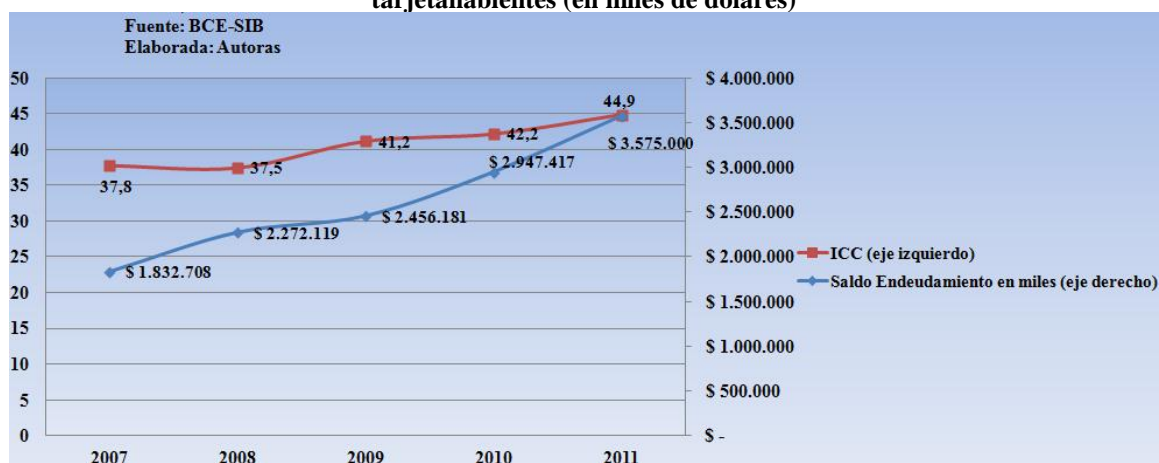
Fuente: BCE
Elaborado por: Autoras



Por lo anterior, con la existencia de mayor empleo y crecimiento de la producción nacional en el país; no puede existir una falsa confianza de los consumidores en su estabilidad laboral.

En lo que respecta al Índice de Confianza del Consumidor¹⁸, éste tiene un comportamiento correlacionado con el saldo de la cartera total de las tarjetas de crédito (endeudamiento total de los tarjetahabientes); lo que implica que a mayor confianza del consumidor, existe una mayor predisposición a consumir a través de este producto financiero conforme se muestra en el siguiente gráfico:

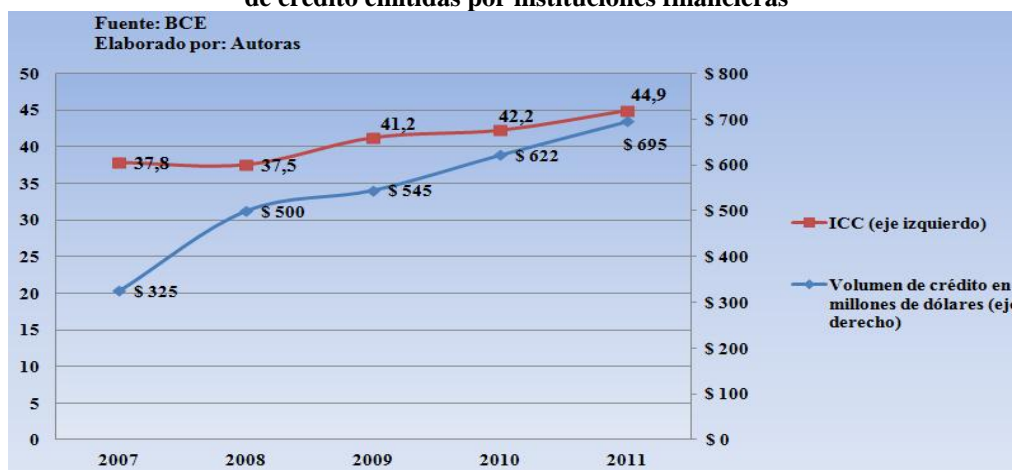
Gráfico 9. Evolución del Índice de Confianza del Consumidor y endeudamiento total de los tarjetahabientes (en miles de dólares)



El Índice de Confianza muestra tendencia a la alza en los últimos tres años al igual que el saldo de la cartera de tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras. Es decir que a mayor confianza en los consumidores existirán más compras y consumos con este producto. Así también, esto se ratifica con el comportamiento correlacionado que existe entre el Índice de Confianza del Consumidor y el volumen de crédito en tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras, lo cual determina que el crecimiento económico que ha tenido el país llevó a que se conceda más crédito en este producto conforme se aprecia a continuación:

¹⁸ De acuerdo al Banco Central del Ecuador, este índice define el nivel de optimismo que tienen los hogares respecto de sus percepciones actuales y sus expectativas futuras en relación al consumo, a la situación económica del hogar y el escenario económico del país; convirtiéndose en un indicador clave del estado general de la economía.

Gráfico 10. Índice de Confianza del Consumidor y volumen de crédito (en millones de dólares) en tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras



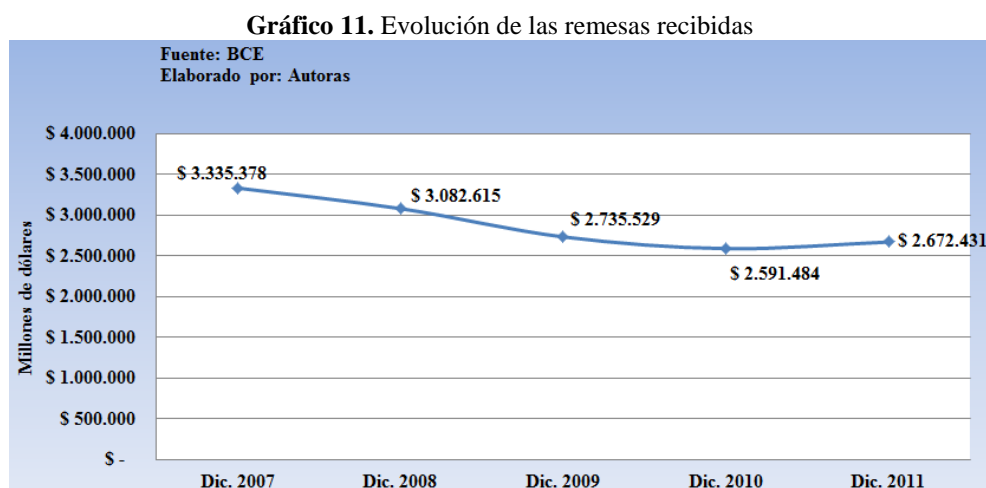
De acuerdo al reporte anual del Índice de Confianza del Consumidor –ICC en la revisión anual 2007-2011 elaborado por el Banco Central del Ecuador, las personas con mayor ICC son aquellas que tienen educación superior o postgrado (aquel índice es en promedio mayor a 43 puntos). Esto explica, que este segmento de personas con mayor educación puede acceder a mejores fuentes de trabajo con ingresos altos que le permitan consumir más y principalmente cubrir sus deudas sin quedar vencidos, por lo que no serán causantes de sobreendeudamiento. Además, el nivel de educación así como el nivel de ingresos son dos de los requisitos más importantes con respecto al perfil del solicitante, que las emisoras de tarjetas de crédito consideran en el momento de evaluar una solicitud y otorgar un cupo de crédito.

Disminución de las remesas recibidas de familiares que viven en el extranjero.

Según fuente del Grupo Andino de Consumidores señalan como otro factor causante del sobreendeudamiento, la disminución de las remesas. Es importante mencionar que las remesas son una de las variables macroeconómicas que aportan a los ingresos de los ecuatorianos (principalmente al segmento socioeconómico bajo con ingresos desde US \$300- US\$500), dado que en el momento de asumir una deuda consideran este ingreso como un aporte adicional a su flujo mensual percibido.

Al disminuir las remesas o dejar de recibirlas, los clientes, al estar acostumbrados a un nivel de consumo mayor al que por sus propios ingresos puedan acceder, empiezan a realizar los pagos con tarjetas (básicamente en gastos de supermercados, prendas de vestir, salud, restaurantes, entre otros) y así mantener el mismo gasto.

En el caso ecuatoriano, al cierre del 2011, estos rubros reflejaron un incremento del 3% con relación al año 2010, producto de un ligero incremento de las remesas provenientes principalmente de Estados Unidos y de España con una participación del 44.2% y 37.7% del monto total de remesas recibidas, respectivamente. La evolución de las remesas se aprecia a continuación:



Sin embargo, las remesas en los años 2008, 2009 y 2010 reflejaron un descenso con relación a los años anteriores, producto de:

Año 2008: Consecuencia de la crisis mundial que afectó principalmente a Estados Unidos y España.

Año 2009: La disminución de la actividad económica en España (según publicaciones realizadas por el INE-Instituto Nacional de Estadísticas de España, ya que el empleo decreció en un 6.7% lo que significó una reducción neta de 1.27 millones de puestos de trabajo).

Igualmente, la economía norteamericana confirmó una contracción del PIB del 2.4%

acompañado con una tasa de desempleo del 9.7% según lo manifestado por el Departamento de Comercio de Estados Unidos¹⁹.

Año 2010: Continúa la crisis económica en Estados Unidos, ya que el incremento del PIB no fue lo suficientemente amplio como para generar un gran número de nuevos puestos de trabajos y el control para los migrantes (incluyendo ecuatorianos) es mayor. Así también continúa la crisis en Europa (principalmente en la península Ibérica) y en ese mismo año surgió la crisis en la Unión Europea cuyo detonante fue Grecia.

Año 2011: El Banco Central estima que muchos migrantes ecuatorianos se adaptaron a la crisis en España y se colocaron en el mercado laboral informal por lo que aportaron al crecimiento de las remesas recibidas del país en este año.

Aumento excesivo de las deudas.

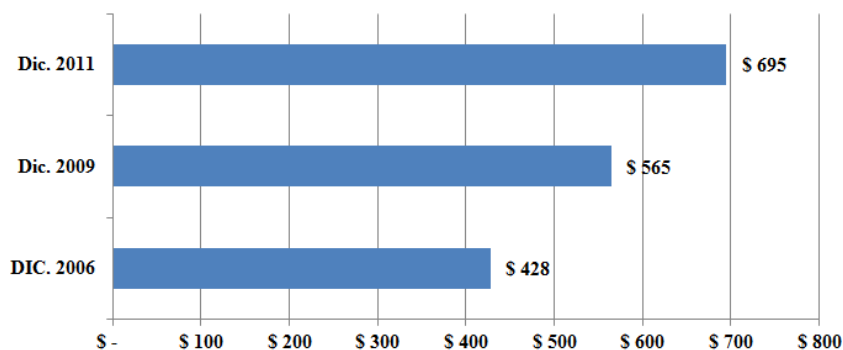
Además del crecimiento de la población con empleo y la estabilización de las tasas de interés, que fueron analizados anteriormente, consecuencia del crecimiento económico (precios del petróleo, expansión del gasto público y aumento reflejado en el PIB), se menciona también:

El incremento del ingreso neto o disponible mensual, siendo necesario mencionar que de acuerdo a la información que fue publicada por Diario El Comercio el 27 de mayo del 2012, la cual fue obtenida por este medio de comunicación a través de la Presidencia de la República; el ingreso neto o disponible mensual es el resultado generado del ingreso promedio menos el gasto promedio. La evolución de los ingresos netos o disponibles para los años 2006, 2009 y 2011 se aprecia a continuación:

¹⁹ **Viteri**, Gregorio. "Ecuador: Migración y remesas año 2009" publicado en Observatorio de la Economía Latinoamericana, número 129, 2010 Disponible publicación en (<http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2010/gvd.htm>).

Gráfico 12. Evolución de los ingresos netos

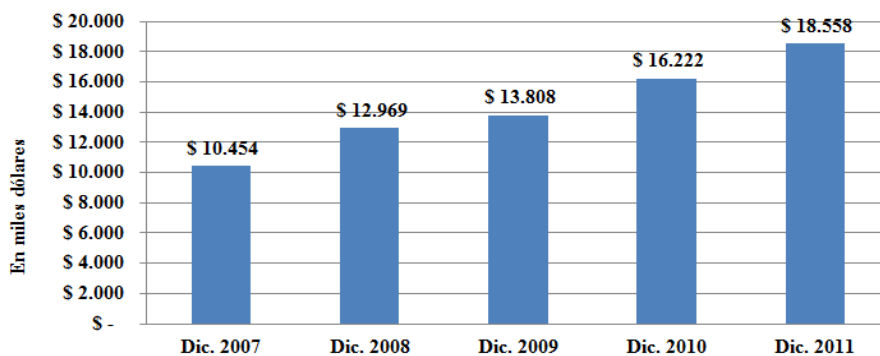
Fuente: Diario El Comercio, 27 de mayo del 2012
Elaborado por: Autoras



El crecimiento de los depósitos de los clientes en las instituciones financieras. A mayor captación de depósitos, mayor cantidad de recursos para ofrecer:

Gráfico 13. Evolución de los depósitos (en miles de dólares)

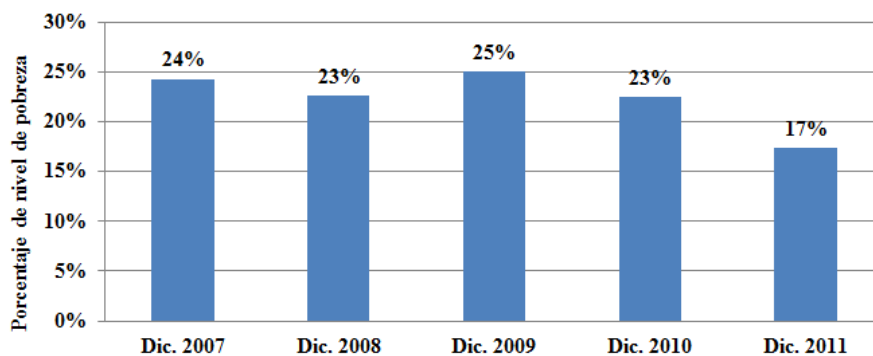
Fuente: SIB
Elaborado por: Autoras



La disminución de la pobreza urbana que va de la mano con el incremento del ingreso disponible mensual:

Gráfico 14. Evolutivo del nivel de pobreza urbana

Fuente: INEC
Elaborado por: Autoras



El crecimiento de los factores mencionados anteriormente, efectivamente han incidido a que haya más dinero en el mercado y que más personas tuvieran acceso al crédito por parte de las instituciones financieras, razón por la cual los niveles de endeudamiento por segmentos de crédito aumentaron durante los últimos cinco años. Los segmentos con mayor participación sobre la cartera total de créditos son: Comercial y Consumo.

Gráfico 15. Evolución del endeudamiento de los clientes en los Bancos Privados por segmentos de crédito (en miles de dólares)

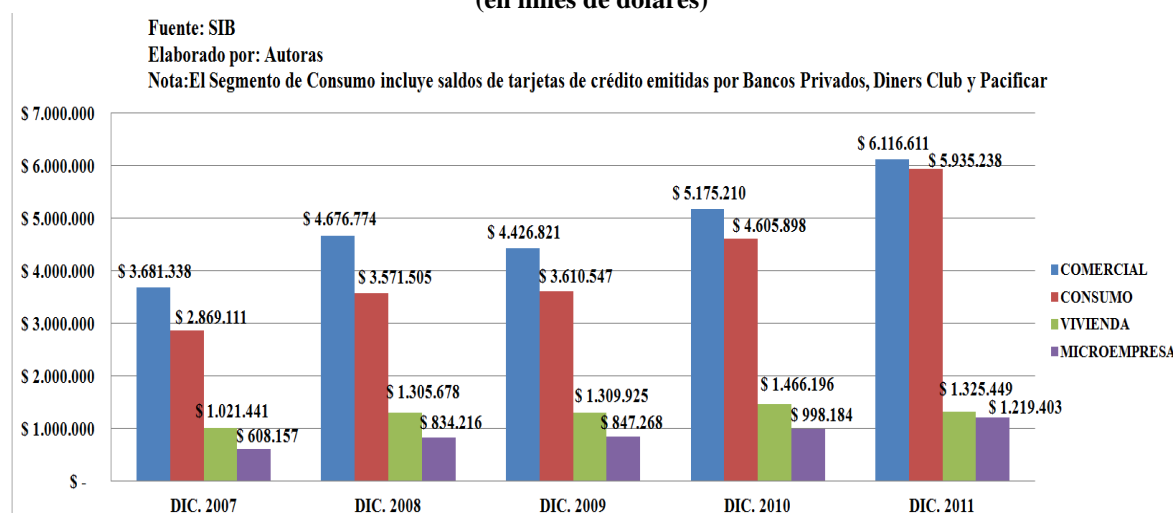


Tabla 7. Variación anual de los segmentos de crédito en la Banca Privada durante los últimos cinco años
Cifras en miles de dólares

AÑOS	COMERCIAL	% VAR	CONSUMO	% VAR	VIVIENDA	% VAR	MICROEMPRESA	% VAR
DIC. 2007	\$ 3.681.338		\$ 2.869.111		\$ 1.021.441		\$ 608.157	
DIC. 2008	\$ 4.676.774	27%	\$ 3.571.505	24%	\$ 1.305.678	28%	\$ 834.216	37%
DIC. 2009	\$ 4.426.821	-5%	\$ 3.610.547	1%	\$ 1.309.925	0%	\$ 847.268	2%
DIC. 2010	\$ 5.175.210	17%	\$ 4.605.898	28%	\$ 1.466.196	12%	\$ 998.184	18%
DIC. 2011	\$ 6.116.611	18%	\$ 5.935.238	29%	\$ 1.325.449	-10%	\$ 1.219.403	22%
Crecimiento promedio		14%		21%		8%		20%

Fuente: SIB

Elaborado por: Autoras

Como se observa en la tabla anterior, los segmentos de crédito que más han crecido durante los últimos cinco años son Consumo y Microcrédito; sin embargo es necesario indicar que el crecimiento del promedio anual se muestra moderado (Consumo: 21%; Microempresa: 20%). Si bien los saldos registrados de los distintos segmentos de crédito muestran un gran crecimiento entre el año 2007 y 2011 debido a que ha habido mucha dinamía en el mercado crediticio originado por los factores mencionados anteriormente, por lo cual este aumento no necesariamente es un problema.

Dado que el tema de estudio de esta tesis es determinar si existe o no sobreendeudamiento en las tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras, este trabajo se enfoca al segmento de Consumo que incluye los saldos de este producto de crédito, el cual es emitido por Bancos Privados y por emisoras independientes como Sociedad Financiera Diners Club y Pacificard S.A. Es importante resaltar que la cartera de Consumo se encuentra integrada en promedio con un 64% por tarjetas de crédito y la diferencia (36%) se reparte entre créditos personales y vehículos. Adicionalmente, si se analiza el saldo de cartera de las tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras durante los últimos cinco años, se observa que existe tendencia creciente moderada conforme se aprecia en la siguiente tabla.

Tabla 8. Endeudamiento de tarjetahabientes
Cifras en miles de dólares

CORTE	SALDO	%
DIC. 2007*	1.832.708	
DIC. 2008*	2.272.119	24%
DIC. 2009*	2.456.181	8%
DIC. 2010**	2.947.417	20%
DIC. 2011***	3.575.000	21%
Crecimiento promedio anual		18%

Fuentes:

* Estructuras integradas de datos/última publicación en Agosto del 2010/ SIB.

** Paymentmedia Online - Boletín No. 22, año 4 (Dic-Ene. 2011). Entrevista a Ricardo Intriago (Gerente General de Pacificard).

***Diario El Financiero, sección Banca y Finanzas, edición del 12 de Marzo del 2012. Entrevista realizada a Ignacio Maldonado (Vicepresidente de Negocios de Diners Club del Ecuador).

Elaborado por: Autoras

La evolución del crédito no solo se ha dado en los saldos de cartera sino también en el número de personas titulares con acceso al crédito y de tarjetahabientes en el sistema financiero. Del total de personas titulares con acceso al crédito, en promedio el 77%, son personas que tienen tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras. Entre el año 2007 y 2011, el número de personas con acceso al crédito creció en un 60%, variación en la que tiene incidencia el número de tarjetahabientes en el mercado. Es necesario mencionar que el crecimiento del promedio anual por tarjetahabientes es moderado al igual que en los saldos

de endeudamiento. La evolución del número de titulares y tarjetahabientes al igual que la variación anual se observan en los siguientes gráficos:

Gráfico 16. Evolución del número de personas titulares con acceso al crédito a una institución financiera regulada y no regulada que entregan información al Buró de Crédito y de tarjetahabientes

Fuente: Asociación de Bancos Privados del Ecuador / SIB
Elaborado por: Autoras

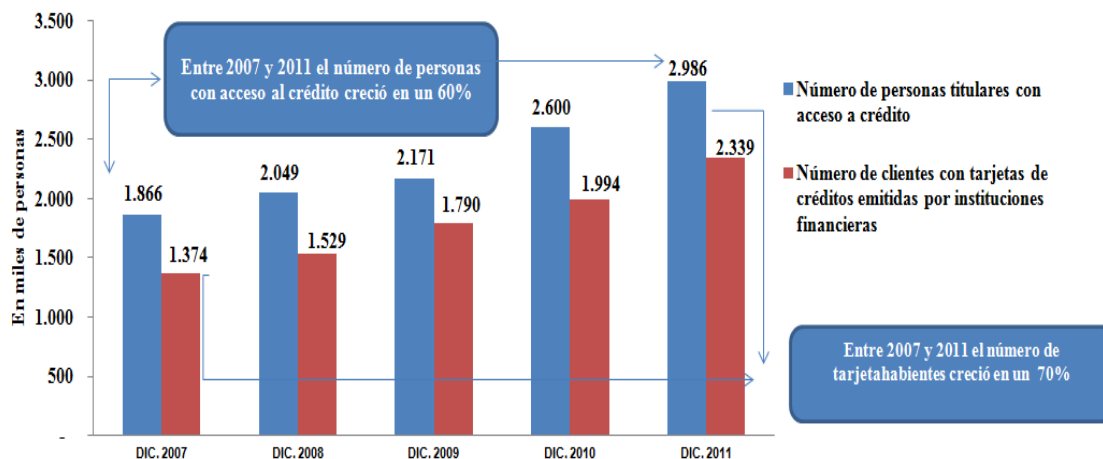
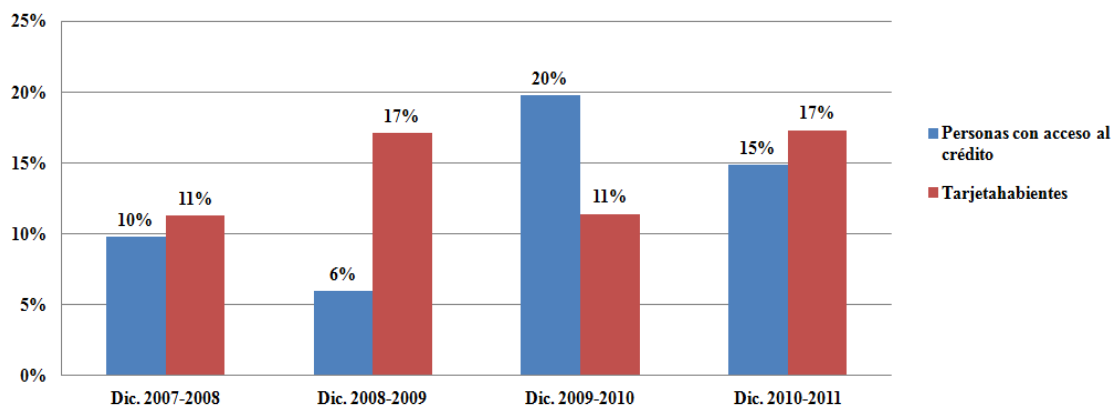


Gráfico 17. Variación anual de las personas con acceso al crédito y de tarjetahabientes

Fuente: Asociación de Bancos Privados / SIB
Elaborado por: Autoras



Así también entre el año 2007 y 2011 la deuda promedio de los diferentes segmentos de crédito ha crecido, y no existe un aumento excesivo de deudas sino más bien moderado en lo que respecta a tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras con relación a los demás segmentos. Los segmentos de Consumo, Comercial y Vivienda son los que mayor expansión de la deuda promedio han registrado entre el 2007 y 2011 como consecuencia de un mayor volumen de préstamos otorgados. La evolución de la deuda promedio por segmentos y su variación anual se aprecia a continuación:

Tabla 9. Deuda promedio en dólares por segmento de crédito

AÑOS	TARJETAS DE CREDITO EMITIDAS INST. FINANC*	% VAR	CONSUMO**	% VAR	COMERCIAL**	% VAR	MICROCREDITO**	% VAR	VIVIENDA**	% VAR
DIC. 2007	\$ 1.334		\$ 1.203		\$ 24.246		\$ 1.935		\$ 33.249	
DIC. 2008	\$ 1.486	11%	\$ 1.621	35%	\$ 32.472	34%	\$ 1.516	-22%	\$ 36.863	11%
DIC. 2009	\$ 1.372	-8%	\$ 1.524	-6%	\$ 34.512	6%	\$ 1.850	22%	\$ 41.542	13%
DIC. 2010	\$ 1.478	8%	\$ 1.999	31%	\$ 35.343	2%	\$ 2.002	8%	\$ 44.760	8%
DIC. 2011	\$ 1.733	17%	\$ 2.505	25%	\$ 40.397	14%	\$ 2.152	7%	\$ 48.419	8%
CRECIMIENTO PROMEDIO		7%		21%		14%		4%		10%

* Cálculo considera el saldo de la cartera total para el número de personas con tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras.

** Cálculo considera el monto de los préstamos para el número de los préstamos otorgados.

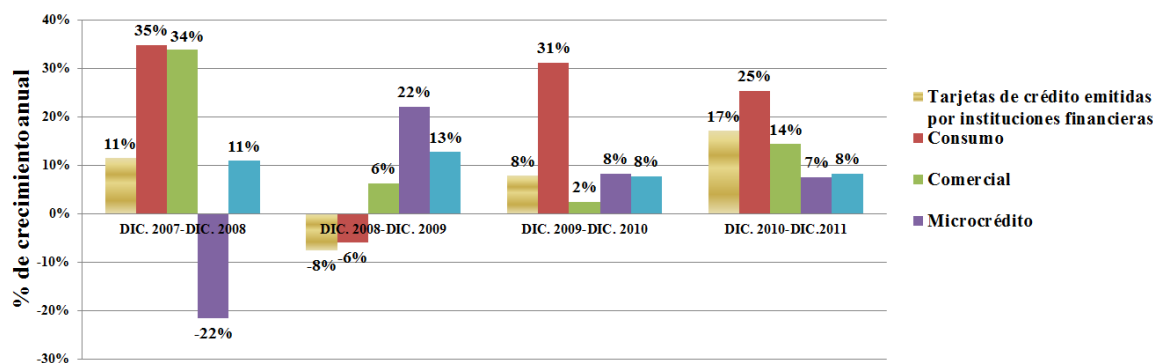
Fuente: SIB

Elaborado por: Autoras

Gráfico 18. Variación anual de la deuda promedio por segmentos de crédito

Fuente: SIB

Elaborado por: Autoras



El gráfico anterior, muestra que el crecimiento en la deuda promedio de tarjetas de crédito ha sido moderado con relación a la deuda promedio de los créditos de Consumo y Comercial, que se ve reflejado en mayores tasas de crecimiento; razón por la cual no puede existir sobreendeudamiento originado por un aumento excesivo en las deudas promedio de tarjetas de crédito.

En el período 2008-2009 las deudas de tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras así como en el segmento de Consumo reflejaron una disminución del 8 y 6% respectivamente; variación que de acuerdo a Ricardo Intriago (Gerente de Pacificard) en una entrevista otorgada para la publicación en la página web de “Sí se puede Ecuador” el 6 de febrero del 2010; señaló que se originó por tres factores que incidieron en la contracción del consumo durante el año 2009:

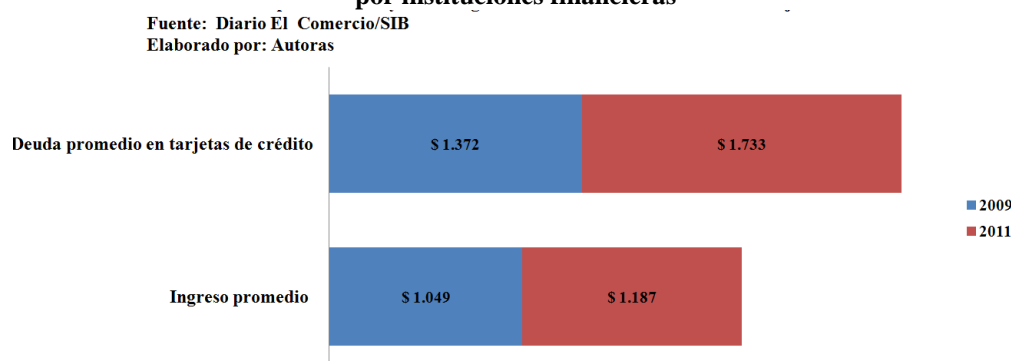
En el primer semestre, el cliente con un buen record crediticio realizó mayores pagos a fin de bajar la deuda.

Para el segundo semestre se mantuvo la misma tendencia, pero además se dio la entrega de los fondos de reserva, los cuales en buena parte fueron para pagar deudas.

Durante el año 2009, las ventas de electrodomésticos, prendas de vestir, entre otros, bajaron como consecuencia de las políticas arancelarias impuestas por el Gobierno en ese período.

Los puntos anteriores señalan que los consumidores en la primera oportunidad de recibir ingresos adicionales o situación económica ajustada, realizan pagos en sus tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras. Aunque algunos analistas económicos indican que el ecuatoriano sí paga, pero no está acostumbrado a ahorrar. Si se analiza: **a)** la variación de los ingresos promedios por persona de acuerdo a cifras publicadas en el Diario El Comercio el 27 de mayo del 2012 cuya fuente fue la Presidencia de la República, y **b)** la deuda promedio en tarjetas de crédito por persona; se puede observar que la deuda refleja un mayor crecimiento con relación a los ingresos entre el año 2009 y 2011. Este crecimiento de la deuda está relacionado con la modalidad del pago mínimo²⁰ en las tarjetas de crédito, ocasionando que el cliente alargue la deuda ya que primero cancela el interés y solo una pequeña parte del capital. Por otro lado esta deuda promedio se encuentra distorsionada por los grandes saldos que generan los altos cupos otorgados.

Gráfico 19. Comparativo 2009 y 2011 – Ingresos netos promedios vs deuda en tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras



²⁰ **Pago mínimo** es el término que representa el monto que una institución solicita al usuario de una tarjeta de crédito como pago mínimo mensual, cuando éste ha dispuesto parcial o totalmente de su límite de crédito. Este se calcula en función de un porcentaje (por lo general el 10%) del saldo rotativo más cuotas diferidas más gastos varios (intereses, rubros de cobranzas, emisión de estados de cuenta e impuestos).

Fausto Ortiz, ex ministro de Finanzas, indica que la expansión del crédito ha generado un “estrangulamiento” en los pagos de las personas, pues adquieren deudas a corto plazo que dificultan sus flujos mensuales de dinero. No obstante, Ortiz señala que esto no es un factor preocupante mientras haya suficiente dinero en la economía y se mantenga la estabilidad laboral. Adicionalmente indica, que en un momento de contracción, sí se notaría una dificultad para pagar las deudas adquiridas a corto plazo (como las contraídas con tarjetas de crédito)²¹.

Cabe mencionar, que según los resultados de esta tesis, no hay concordancia con el comentario de Fausto Ortiz afirmando que la expansión del crédito ha generado un “estrangulamiento” en los pagos; ya que, en base a las investigaciones realizadas, si bien las deudas totales en tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras superan a los ingresos mensuales, la morosidad promedio se ha mantenido estable.

Por otro lado, Ortiz indica que adquieren deudas a corto plazo que dificultan sus flujos mensuales. No obstante, este producto de crédito permite realizar pagos mínimos, convirtiéndose en una opción de pago mayormente empleado y permite aliviar las cuotas mensuales pese que se alarga e incrementa la deuda ya que se cancela más interés que capital.

Lo mencionado podría representar un problema en un momento de contracción de la economía; sin embargo, Omar Serrano (Director del BIESS) en una entrevista al Diario el Universo realizada el 4 de Junio del 2012, indica que parte de los usuarios del Banco han requerido préstamos para cancelar deudas, lo que muestra la prudencia de las personas para manejar sus niveles de endeudamiento, pues quienes aplican esta opción, piensan en hacer un solo crédito al 9% de interés, en lugar de pagar poco a poco las tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras que tienen un interés de financiamiento del 15%.

²¹ “Crecimiento económico llevó a que se conceda más crédito”, publicación de Diario El Universo del 4 de Junio del 2012.

La incapacidad sobrevenida de hacer frente a los créditos por causas imprevistas.

La incapacidad de pago no solamente puede ser por causas imprevistas (pérdida de trabajo, enfermedad, fallecimiento de uno de los cónyuges) que sería un sobreendeudamiento pasivo; sino también por el descontrol de presupuesto, manejo imprudente de los créditos y/o tarjetas de crédito, entre otros; lo que conlleva a un sobreendeudamiento activo.

Según la ministra coordinadora de la Política Económica, Jeannette Sánchez, en una publicación realizada el 31 de mayo del 2012 por el diario El Comercio denominado “¿Por qué el ecuatoriano se endeuda tanto?”, señala que:

“La morosidad es estable”. Tenemos un sistema financiero sólido y líquido. Por lo tanto, no hay que alarmarse, pero sí tomar las acciones correctivas, porque sino, en el mediano plazo podría haber complicaciones en la economía”.

La morosidad en tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras se muestra estable durante los últimos cinco años, ya que la cartera por vencer (cartera sana) y la cartera improductiva (problemática) ha crecido de igual manera.

La composición, así como la variación de la cartera por vencer, improductiva y morosidad promedio de los segmentos de crédito se aprecia a continuación:

Tabla 10. Cartera total de los Bancos Privados y emisoras de tarjetas de crédito (por vencer, no devenga y vencida)

CIFRAS EN MILES DE DOLARES

AÑOS	COMERCIAL		CONSUMO		TARJETAS DE CREDITO*		VIVIENDA		MICROEMPRESA	
	US\$	% VAR	US\$	% VAR	US\$	% VAR	US\$	% VAR	US\$	% VAR
DIC. 2007	3.681.338		2.869.111		1.832.708		1.021.441		608.157	
DIC. 2008	4.676.774	27%	3.571.505	24%	2.272.119	24%	1.305.678	28%	834.216	37%
DIC. 2009	4.426.821	-5%	3.610.547	1%	2.456.181	8%	1.309.925	0%	847.268	2%
DIC. 2010	5.175.210	17%	4.605.898	28%	2.947.417	20%	1.466.196	12%	998.184	18%
DIC. 2011	6.116.611	18%	5.935.238	29%	3.575.000	21%	1.325.449	-10%	1.219.403	22%

* Incluye saldos de tarjetas de crédito emitidos por Bancos Privados y se ha considerado los saldos por tarjetas de crédito emitidas por Soc. Financiera Diners Club y Pacificard.

CARTERA POR VENCER

CIFRAS EN MILES DE DOLARES

AÑOS	COMERCIAL		CONSUMO		TARJETAS DE CREDITO		VIVIENDA		MICROEMPRESA	
	US\$	% VAR	US\$	% VAR	US\$	% VAR	US\$	% VAR	US\$	% VAR
DIC. 2007	3.597.406		2.726.303		1.725.602		1.008.236		582.145	
DIC. 2008	4.594.457	28%	3.416.513	25%	2.155.875	25%	1.290.469	28%	797.334	37%
DIC. 2009	4.327.237	-6%	3.436.034	1%	2.325.296	8%	1.289.676	0%	814.908	2%
DIC. 2010	5.096.011	18%	4.425.806	29%	2.812.348	21%	1.444.503	12%	971.916	19%
DIC. 2011	6.048.209	19%	5.696.290	29%	3.395.789	21%	1.302.343	-10%	1.179.967	21%

Nota: Cartera por vencer es la diferencia entre la cartera total y la cartera improductiva

CARTERA IMPRODUCTIVA (NO DEVENGA INT + VENCIDA)

CIFRAS EN MILES DE DOLARES

AÑOS	COMERCIAL		CONSUMO		TARJETAS DE CREDITO*		VIVIENDA		MICROEMPRESA	
	US\$	% VAR	US\$	% VAR	US\$	% VAR	US\$	% VAR	US\$	% VAR
DIC. 2007	83.933		142.808		107.106		13.205		26.013	
DIC. 2008	82.317	-2%	154.993	9%	116.244	9%	15.209	15%	36.882	42%
DIC. 2009	99.584	21%	174.513	13%	130.885	13%	20.250	33%	32.360	-12%
DIC. 2010	79.199	-20%	180.092	3%	135.069	3%	21.693	7%	26.268	-19%
DIC. 2011	68.402	-14%	238.948	33%	161.233	19%	23.106	7%	39.436	50%

* Según dato proporcionado por la Asociación de Bancos Privados del Ecuador, en promedio el 75% de la cartera improductiva de Consumo corresponde a tarjetas de crédito.

MOROSIDAD PROMEDIO

EN PORCENTAJES

AÑOS	COMERCIAL		CONSUMO		TARJETAS DE CREDITO		VIVIENDA		MICROEMPRESA	
	INDICADOR	% VAR	INDICADOR	% VAR	INDICADOR	% VAR	INDICADOR	% VAR	INDICADOR	% VAR
DIC. 2007	2,28%		4,98%		5,84%		1,29%		4,28%	
DIC. 2008	1,76%	-23%	4,34%	-13%	5,12%	-12%	1,16%	-10%	4,42%	3%
DIC. 2009	2,25%	28%	4,83%	11%	5,33%	4%	1,55%	33%	3,82%	-14%
DIC. 2010	1,53%	-32%	3,91%	-19%	4,58%	-14%	1,48%	-4%	2,63%	-31%
DIC. 2011	1,12%	-27%	4,03%	3%	4,51%	-2%	1,74%	18%	3,23%	23%

Nota: La morosidad se obtiene de dividir la cartera improductiva para la cartera total

Fuente: SIB / ABPE

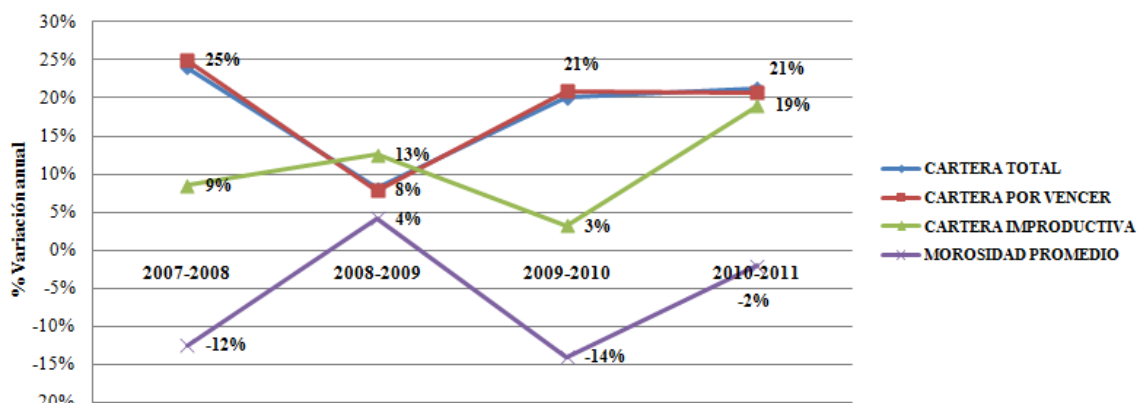
Elaborado por: Autoras

La cartera improductiva a diciembre del 2011 para los segmentos de Microempresa y Vivienda presentó el mayor crecimiento con relación al año anterior; sin embargo la morosidad más alta registrada al cierre del 2011 es la de tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras²².

²² Calculamos la morosidad promedio de tarjetas de crédito según dato proporcionado por la Asociación de Bancos Privados del Ecuador, quién nos indicó que en promedio el 75% de la cartera improductiva de Consumo corresponde a tarjetas de crédito.

Gráfico 20. Evolución de la Cartera de Tarjetas de Crédito emitidas por instituciones financieras y Morosidad Promedio

Fuente: SIB/ABPE
Elaborado por: Autoras



Conforme se observa en el gráfico 19, la morosidad promedio de tarjetas de crédito ha disminuido en los dos últimos años, pues la cartera total y por vencer crecieron en mayor proporción que la cartera improductiva.

Además, cabe indicar que en el único período en que la morosidad mostró un incremento (4%) fue en el 2008-2009 producto del crecimiento de la cartera vencida mientras que los saldos de la cartera total y por vencer se mantuvieron similares debido a una contracción en el consumo, originada por el encarecimiento de los productos en su mayoría importados -causas que ya se indicaron en puntos anteriores; por lo que se puede determinar que la morosidad está solventada por la colocación y el crecimiento de la cartera por vencer.

Las provisiones²³ sobre la cartera vencida han sido elevadas, según Pedro Solines (Superintendente de Bancos y Seguros del Ecuador) para el año 2011 fueron del 234.5% en el sistema financiero ecuatoriano; no obstante el segmento de Consumo registra provisiones del 87% en el 2011. La evolución de las provisiones así como la cobertura sobre la cartera improductiva se aprecia a continuación:

²³ Las provisiones son aquellas reservas exigidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros en la colocación de créditos por el posible incumplimiento en el pago del crédito. Las provisiones son las reservas requeridas a los Bancos y Emisoras de tarjetas de crédito para cubrir la cartera vencida.

Tabla 11. Provisiones de cuentas incobrables de los segmentos de crédito

En miles de dólares

AÑOS	COMERCIAL		CONSUMO		TARJETAS DE CREDITO*		VIVIENDA		MICROEMPRESA	
	US\$	% VAR	US\$	% VAR	US\$	% VAR	US\$	% VAR	US\$	% VAR
DIC. 2007	(109.290)		(86.631)		(64.973)		(25.873)		(23.750)	
DIC. 2008	(163.074)	49%	(106.012)	22%	(79.509)	22%	(34.590)	34%	(31.585)	33%
DIC. 2009	(172.615)	6%	(128.675)	21%	(96.506)	21%	(41.586)	20%	(38.137)	21%
DIC. 2010	(177.310)	3%	(143.573)	12%	(107.680)	12%	(47.830)	15%	(46.952)	23%
DIC. 2011	(202.049)	14%	(207.207)	44%	(139.815)	30%	(40.243)	-16%	(56.936)	21%

* Estos valores se calcularon en función de la participación (75% promedio) sobre el segmento de Consumo.

COBERTURA PROVISIONES / CARTERA IMPRODUCTIVA

AÑOS	COMERCIAL	CONSUMO	VIVIENDA	MICRO EMPRESA
DIC. 2007	130%	61%	196%	91%
DIC. 2008	198%	68%	227%	86%
DIC. 2009	173%	74%	205%	118%
DIC. 2010	224%	80%	220%	179%
DIC. 2011	295%	87%	174%	144%

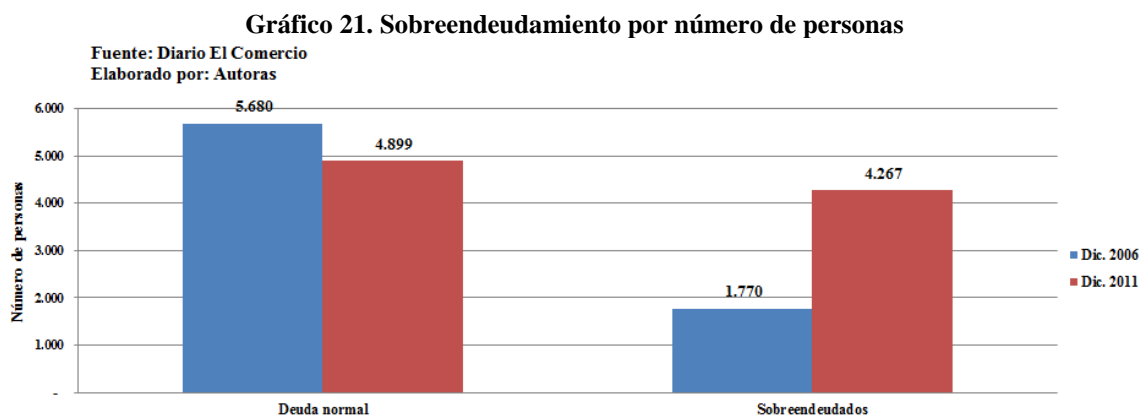
Fuente: SIB

Otras opiniones con respecto al sobreendeudamiento.

Pedro Solines en una entrevista realizada por Gama tv, publicada por Diario El Comercio²⁴ señaló “no hemos hecho un estudio de sobreendeudamiento, sino de expansión del crédito. Determinamos que en el sector consumo, y especialmente entre la gente cuyos ingresos van desde USD 0 hasta 1 500, si no se toman medidas puede haber sobreendeudamiento. No podemos esperar a que el problema nos reviente”. Sin embargo las cifras del estudio publicado por Diario El Comercio el 3 de junio del 2012 mismo que fue realizado por la Superintendencia de Banco junto con el Ministerio Coordinador de la Política muestran que existe sobreendeudamiento principalmente en deudores con ingresos inferiores de \$500.

Seguidamente el 3 de junio del 2012 bajo el título “Sobreendeudamiento golpea con más fuerza al sector popular”, el diario El Comercio señala que tuvo acceso al estudio realizado por la Dirección Nacional de Estudios de la SBS e indica que a diciembre del 2011 de una muestra de 9.166 personas, el número de personas que muestra sobreendeudamiento (4.267 personas) creció en un 141% con relación al año 2006 (1.770 personas) conforme se aprecia a continuación:

²⁴ Diario El Comercio y publicada en el artículo titulado “Políticas Contradictorias sobre el acceso al crédito”, sección Negocios.



Es necesario mencionar que este estudio realizado por la SIB es de carácter confidencial y no se encuentra disponible al público. Sin embargo esta tesis utilizó la información publicada por Diario El Comercio y fue obtenida por la periodista Gabriela Quiroz (editora de Diario El Comercio) a través de fuentes cercanas que tuvieron acceso al estudio. Esto fue confirmado por el Dr. Xavier Villavicencio (Director Nacional de Estudios), en una entrevista realizada el día 11 de junio del 2012, por una de las autoras de la tesis. El Dr. Xavier Villavicencio de manera general indicó que el criterio que usaron para definir quienes presentan deuda normal y sobreendeudamiento (Ver gráfico 20) fue obtener y comparar información de tres periodos 2006, 2009 y 2011 para establecer la capacidad de pago considerando los ingresos y gastos promedios declarados en la solicitudes de crédito; así como los créditos financieros (incluyendo IESS, BIESS y sector real). La información concuerda con lo mencionado por Pedro Solines en una entrevista publicada por Ecuador Inmediato el 8 de Junio del 2012 cuando indica que *“El estudio comenzó con variables básicas ¿qué entendemos por sobreendeudamiento?, su nivel de ingresos descontados de los gastos básicos, lo que le queda es menor a lo que tiene que pagar al banco, en ese estudio se establece que el 41 por ciento de personas ya están en esa situación”*.

De acuerdo a las cifras publicadas por Diario El Comercio y a la entrevista realizada al Director de la SBS, la información analizada muestra a grueso modo que los clientes, cuyas deudas superaron su capacidad de pago, se incrementaron del 23.8% en el año 2006 al 46.6%

en el año 2011, y que el grupo más afectado son las personas con ingresos menores a US\$500. A diciembre del 2011, el 53% (4.899 personas) de la muestra analizada (9.166 personas) tienen deudas normales, siendo necesario indicar que el 33% (3.042 personas) representa a personas que estarían sobreendeudadas con ingresos inferiores a US\$500. Es decir que el sobreendeudamiento está manifestándose en el estrato socioeconómico bajo. La composición de los deudores por ingresos a diciembre del 2011 es la siguiente:

Gráfico 22. Composición de los deudores por ingresos a diciembre del 2011

Fuente: Diario el Comercio

Elaborado por: Autoras

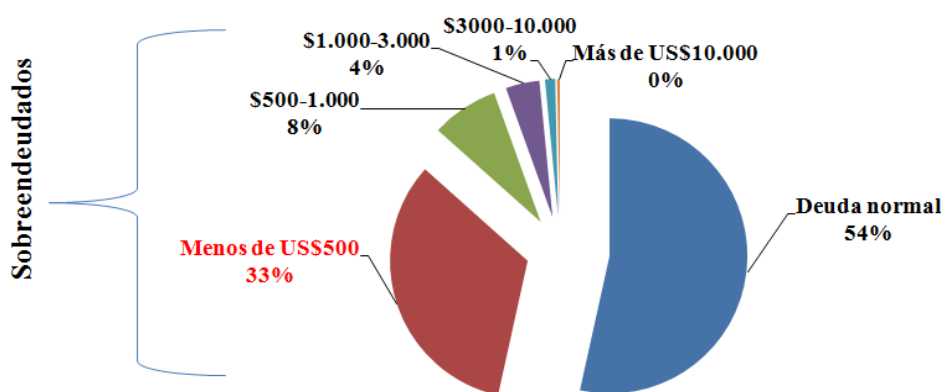
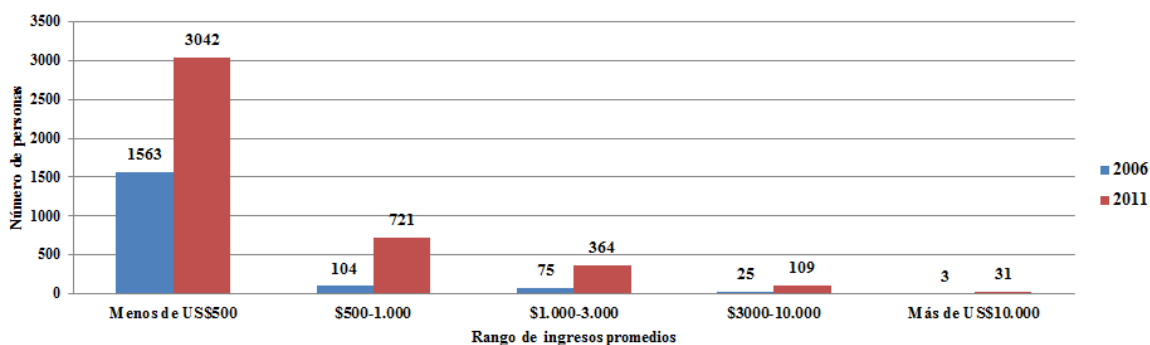


Gráfico 23. Evolución de las personas sobreendeudadas

Fuente: Diario El Comercio

Elaborado por: Autoras



En este análisis se compararon los ciclos económicos de tres períodos 2006, 2009 y 2011. El primer criterio de análisis fue en el ámbito de créditos financieros y la capacidad de pago de las personas en relación a sus ingresos. Luego se añadieron datos del IESS, el BIESS y el sector real de la economía, es decir las deudas contraídas con las casas comerciales.

Es necesario señalar que el sistema financiero a través de los Burós de Crédito posee datos parciales del deudor, ya que el Banco del Instituto de Seguridad Social (BIESS), que otorga quirografarios e hipotecarios no reporta a los burós de crédito. Lo anteriormente mencionado, incide en que las instituciones financieras y emisoras de tarjetas de crédito tengan datos parciales antes de prestar y el deudor siga incurriendo en más deudas.

De acuerdo a la información publicada por diario El Comercio el 27 de mayo del 2011, cuya fuente registrada es la Presidencia de la República del Ecuador, señala que la cuota promedio sobrepasa a los ingresos disponibles. Cabe mencionar, que el concepto de ingresos disponibles fue determinado por el Ministerio Coordinador de la Política y la Superintendencia de Bancos (para fines de la investigación sobre la expansión del crédito) como la diferencia de los ingresos promedios menos los gastos promedios (alimentación, servicios básicos, gastos no financieros).

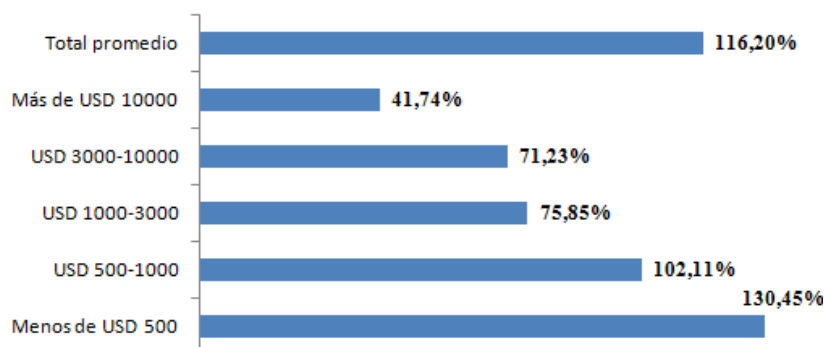
Tabla 12. Ingresos disponibles y cuota de deuda de las personas con acceso al crédito

Años	Ingresos promedios (a)	% Variación	Gastos promedios (b)	% Variación	Ingresos disponibles (a - b)	% Variación	Cuota deuda	% Variación
Dic. 2006	\$ 699		\$ 271		\$ 428		\$ 402	
Dic. 2009	\$ 1.049	50%	\$ 484	79%	\$ 565	32%	\$ 401	0%
Dic. 2011	\$ 1.187	13%	\$ 493	2%	\$ 694	23%	\$ 784	96%
Años	Cuota deuda / Ingresos disponibles							
Dic. 2006	94%							
Dic. 2009	71%							
Dic. 2011	113%							

Fuente: Diario El Comercio. Publicación del 27 de Mayo del 2012 cuya fuente fue proporcionada por la Presidencia de la República.

Elaborado por: Autoras

Dada la confidencialidad de esta información, no fue posible obtener mayor información detallada sobre la conformación de la cuota de deuda y los ingresos por cada rango en serie de datos para los años analizados. Sin embargo, de acuerdo a las cifras publicadas por Diario El Comercio sobre el estudio realizado por la Superintendencia de Bancos; en promedio a diciembre del 2011 el 130.45% de los ingresos menores de \$500 fueron destinados al pago de deudas conforme se aprecia en el siguiente gráfico:

Gráfico 24. Ingresos destinados al pago de deudas**Fuente: Diario El Comercio**

El estudio de la Superintendencia de Bancos ha buscado establecer la capacidad de pago de las personas. Dado que el cálculo de la capacidad de pago para el mencionado estudio es confidencial, se ha investigado la fórmula para realizarlo a través de una entrevista al Ing. Juan Gallo (estadístico del área de Riesgos de una institución financiera) quien indicó que se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Ingresos totales}^{25} - (\text{egresos financieros} + \text{egresos no financieros}) = \text{Resultado} * 30\%$$

(este porcentaje depende de cada institución).

Según estudio elaborado por la SBS, las personas con ingresos inferiores a US\$500 mensuales están presentando sobreendeudamiento, siendo \$276 el ingreso promedio mensual que registra este rango, conforma se aprecia a continuación:

Tabla 13. Ingresos promedios por rango

Ingresos	Rangos
\$ 276	<500
\$ 687	500-1.000
\$ 1.693	1.000-3.000
\$ 5.312	3.000-10.000
\$ 33.939	>10.000

Fuente: Dirección Nacional de Estudios / SIB

²⁵ Se considera como ingresos totales al valor mensual declarado por el cliente multiplicado por un factor (porcentaje establecido por la institución por lo general 60%).

Las autoridades económicas del país con respecto a las tarjetas de crédito manejan la hipótesis de que las personas se están endeudando para consumir, realizan avances e incluso pagan las deudas contraídas con otras tarjetas de crédito; es decir, formándose una especie de “tapa huecos” o “bicicleteo”, que estaría impulsando el sobreendeudamiento.

No obstante, las emisoras de tarjetas de crédito indican que la posibilidad de “bicicletear” las deudas es limitada e insostenible en una cartera de corta duración que es la de las tarjetas de crédito. Ahora, si se analiza detenidamente, la cantidad de tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras que tiene una persona (dos o más tarjetas) podría convertirse en uno de los factores que incitaría al “bicicleteo” siempre y cuando, el cupo utilizado disminuya la capacidad de pago originada por un manejo inadecuado de los gastos (lo que podría conllevar a un sobreendeudamiento).

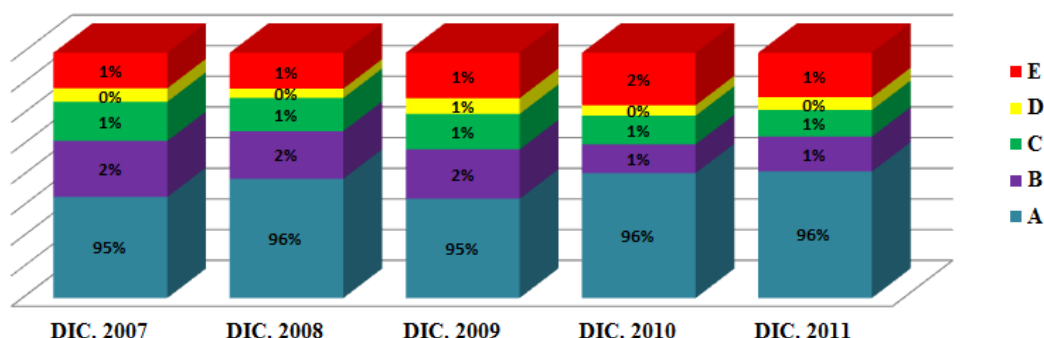
Curiosamente, según datos de la Asociación de Bancos Privados, las personas que tienen mayor número de tarjetas de crédito (rango promedio de número de tarjetas es entre 2.79 y 3.25 tarjetas) son aquellas que tienen mayor capacidad de pago y se encuentra con calificaciones “A” y “B”, en otras palabras son clientes que no reflejan cartera con problemas.

Por lo anterior, otro indicador para demostrar la calidad de la cartera de tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras y de manera general, es analizando la cartera de Consumo; considerando que este producto de crédito representa en promedio el 64% del segmento de Consumo. La cartera es sana, no muestra problemas y por ende no hay señales de sobreendeudamiento o incumplimiento en los pagos, ya que el 97% de la cartera total se encuentra calificada como “A” y “B”, mientras que la cartera con problemas representa apenas el 3% conforme se aprecia a continuación:

Gráfico 25. Distribución de la calificación de la cartera total

Fuente: SIB

Elaborado por: Autoras



Para evitar el bicicleteo o el manejo inadecuado de los cupos de crédito a través de tarjetas, la resolución 2012-2217 con fecha 22 de junio del 2012, establece que “es necesario contar con límites en el otorgamiento de los créditos de consumo, que incluyen a las operaciones de tarjetas de crédito, para minimizar el riesgo de sobreendeudamiento”. Esta resolución establece nuevos parámetros para estimar los ingresos y gastos²⁶:

Figura 2. Nuevos requisitos para obtener crédito

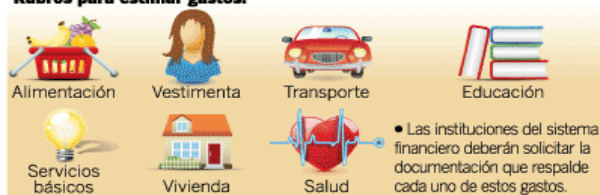
Nuevos requisitos para obtener crédito

En la resolución JB-2012-2217, emitida el 22 de junio y publicada el martes pasado, se establecen nuevos parámetros para estimar los ingresos y gastos.

Cálculo del ingreso neto de los clientes:



Rubros para estimar gastos:



Fuente: Superintendencia de Bancos

Pide que los bancos aumenten su Patrimonio Técnico Requerido en función a los cupos que los clientes no han usado en las tarjetas de crédito.

• En el caso que las entidades financieras quieran reducir los cupos de los tarjetahabientes deberán informar de esta medida al menos treinta días antes de hacerlo.

• Las instituciones tendrán que colocar un tope a las tarjetas de crédito "ilimitadas", pues deben "registrar, sin excepción, el saldo de los cupos".

EL UNIVERSO

Cabe mencionar que actualmente las instituciones financieras y emisores de tarjetas de crédito realizan un análisis técnico basado en el metodologías de calificación de Riesgos en función a los lineamientos establecidos por el organismo de control (SIB), y que van de la

²⁶ Tomado de la publicación “Resolución apunta a bajar los cupos de las tarjetas”, Diario El Universo del 5 de Julio del 2012.

mano con el análisis del comportamiento y capacidad de pago de los clientes, historial de la morosidad y niveles de apalancamiento financiero. La aplicación de este tipo de medidas fue anunciada por el Superintendente de Bancos (Pedro Solines), luego que el Presidente de la República se refirió el 26 de mayo del 2012 que una parte de la población se encuentra en riesgo de sobreendeudamiento.

Otra de las medidas para evitar el sobreendeudamiento y que fue publicada en la resolución JB-2012-2151 el 26 de abril del 2012 por la Junta Bancaria, fue la eliminación del cobro de servicios bancarios; así como la eliminación de la renovación y costos por afiliación de las tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras. La finalidad de esta medida es evitar un crecimiento en tarjetas de crédito con cupos otorgados por parte de las instituciones financieras de manera imprudente; lo que sería una medida contradictoria porque más bien, si es más barato el uso de este producto, se propiciaría un aumento en su utilización y por ende aumentaría el endeudamiento de los clientes. Así también, otra de las disposiciones nombradas en la resolución apunta a que las instituciones financieras creen medidas “anticíclicas”, es decir que tengan recursos de respaldos en caso de una crisis económica.

Parte 3: Emisores Sociedad Financiera Diners Club y Pacificard

A continuación se procederá a analizar el comportamiento de la cartera y morosidad promedio únicamente de Sociedad Financiera Diners Club y Pacificard por los siguientes motivos:

El producto de tarjetas de crédito en los Estados Financieros de los Bancos Privados publicados en la Superintendencia de Bancos está incluido en el segmento de Consumo, razón por la cual no se muestra la composición de este segmento por productos en donde se apreciaría el total de la cartera de tarjetas de crédito de cada institución.

Sociedad Financiera Diners Club y Pacificard ya que son dos emisores de tarjetas de crédito que manejan las principales marcas del mercado (Visa, Mastercard y Diners Club).

Son entidades controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en cuyos Balances se puede identificar únicamente las cuentas provenientes de la actividad de tarjetas de crédito (cartera, provisiones, antigüedad de la cartera, morosidad).

Evolución de la cartera de crédito.

La cartera total de crédito de Sociedad Financiera Diners Club y Pacificard S.A. durante los últimos cinco años ha reflejado un crecimiento promedio anual del 10% y 21%, respectivamente; siendo Pacificard la emisora que muestra un alto incremento, especialmente en el último año, producto de un mayor volumen de tarjetas emitidas (2010: 115.949 tarjetas; 2011: 157.780 tarjetas)²⁷.

Tabla 14. Evolución de la cartera total de Diners Club y Pacificard

AÑOS	DINERS	% Var.	PACIFICARD	% Var.
DIC. 2007	\$ 533.114		\$ 76.193	
DIC. 2008	\$ 652.574	22%	\$ 100.887	32%
DIC. 2009	\$ 636.014	-3%	\$ 104.801	4%
DIC. 2010	\$ 768.431	21%	\$ 116.035	11%
DIC. 2011	\$ 761.501	-1%	\$ 157.862	36%
Crecimiento promedio anua		10%		21%

Fuente: SIB/ Balances Generales

Elaborado por: Autoras

Al cierre del 2011, Diners Club registró una cartera de crédito ligeramente inferior al año anterior; no obstante Jorge Moyano (Apoderado Especial de Diners Club) atribuye el crecimiento de la cartera en el año 2010 a la ampliación de la base de tarjetahabientes y el efecto de precios; señalando también que “la tarjeta amplió su enfoque como medio de pago de productos esporádicos del hogar como supermercados, educación, telefonía, internet, salud, entre otros”²⁸.

²⁷ Dato proporcionado por el Departamento de Ventas de Pacificard S.A.

²⁸ Entrevista realizada por Diario El Universo, Sección Economía, 26 de Marzo del 2012.

La composición de la cartera total (cartera por vencer + cartera improductiva) así como la morosidad promedio (cartera improductiva / cartera total) de estos dos emisores se aprecia en la siguiente tabla:

**Tabla 15. Composición de la cartera total de Diners Club y Pacificard
CARTERA TOTAL (POR VENCER + IMPRODUCTIVA)**

AÑOS	DINERS	% Var.	PACIFICARD	% Var.
DIC. 2007	\$ 533.114		\$ 76.193	
DIC. 2008	\$ 652.574	22%	\$ 100.887	32%
DIC. 2009	\$ 636.014	-3%	\$ 104.801	4%
DIC. 2010	\$ 768.431	21%	\$ 116.035	11%
DIC. 2011	\$ 761.501	-1%	\$ 157.862	36%

CARTERA POR VENCER

AÑOS	DINERS	% Var.	PACIFICARD	% Var.
DIC. 2007	495.836		63.598	
DIC. 2008	616.875	24%	88.339	39%
DIC. 2009	599.797	-3%	86.343	-2%
DIC. 2010	735.845	23%	96.526	12%
DIC. 2011	723.385	-2%	132.320	37%

CARTERA IMPRODUCTIVA (NO DEVENGA INT + VENCIDA)

AÑOS	DINERS	% Var.	PACIFICARD	% Var.
DIC. 2007	37.278		12.595	
DIC. 2008	35.699	-4%	12.548	0%
DIC. 2009	36.217	1%	18.458	47%
DIC. 2010	32.586	-10%	19.509	6%
DIC. 2011	38.116	17%	25.542	31%

MOROSIDAD PROMEDIO

AÑOS	DINERS	% Var.	PACIFICARD	% Var.
DIC. 2007	7%		17%	
DIC. 2008	5%	-22%	12%	-25%
DIC. 2009	6%	4%	18%	42%
DIC. 2010	4%	-26%	17%	-5%
DIC. 2011	5%	18%	16%	-4%

Fuente: SIB / Balances Generales

Elaborado por: Autoras

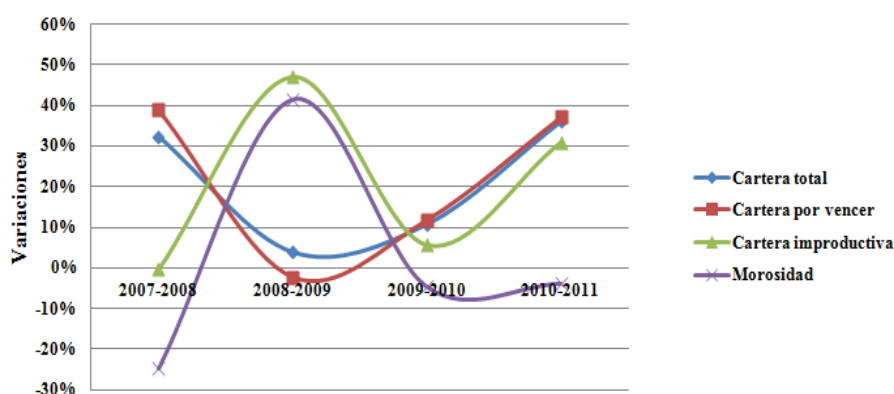
Como se observa en la tabla anterior, Pacificard S.A. ha registrado una morosidad promedio alta con relación a Diners Club. Este resultado se origina porque Pacificard S.A. se encarga de: a) la cobranza, colocación, promoción, administración de la marca Visa del

Banco del Pacífico (provenientes de la fusión con el Banco Continental en el año 2001), **b)** administra la marca Mastercard proveniente de tarjetahabientes del Banco del Pacífico que *tengan calificaciones de cartera distintas de “A” (es decir B, C, D y E)*, y **c)** Recupera la cartera de los tarjetahabientes que fueron captados como Pacificard S.A.²⁹. No obstante, la morosidad promedio ha disminuido en los dos últimos años debido al crecimiento de la cartera por vencer.

Gráfico 26. Comportamiento de la cartera de crédito de Pacificard

Fuente: SIB

Elaborado por: Autoras

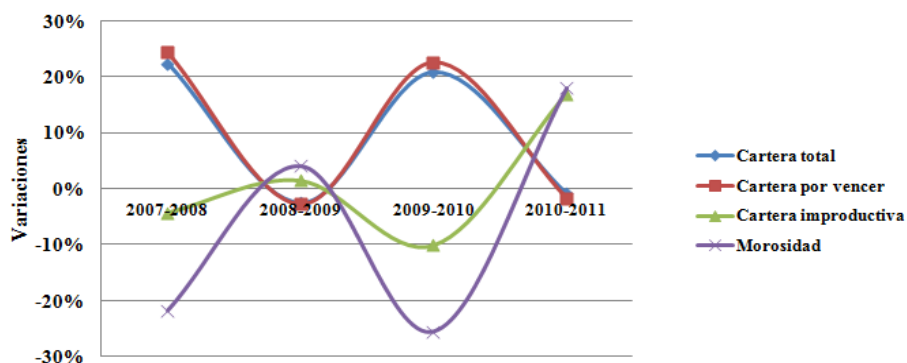


En el caso de Diners Club, la morosidad en el último año se ha incrementado debido a que la cartera por vencer fue menor con relación al año anterior conforme se aprecia en el siguiente gráfico:

Gráfico 27. Comportamiento de la cartera de crédito de Diners Club

Fuente: SIB

Elaborado por: Autoras



²⁹ Según entrevista realizada por las autoras al CPA Juan Velasco (Gerente de Auditoría de Pacificard) el 8 de Marzo del 2012. El contrato operativo celebrado entre Banco del Pacífico y Pacificard S.A. se efectuó hace 28 años.

La cartera improductiva de Diners Club se concentra en plazos de 1 a 90 días; mientras que la de Pacificard se concentra en 1-30 días. Es necesario señalar que Pacificard registra cartera vencida a más de 360 días, en la cual está incluida tanto la cartera propia y como cartera con problemas que le maneja al Banco del Pacífico. El detalle de los días de mora de la cartera improductiva de estos emisores se aprecia a continuación:

Tabla 16. Días de mora de la cartera improductiva de la Sociedad Financiera Diners y Pacificard
Cifras en miles de dólares

DINERS	2007	%	2008	%	2009	%	2010	%	2011	%
1-30 DIAS	11.565	31%	11.093	31%	10.298	28%	10.338	32%	12.317	32%
31-90 DIAS	10.928	29%	10.268	29%	10.323	29%	8.987	28%	11.353	30%
91 - 180 DIAS	7.408	20%	6.301	18%	7.211	20%	6.418	20%	7.181	19%
181-360 DIAS	4.967	13%	5.018	14%	5.487	15%	4.417	14%	4.905	13%
360 DIAS EN ADELANTE	2.410	6%	3.019	8%	2.898	8%	2.426	7%	2.360	6%
TOTAL	37.278	100%	35.699	100%	36.217	100%	32.586	100%	38.116	100%

PACIFICARD	2007	%	2008	%	2009	%	2010	%	2011	%
1-30 DIAS	3.504	28%	4.168	33%	8.989	49%	6.776	35%	9.453	37%
31-90 DIAS	2.035	16%	2.070	16%	1.436	8%	2.772	14%	4.022	16%
91 - 180 DIAS	1.661	13%	1.486	12%	1.367	7%	2.295	12%	2.296	9%
181-360 DIAS	1.205	10%	1.616	13%	1.820	10%	1.805	9%	2.538	10%
360 DIAS EN ADELANTE	4.190	33%	3.208	26%	4.846	26%	5.861	30%	7.233	28%
TOTAL	12.595	100%	12.548	100%	18.458	100%	19.509	100%	25.542	100%

Fuente: SIB

Elaborado por: Autoras

De acuerdo a la entrevista proporcionada el 8 de Marzo por el CPA. Juan Velasco (Gerente de Auditoria de Pacificard S.A.) y como se mencionó anteriormente, se confirmó que Pacificard administra la cartera de tarjetas de crédito con problemas del Banco del Pacífico dado que son empresas del mismo grupo financiero; razón por la cual la morosidad de Pacificard se refleja alta durante el periodo analizado. Adicionalmente, el 90% de la cartera de Consumo del Banco del Pacífico en los últimos cinco años corresponde a tarjetas de crédito, por lo que es necesario mencionar que las autoras trataron de conseguir la cartera vencida únicamente de Pacificard (excluyendo la porción con problemas del Banco del Pacífico), pero por confidencialidad no fue posible obtenerla.

En función a lo anterior, se procedió a consolidar la cartera total de tarjetas de crédito (por vencer + improductiva) de Pacificard y Banco del Pacífico con la finalidad de obtener

una morosidad por grupo debido a la figura que manejan conforme se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 17. Composición de la cartera total de Banco Pacífico y Pacificard
Cifras en miles de dólares

AÑOS	PACIFICO	% Var.	PACIFICARD	% Var.	CONSOLIDADO	% Var
DIC. 2007	\$ 284.372		\$ 76.193		\$ 360.565	
DIC. 2008	\$ 368.626	30%	\$ 100.887	32%	\$ 469.513	30%
DIC. 2009	\$ 405.717	10%	\$ 104.801	4%	\$ 510.518	9%
DIC. 2010	\$ 544.680	34%	\$ 116.035	11%	\$ 660.715	29%
DIC. 2011	\$ 678.886	25%	\$ 157.862	36%	\$ 836.748	27%

CARTERA POR VENCER

AÑOS	PACIFICO	% Var.	PACIFICARD	% Var.	CONSOLIDADO	% Var
DIC. 2007	\$ 278.137		63.598		\$ 341.735	
DIC. 2008	\$ 362.159	30%	88.339	39%	\$ 450.498	32%
DIC. 2009	\$ 396.093	9%	86.343	-2%	\$ 482.436	7%
DIC. 2010	\$ 534.930	35%	96.526	12%	\$ 631.456	31%
DIC. 2011	\$ 665.394	24%	132.320	37%	\$ 797.714	26%

CARTERA IMPRODUCTIVA (NO DEVENGA INT + VENCIDA)

AÑOS	PACIFICO	% Var.	PACIFICARD	% Var.	CONSOLIDADO	% Var
DIC. 2007	\$ 6.235		12.595		\$ 18.830	
DIC. 2008	\$ 6.467	4%	12.548	0%	\$ 19.015	1%
DIC. 2009	\$ 9.624	49%	18.458	47%	\$ 28.082	48%
DIC. 2010	\$ 9.750	1%	19.509	6%	\$ 29.259	4%
DIC. 2011	\$ 13.492	38%	25.542	31%	\$ 39.034	33%

MOROSIDAD PROMEDIO

AÑOS	DINERS	% Var.	PACIFICARD	% Var.	CONSOLIDADO	% Var
DIC. 2007	2%		17%		5%	
DIC. 2008	2%	-20%	12%	-25%	4%	-22%
DIC. 2009	2%	35%	18%	42%	6%	36%
DIC. 2010	2%	-25%	17%	-5%	4%	-19%
DIC. 2011	2%	11%	16%	-4%	5%	5%

Fuente: SIB / Balances Generales

Elaborado por: Autoras

Conclusiones del capítulo

La situación económica del país ha generado confianza tanto en los empresarios como en los trabajadores; así también a mayor captación de depósitos, mayor cantidad de recursos para ofrecer créditos y tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras. Lo anteriormente incidió a que los niveles de endeudamiento en este producto de crédito

muestren un crecimiento promedio anual del 18% durante los últimos cinco años, el cual es considerado como moderado. Así también la expansión de este producto no solo se ha dado en saldos de cartera sino también en el número de tarjetahabientes y tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras que al cierre del 2011 bordearon los 2 millones con un crecimiento promedio anual del 14% durante los últimos cinco, respectivamente.

A través de estas investigaciones, se ha determinado que de manera general no hay sobreendeudamiento, ya que este último da a entender que existe dificultad de pago en las deudas y que se debería reflejar en la morosidad promedio de las tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras (nuestro producto de análisis), lo cual no está sucediendo. La morosidad promedio en este producto (2011: 4.51%) se ha mantenido estable durante los últimos cinco años, debido que la cartera por vencer (cartera sana) y la cartera improductiva (problemática) han crecido al mismo tiempo. Sin embargo de acuerdo a las cifras publicadas por Diario El Comercio sobre el estudio realizado por entidades del Gobierno de manera específica muestra sobreendeudamiento concentrado en las personas con ingresos son inferiores a US\$500.

No obstante, la gente está pagando sus deudas, ya que esto se refleja en los bajos niveles de morosidad y en la calificación de la cartera de Consumo y Tarjetas de crédito (95% de la cartera es "A"), lo que demuestra una evaluación y colocación responsable mediante el uso de metodologías para analizar el riesgo por parte de las instituciones financieras emisoras de tarjetas de crédito que se encuentran bajo el control de la SIB.

Si bien la morosidad que genera Pacificard S.A. es alta, se debe considerar que es producto de una reducida cartera por vencer con relación a la cartera improductiva, pues esta última incluye créditos problemas que son administrados por esta institución conforme al contrato operativo que mantiene con Banco del Pacífico, en el cual, el emisor es quien se encarga de recuperar y administrar la cartera de los clientes de tarjetas distintas a la

calificación “A” en dicha institución. Dado que la información de la cartera problemática de Pacificard es confidencial y nos fue difícil obtener, se consolidó la cartera total de tarjetas de crédito de Pacificard y la del Banco del Pacifico; podemos obtener una morosidad promedio estable del 5%, la cual es comparativa y se encuentra dentro de los parámetros de la morosidad generada en el sistema de tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras.

CAPITULO 5

ANÁLISIS DEL PROBLEMA EN LA REALIDAD SOCIAL: ENCUESTAS Y HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN

Modalidad de la investigación

Como se mencionó en el capítulo anterior existe un estudio realizado por el Gobierno en que se menciona que existe sobreendeudamiento en las personas con ingresos inferiores a \$500 que representan el 33% de la muestra analizada. En consecuencia, el objetivo de este capítulo, fue realizar encuestas en su mayoría, a personas de estratos socioeconómicos medio y bajo, pertenecientes a las principales ciudades del país cuya distribución geográfica será señalada más adelante, para corroborar o no dichos indicios de sobreendeudamiento en este grupo de personas. Por otro lado, con la finalidad de sustentar por qué se realiza la encuesta a personas con tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras de dichos estratos, se menciona a continuación los siguientes puntos:

La hipótesis de sobreendeudamiento del estudio realizado para el Gobierno señala que las personas con ingresos inferiores a US\$500 es el grupo que concentra sobreendeudamiento.

Según el estudio, los ingresos promedios disponibles por persona a Diciembre del 2011 son de US\$695 mensuales³⁰, el cual es considerado como un nivel de ingreso medio.

Por otro lado, dentro de las políticas internas de evaluación de crédito de las instituciones financieras controladas por la SIB, el ingreso mínimo requerido para otorgar una tarjeta de crédito (por ejemplo: Visa Nacional), es de US\$300; es decir personas con ingresos inferiores a \$500.

La metodología que se aplicó en esta investigación fue de tipo cuantitativo a través de encuestas realizadas a personas que posean tarjetas de crédito emitidas por instituciones

³⁰ Dato obtenido de la Presidencia de la República y Superintendencia de Bancos que fue publicado por Diario El Comercio, Sección Negocios, 27 de Mayo del 2012.

financieras controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Se optó por realizar la encuesta que se detalla a continuación, debido a que las instituciones financieras emisoras de tarjetas de crédito, deben manejar la información de sus clientes con absoluta confidencialidad y no es posible obtener un acceso abierto a las principales variables (nivel de ingresos, cuota de gastos, destino de gastos, forma de pago, morosidad promedio, entre otras) que son necesarias para determinar un perfil preciso de las solicitudes.

Establecimiento de objetivos

Por lo tanto con estas encuestas el objetivo es demostrar si hay o no sobreendeudamiento y en caso de haberlo, encontrar en que grupo o grupos se encuentra concentrado. Para ello, se mencionan los parámetros a través de los cuales vamos a tratar de probar o no, la hipótesis y objetivo.

La edad promedio y estado civil de las personas que tienen tarjetas de crédito para conocer de manera general, el perfil de los encuestados y después agruparlos con la finalidad de concluir cuál o cuáles de ellos presenta mayores problemas por vencidos ó caso contrario puntualidad en los pagos.

Rango de los ingresos promedio que disponen los encuestados para realizar sus consumos, cubrir sus deudas con tarjetas de crédito u otras obligaciones; para así conocer la capacidad de pago que disponen.

El número promedio de tarjetas de crédito que tiene una persona de la muestra encuestada.

Las marcas de tarjetas de crédito que concentran el mercado y cuál es la preferida de ellos en el momento de cancelar sus gastos; de esta manera determinar cuáles son las marcas con mayor participación.

El porcentaje de los ingresos que es destinado para el pago de tarjetas de crédito bancarias y otras obligaciones financieras (préstamos).

Conocer si los tarjetahabientes cancelan mes a mes el pago mínimo requerido o si supera dicho límite.

El porcentaje en que han incrementado las deudas en tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras en el último año.

Destino de los consumos realizados con tarjeta de crédito.

La forma de pago que eligen en el momento de cancelar sus compras (diferido o corriente).

Realización de avances en efectivo y con qué frecuencia al mes lo hacen; con el fin de concluir si parte de la muestra hace uso de la tarjeta como modo de subsistencia y colchón financiero que le provee dinero en efectivo para cubrir otras deudas (incluyendo de otras tarjetas).

Conocer qué parte de la muestra ha registrado atrasos en el pago de su tarjeta de crédito emitida por instituciones financieras.

Indicar los días de atraso o morosidad promedio en el pago de las tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras a través de la muestra encuestada.

Establecer los motivos más comunes por lo que los tarjetahabientes encuestados han reflejado atrasos en el pago de sus tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras.

Desarrollo de la encuesta

Diseño del cuestionario.

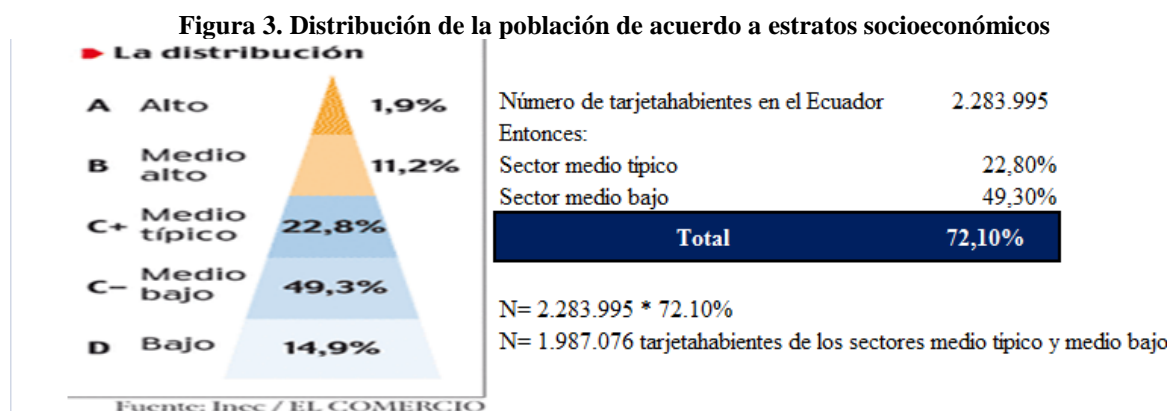
Para recolectar la información relevante se ha diseñado un cuestionario (Anexo No. 2) en el cual cabe resaltar que la variable más importante que se intenta medir es “si la persona

ha registrado atrasos en sus pagos”, la cual fue formulada de manera que tenga una respuesta dicotómica³¹ tomando en consideración: 1) Niveles de ingreso y 2) Porcentaje de renta destinada al pago de obligaciones financieras, siendo diseñados para recolectar la información en intervalos fijados por las investigadoras de manera que permitan discriminar a los individuos por niveles de poder adquisitivo y estratos económicos.

Tamaño de la muestra.

Una mala concepción común es que una “buena muestra” debería tener un porcentaje relativamente alto con respecto a la estructura de la muestra incluida según lo que indica en la Investigación de Mercados de David A. Aaker and George S. Day³².

Una de las variables para obtener el tamaño de la muestra es establecer el tamaño de la población “N” que es 1’987,076, obtenido del 72,10% de 2’283.995 personas que tienen tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras. El porcentaje mencionado se obtuvo de considerar a la participación de los niveles socioeconómicos “C+” (22,8%: medio típico) y “C-” (49,3%: medio bajo) de acuerdo a la encuesta de estratificación del nivel socioeconómico realizada por el INEC en el año 2011.



³¹ En Estadística se denomina variable dicotómica o binaria a aquella que tiene solo dos formas de presentarse, es decir que puede asumir dos variables posibles. Por ejemplo: La variable atrasos en sus pagos, puede ser “Sí” o “No”.

³² Investigación de Mercado, Aaker David y Day George. Editorial McGraw –Hill, USA. 1989.

La fórmula empleada para determinar la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + z^2 * p * q} \quad 33$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

z = Valor Z crítico, correspondiente a un valor dado del nivel de confianza (95%) por lo que Z será el 1.96

p = Probabilidad a favor

q = Probabilidad en contra

e = Error muestral, que será del 5%

N = Tamaño de la población o universo

Para las probabilidades de “p” y “q” se otorga valores de 0.5 a cada una; así se maximiza la varianza³⁴ total, y se obtiene la máxima dispersión de datos que pueda ocurrir.

Esto se puede ver en la siguiente tabla:

Tabla 18. Maximización de la muestra

P	Q	P.Q
0	1	0
0.1	0.9	0.09
0.2	0.8	0.16
0.3	0.7	0.21
0.4	0.6	0.24
0.5	0.5	0.25
0.6	0.4	0.24
0.7	0.3	0.21
0.8	0.2	0.16
0.9	0.1	0.09
1	0	0

Elaborado por: Autoras

Habiendo maximizado la varianza, se aplica la fórmula mencionada anteriormente.

³³ **Kinnear**, Tomas – **James**, Taylor. (1995). *Market Research*. Editorial McGraw-Hill, Quinta Edición. USA. 196

³⁴ Es una medida de variabilidad que da cuenta del grado de homogeneidad de una muestra. La varianza explica las variaciones o las diferencias de la media, es decir las dispersiones de las probabilidades. Fuente: La varianza y la estimación estadística, Morosini Enrique. Julio del 2012.

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * (1.987.076)}{((0.05)^2 * (1.987.076 - 1)) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = 384 \approx 400$$

El total de la muestra obtenida es 384 encuestas; sin embargo se ha realizado un total de 400 encuestas, ya que así podemos sustituir algún cuestionario, luego de validar los resultados, en el caso de obtener alguna encuesta inválida.

Cabe mencionar que el nivel de confianza (Z: 96) es el porcentaje de seguridad para generalizar los resultados obtenidos; es decir que de 100 personas que se miden, 96 deberían caer en este rango. El nivel de error ($e: 5\% \rightarrow 0.05$) es el nivel máximo que las investigadoras están dispuestas a permitir para tomar una respuesta falsa como verdadera.

Población y marco.

La población objetivo o población a ser muestreada está conformada por personas mayores de 18 años en adelante, que poseen tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras y que su domicilio se encuentra en el sector urbano de las principales ciudades del Ecuador pertenecientes a niveles socioeconómicos medio típico y medio bajo.

La distribución geográfica y el número de personas encuestadas, se determinó en función de la participación porcentual de la captación de tarjetas de crédito en las principales provincias del país según fuente de la Superintendencia de Bancos y Seguros y que se muestra en el capítulo anterior.

Las 400 encuestas fueron realizadas en las ciudades más grandes de las principales provincias del Ecuador, cuya distribución porcentual está en función de la captación de

clientes con tarjetas de crédito a nivel nacional (Dic. 2011: 2'283.995 clientes)³⁵ que fue aplicada al total de la muestra a encuestar de la siguiente manera:

Tabla 19. Distribución geográfica de la muestra

Provincia	Part. Porc.	Distribuc. Muestra	Ciudad Principal
Pichincha	45%	180	Quito
Guayas	31%	124	Guayaquil
Manabí	4%	16	Manta
Azuay	4%	16	Cuenca
El Oro	2%	8	Machala
Resto País	14%	56	Esmeraldas, Riobamba, Ibarra, Loja, Puyo, Sto. Domingo, Salinas
Total	100%	400	

Fuente: SIB (captación geográfica de tarjetas emitidas).

Elaborado: Autoras

El marco seleccionado, fue encuestar a las personas de estratos socioeconómicos medio típico y medio bajo, ubicadas en las principales ciudades del país y en sectores en donde transitan o vivan personas con estas características socioeconómicas, y también a través de correos electrónicos seleccionados que cumplan las siguientes condiciones: **a)** que vivan en Esmeraldas, Riobamba, Ibarra, Loja, Puyo, Sto. Domingo o Salinas, **b)** que tengan tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras y **c)** que sean familiares, amigos y/o contactos de amigos que tengan un nivel de vida socioeconómico medio típico y medio bajo; con la finalidad de determinar si existe o no sobreendeudamiento en tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras.

Las encuestas de campo fueron realizadas en sectores urbanos que comprendan personas de dichos estratos socioeconómicos, siendo necesario indicar que la mayor cantidad de personas encuestadas fue en Quito y los encuestadores se concentraron en la zona de Quitumbe, La Magdalena, San Bartolo y La Gasca, que comprenden a personas del estrato medio bajo. Adicionalmente se escogió parte de la Avda. Amazonas y de la República del Salvador en donde más circulen personas de niveles medio típico. La distribución por provincias, ciudades y sectores fue la siguiente:

³⁵ Datos proporcionados por el Dpto. de Ventas de Pacificard y Diario El Comercio (publicación del 2 de Marzo del 2012, sección Economía).

Tabla 20. Distribución de sectores para las encuestas

No. Encuestas Realizadas	Ciudad	Sector	Encuestadores
180	Quito	* Zona de Quitumbe	Laura Zuñiga
		* Barrio La Magdalena	Laura Ramón
		* Barrio San Bartolo	Xavier Santos
		* La Gasca y Domingo Espinar	
		* Av. Amazonas y Granados	
		* Av. Amazonas y El Inca	
		* Av. República del Salvador y Shyrís	
124	Guayaquil	* Sector Bancario (Centro)	Laura Ramón
		* Av. Kennedy y Av. Delta (Ciudadela Universitaria)	Xavier Santos
		* Barrio Los Esteros	María Vera
		* Barrio Huancavilca	Priscila Abeiga
		* Av. Fco. De Orellana y Carlos Luis P. Dañin	Lorena Haraldsson
		* La Alborada X etapa	
		* Ciudadela 9 de Octubre	
		* Sector Sauces 8	
16	Manta	* Barrio San José	Verónica Rodríguez
		* Barrio Altamira	
16	Cuenca	* Barrio San Blas	María Vera
8	Machala	Correo electrónicos a contactos seleccionados	Alexandra Abeiga
56	Resto del país	Correo electrónicos a contactos seleccionados	Alexandra Abeiga
			María Vera
			Priscila Abeiga

Elaborado: Autoras

Instrumentos de recolección de datos.

El método escogido fue un muestreo no probabilístico por cuotas para mantener la proporción de cada zona geográfica de acuerdo con la tabla que se presentó dentro del punto de Población y Marco; con esto se mantiene la representatividad que sería difícil de conseguir de manera aleatoria y no se requiere de una muestra excesiva³⁶.

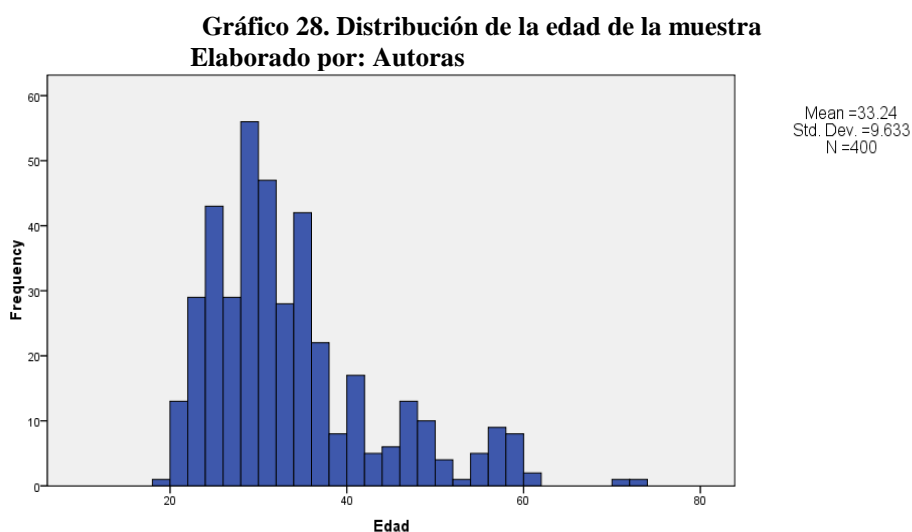
La recolección de esta información fue por medio de encuestas de campo realizadas en las zonas que pertenecen: **a)** los estratos socioeconómicos medio típico y medio bajo de las principales ciudades del país, y **b)** por correo electrónico con las siguientes condiciones: **1)** que vivan en Esmeraldas, Riobamba, Ibarra, Loja, Puyo, Sto. Domingo o Salinas, **2)** que tengan tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras y **3)** que sean familiares, amigos y/o contactos de amigos que tengan un nivel de vida socioeconómico medio típico y/o medio bajo. Estas encuestas fueron tomadas durante el mes de julio y la primera semana de agosto del 2012.

³⁶ Survey Sampling, Kish Leslie. Wiley Classics Library, Febrero 1995.

Análisis de los resultados

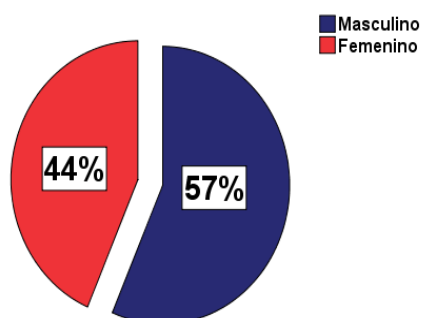
A través de tabulación de los resultados obtenidos utilizando el programa SPSS Statistics Data Editor para la muestra de 400 personas encuestadas se puede determinar lo siguiente:

La edad promedio de las personas que manejan tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras de la muestra encuestada es de 33 años, la cual se considera como edad “adulta”; no obstante la distribución de la muestra se encuentra entre los 20 y 40 años de edad.



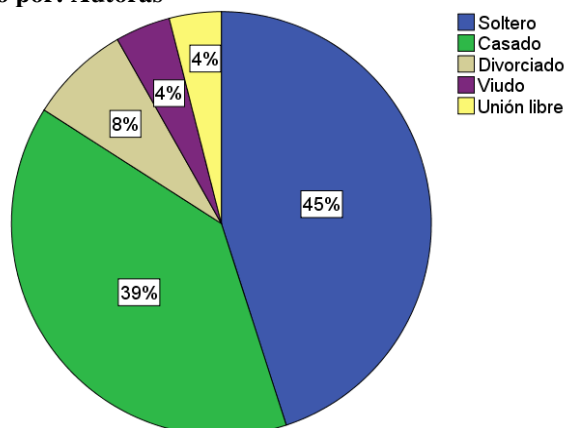
La muestra se encuentra conformada en un 56.54% (228 personas) por tarjetahabientes masculinos, mientras que las mujeres representan un 43.46% (172 personas) de la muestra total.

Gráfico 29. Composición de la muestra por sexo
Elaborado por: Autoras



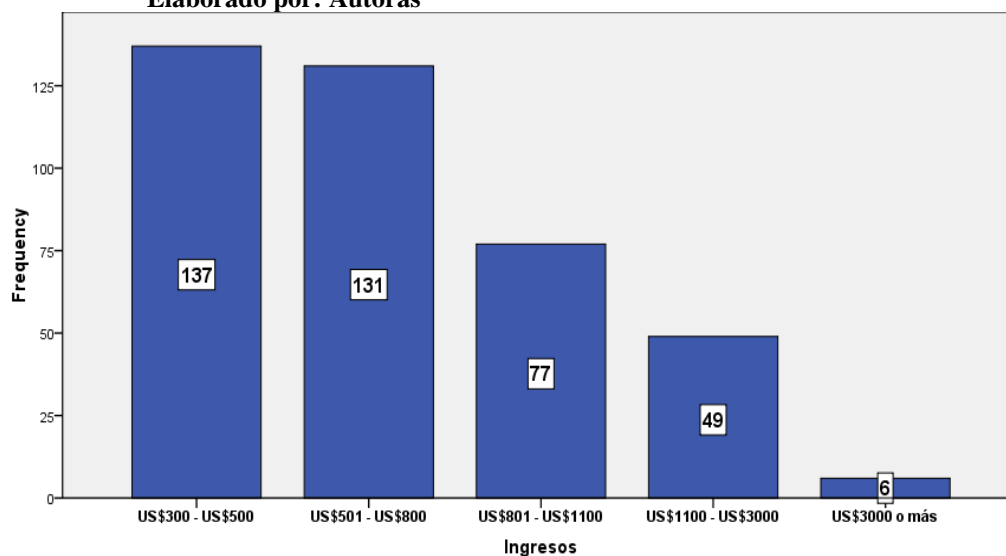
El 45% (180 personas) de la muestra son tarjetahabientes solteros, el 39% (156 personas) son casados; con porcentajes mínimos la muestra se compone de un 8% por divorciados, y la diferencia corresponden a viudos y a personas que conviven en unión libre.

Gráfico 30. Participación de la muestra encuestada por estado civil
Elaborado por: Autoras



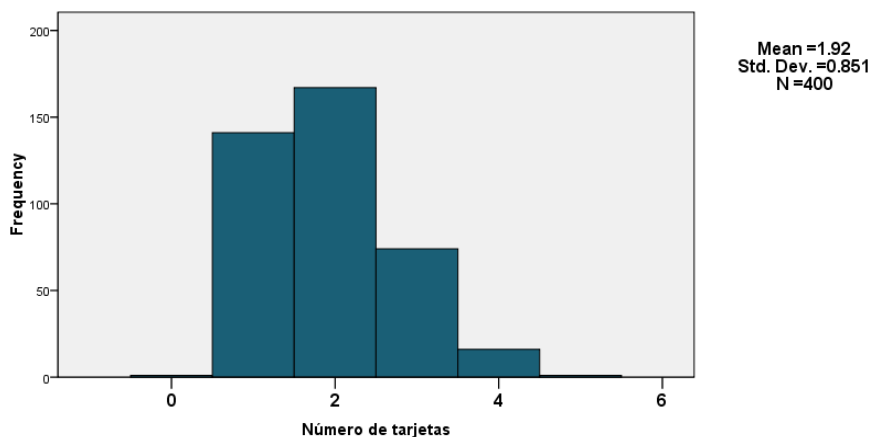
La concentración de la muestra se encuentra en el rango de ingresos de \$300-\$500 y de \$501-\$800. Cabe señalar que los ingresos superiores a US\$500 se conforman en mayor proporción por personas encuestadas en la ciudad de Quito, considerando que a diferencia de las otras ciudades, es la que mayor nivel de ingresos registra en el país (según último censo estadístico del INEC realizado en el año 2010).

Gráfico 31. Distribución por nivel de ingresos de la muestra
Elaborado por: Autoras



En función de la muestra, un tarjetahabiente con rango de ingresos entre US\$300 - \$500 y US\$501-800 tiene en promedio dos tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras.

Gráfico 32. Promedio de tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras por persona
Elaborado por: Autoras



Las marcas de la tarjetas más utilizadas por los tarjetahabientes encuestados se concentran en un 47.50% en Visa, seguidamente en un 24.75% por Mastercard, un 13% en Diners Club, y la diferencia en otras marcas (American Express y Cuota Fácil). Cabe mencionar que las principales instituciones financieras y emisoras de estas marcas son Banco del Pichincha, Banco de Guayaquil y Pacificard.

Gráfico 33. Marca de la tarjeta más utilizada por la muestra encuestada
Elaborado por: Autoras

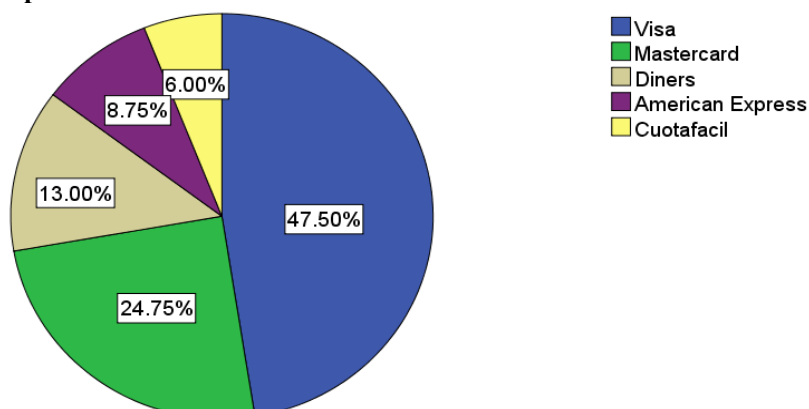
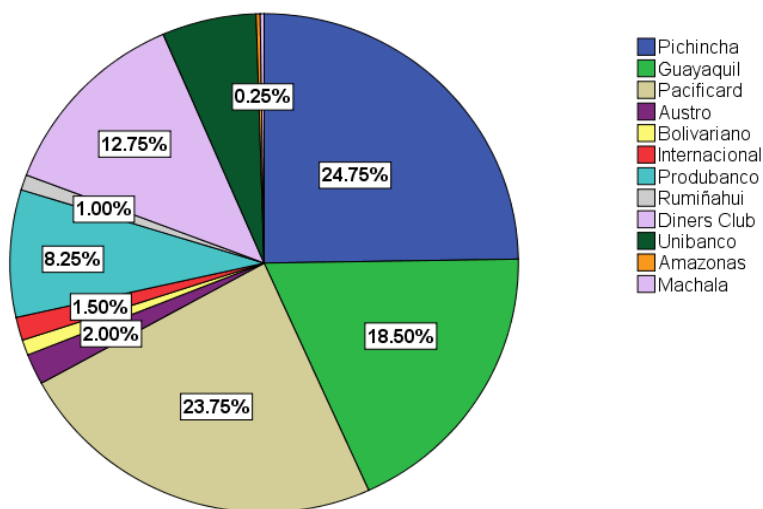


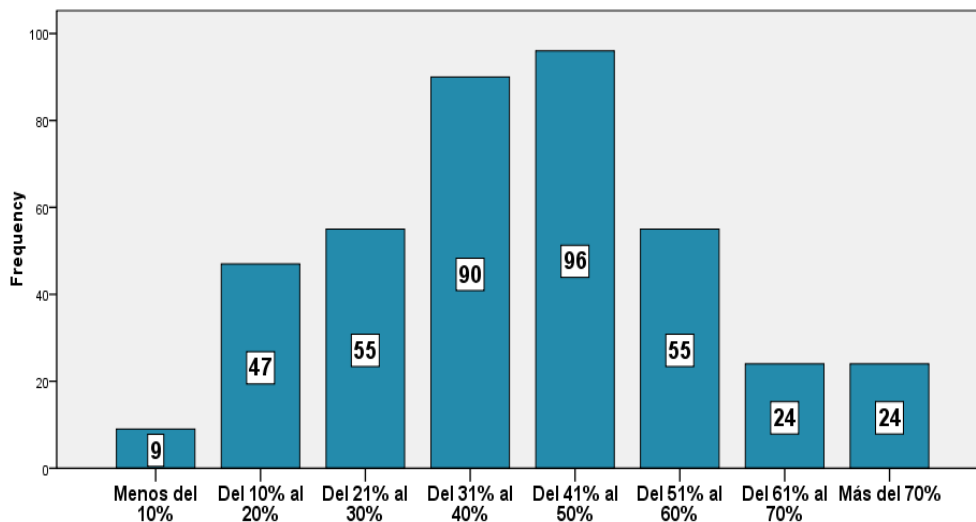
Gráfico 34. Principales emisores de las marcas
Elaborado por: Autoras



De la muestra encuestada (400 tarjetahabientes), el 47% (186 personas) se concentra en tarjetahabientes que destinan del 31% al 50% de sus ingresos para pagos de tarjetas y otros préstamos.

Gráfico 35. Porcentaje del ingreso mensual destinado al pago de tarjetas de crédito y otras obligaciones financieras (préstamos)

Elaborado por: Autoras

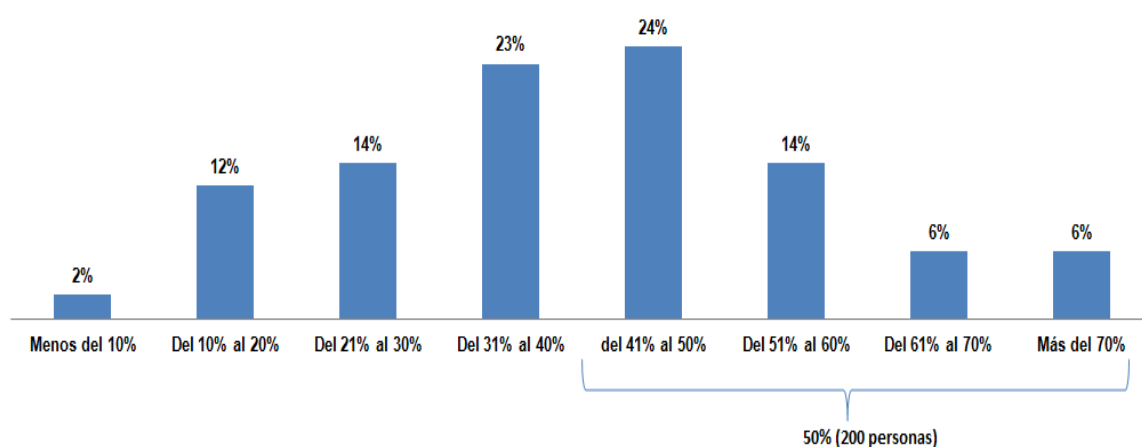


El 50% (200 personas) de la muestra, registra más del 40% de sus ingresos para pagos de obligaciones financieras (incluyendo tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras), sobrepasando el porcentaje recomendado por expertos bancarios de acuerdo a un artículo publicado por Diario El Comercio, sección Negocios con fecha del 31 de mayo del

2012; en el que señalan que el punto máximo en que se pueden endeudar es hasta el 40% del ingreso fijo mensual, que en términos nominales, este monto debe representar la suma de todas las deudas a pagar en tarjetas de crédito, letras o cuotas de préstamos. En función de lo anterior, en el siguiente gráfico se puede observar el porcentaje de los ingresos destinados al pago de tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras y otras obligaciones financieras (préstamos).

Gráfico 36. Porcentaje del ingreso mensual destinado al pago de tarjetas de crédito y otras obligaciones financieras (préstamos)

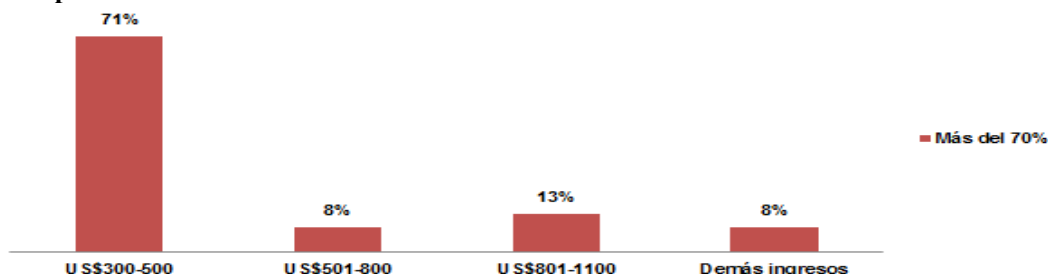
Elaborado por: Autoras



Sin embargo, al analizar el gráfico anterior por niveles de ingresos, se puede observar que la muestra que registra más del 70% de sus ingresos para el pago de deudas financieras (préstamos) se concentran en el rango de ingresos de \$300-\$500. Dicho resultado estaría provocado porque muchas de esas personas dejaron de recibir remesas debido a la crisis mundial y al estar acostumbrados a consumir más de lo que ganaban (ya que consideraban los otros ingresos de las remesas), optaron por reemplazar ese ingreso extra con las tarjetas y así mantener el gasto.

Gráfico 37. Porcentaje de personas por niveles de ingresos que destinan más del 70% al pago de tarjetas de crédito y otras obligaciones (préstamos)

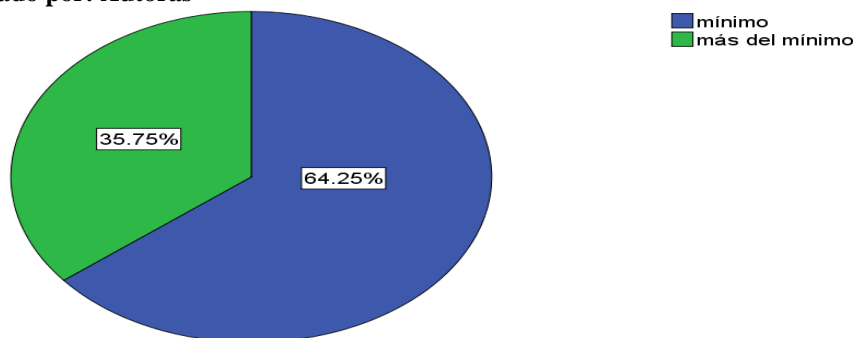
Elaborado por: Autoras



El 64% de la muestra realiza el pago mínimo³⁷ en sus tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras más usadas; mientras que la diferencia (36%) eligen diferir sus pagos. Estos pagos mínimos pueden considerarse un riesgo que incida al sobreendeudamiento a largo plazo, pues los tarjetahabientes están cancelando los intereses y una pequeña parte del capital; acumulándose así las deudas.

Gráfico 38. Distribución de la muestra por pagos mínimos y más del mínimo

Elaborado por: Autoras

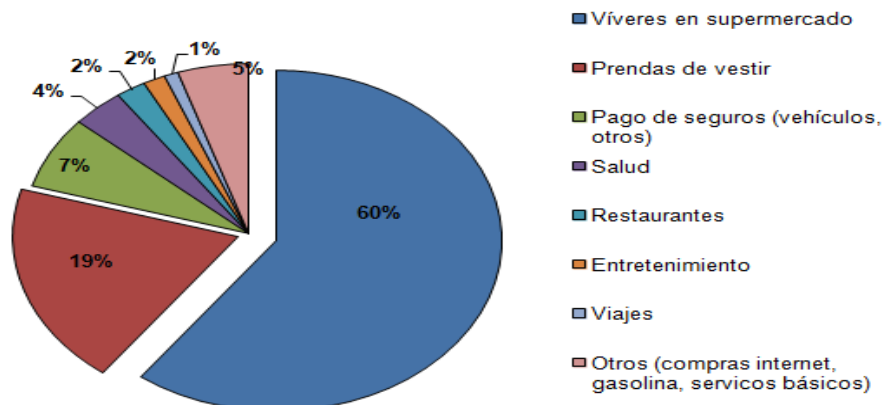


Los consumos corrientes de la muestra encuestada se concentran básicamente en pagos de víveres de supermercado (60%), prendas de vestir (19%), salud (4%), restaurantes, entretenimiento y ocio (4%). Un alto porcentaje de los gastos con tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras está destinado al consumo de víveres, lo cual incidiría como un síntoma para la existencia de sobreendeudamiento, ya que como se mencionó en capítulos anteriores el buen uso que debe darse a las tarjetas de crédito es realizar pagos de bienes o

³⁷ Pago mínimo es el término que representa el monto que una institución solicita al usuario de una tarjeta de crédito como pago mínimo mensual, cuando éste ha dispuesto parcial o totalmente de su límite de crédito. Se calcula en función del 10% del saldo rotativo más cuotas diferidas más gastos varios (intereses, rubros de cobranzas, emisión de estados de cuentas e impuestos).

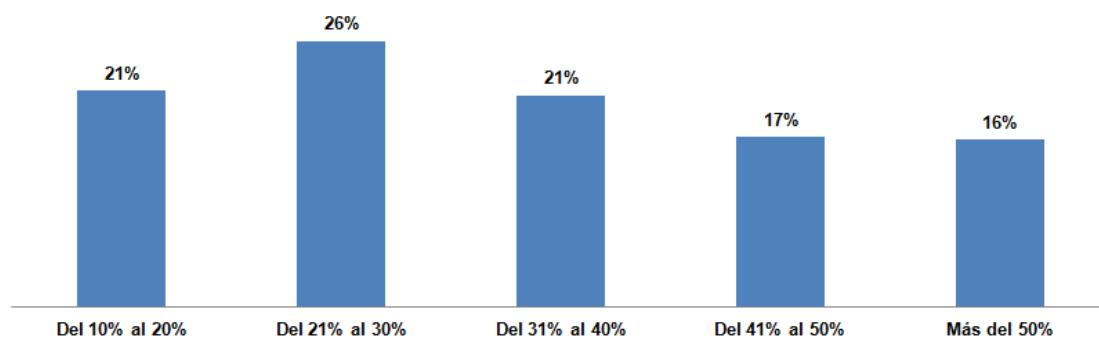
servicios que se adquieren y se consumen o deprecian a mediano y/o largo plazo, mas no a corto plazo, ya que para esto debería cancelarse en efectivo.

Gráfico 39. Destino de los gastos con la tarjeta de crédito más utilizada
Elaborado por: Autoras



El 68% (269 encuestados) de la muestra señalan que sus deudas en tarjetas de crédito en el último año han reflejado un incremento del 10% al 40%. Lo preocupante aquí es que sí hay incremento de deudas en el último año; mientras que los pagos se concentran en el mínimo, y si las deudas siguen incrementando, se van a acumular mensualmente y podrían devenir en un exceso de deudas sumadas a otras obligaciones financieras (préstamos).

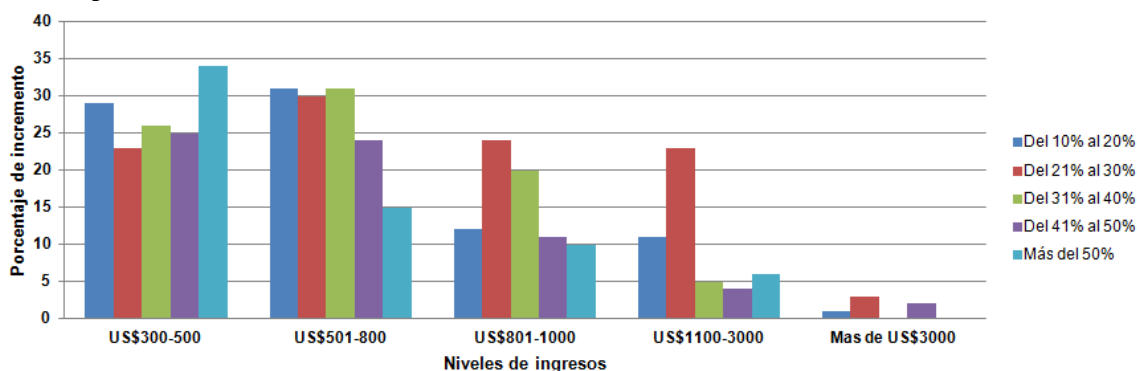
Gráfico 40. Porcentaje de crecimiento de las deudas con tarjetas de crédito en el último año
Elaborado por: Autoras



Cabe mencionar que de acuerdo a la información de ingresos obtenida de los clientes para el estudio realizado por la Superintendencia de Bancos y el Ministerio de Coordinación Política, al cierre del 2011 los ingresos promedios se incrementaron en un 13% con relación al año anterior de la data del análisis (2009), lo cual esta variación es inferior con relación al crecimiento de las deudas que registraron nuestra muestra encuestada.

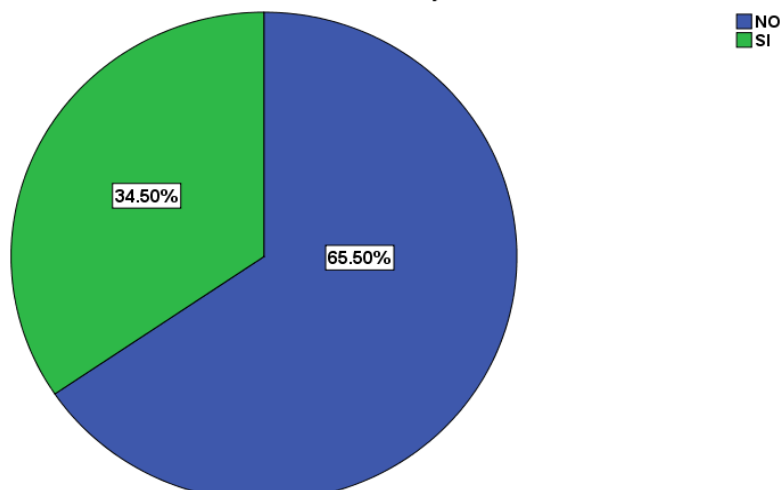
Al analizar el incremento de las deudas en tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras en el último año por niveles de ingresos, se puede determinar que las personas que perciben entre US\$300-\$500 son aquellas que más se endeudan con este producto, pues con relación a toda la muestra registran deudas que han crecido en más del 50% en el último año como se observa a continuación:

Gráfico 41. Porcentaje de incremento de la deuda en tarjetas de crédito bancarias por niveles de ingresos
Elaborado por: Autoras



El 66% (262 encuestados), indicaron no realizar avances en efectivo con tarjetas de crédito mientras que la diferencia (34%) sí realizan avances.

Gráfico 42. Avances y no avances con la tarjeta de crédito más usada
Elaborado por: Autoras



Es necesario mencionar que las personas con ingresos de US\$300-US\$500 son las que más avances en efectivo registran con una frecuencia de 1 vez al mes como se aprecia en los siguientes gráficos:

Gráfico 43. Avances de efectivo por niveles de ingresos
Elaborado por: Autoras

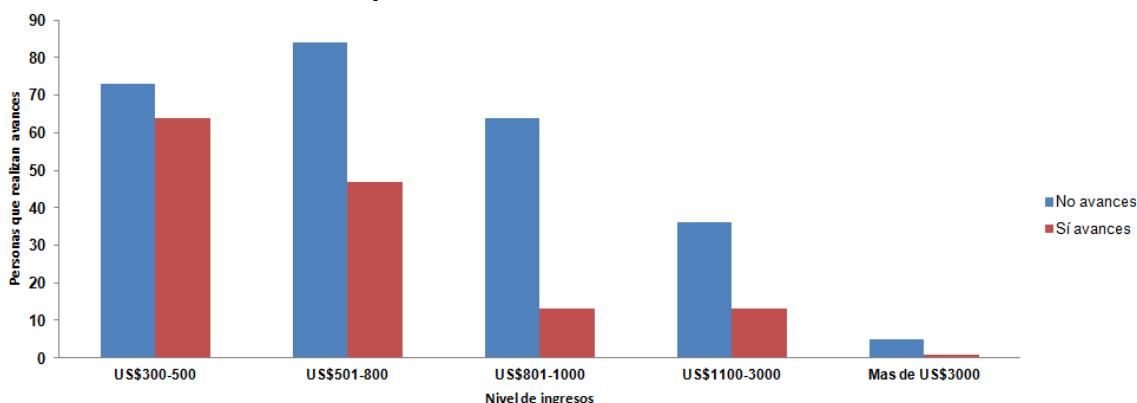
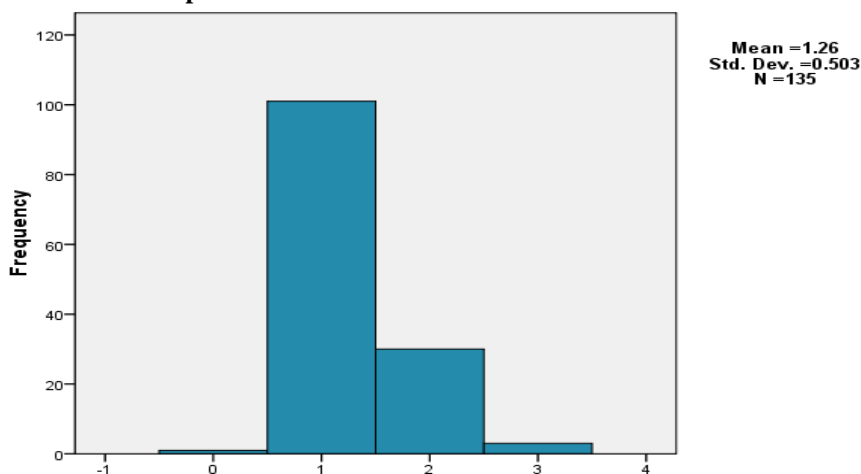


Gráfico 44. Frecuencia con la que realiza los avances en efectivo
Elaborado por: Autoras



El 52% (204 tarjetahabientes) registran atrasos en el pago de sus tarjetas de crédito con un promedio de 12 días, siendo necesario indicar que el rango de atrasos de la muestra se concentra desde 1 hasta 20 días. Según los datos e información que fueron analizados en el capítulo 4, la morosidad promedio es del 5% en los últimos 5 años. Cabe señalar que con la nueva normativa de calificación de la SIB, los atrasos mayores de 15 días son considerados como valores vencidos, por lo que para nuestra opinión los plazos de vencidos obtenidos en los hallazgos de la investigación no representan una preocupación.

Gráfico 45. Registro de atraso en los pagos de tarjetas de crédito bancarias
Elaborado por: Autoras

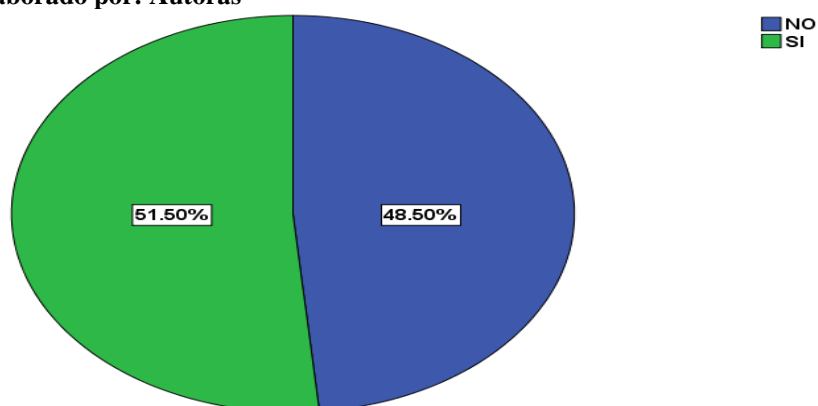
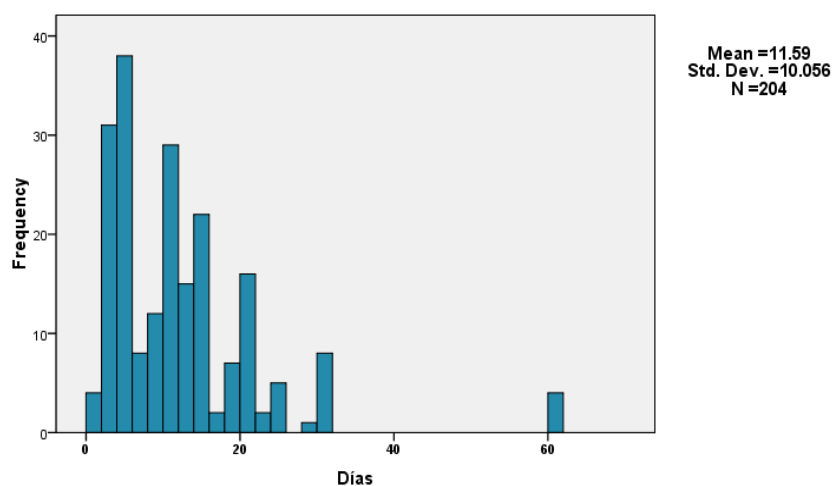


Gráfico 46. Frecuencia en los días de atraso
Elaborado por: Autoras



De las personas encuestadas que registran atrasos en sus pagos (204 personas), el mayor número o frecuencia de atrasos se encuentra en los tarjetahabientes que perciben ingresos entre US\$300-500 mensuales, con estado civil soltero y concentrados en la provincia del Pichincha (Quito), conforme se aprecia a continuación:

Gráfico 47. Atrasos por nivel de ingresos
Elaborado por: Autoras

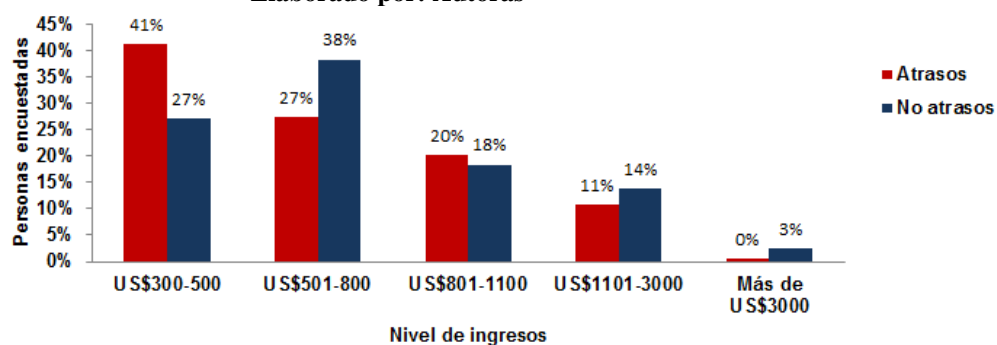


Gráfico 48. Atrasos por estado civil
Elaborado por: Autoras

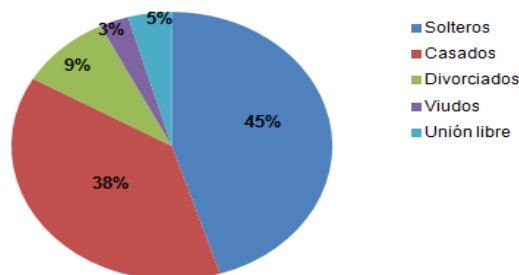
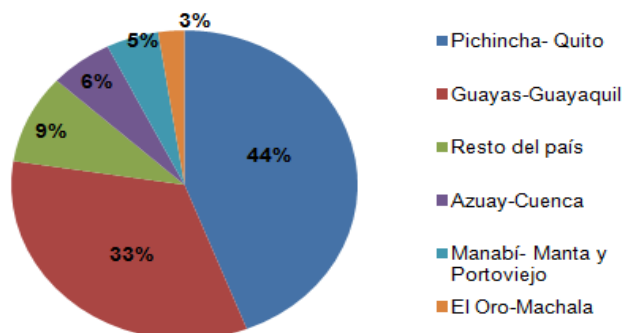


Gráfico 49. Atrasos por región
Elaborado por: Autoras



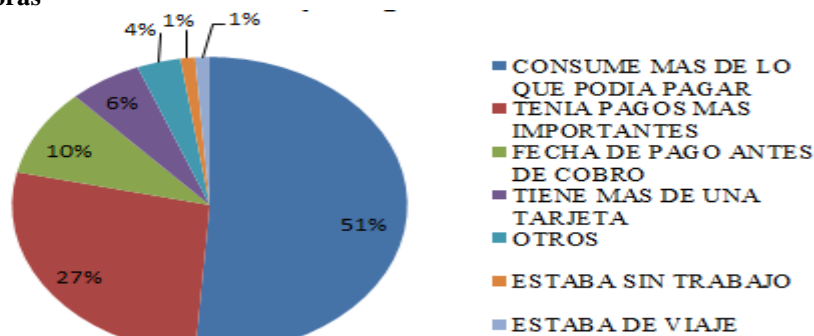
Adicionalmente a las personas que respondieron que han registrado atrasos en sus pagos, se les preguntó los motivos de sus atrasos. Ente las respuestas más elegidas fueron: 1) consumió más de lo que podía pagar (40%), 2) tenía pagos más importantes (25%) y 3) la fecha de pago se vence antes del cobro de su sueldo (11%). Estas personas, al consumir más de lo que podía pagar, cayeron en sobreendeudamiento pues mostraron incumplimiento en el pago de sus deudas en el tiempo establecido. Dentro de las opciones, hubo encuestados que señalaron la opción “otros” (10%) e indicaron que han registrado atrasos porque “no les ha llegado a tiempo el estado de cuenta”, “por descuido” y “olvido”. La opción “estaba sin trabajo” representa un 3% de las contestaciones y se marca en aquellas personas que registran entre 30 y 60 días de atraso, lo cual ya es considerado como vencido.

Gráfico 50. Motivos de atrasos en los pagos
Elaborado por: Autoras



Si se analiza la muestra que registra atrasos en sus pagos (204 personas), se observa que la concentración de los atrasos se encuentra en el rango de ingresos bajos (\$300 a \$500) los cuales representan el 41% de esta muestra con atrasos. Las autoras a través de los resultados de las encuestas detectaron que los principales motivos que llevan a estas personas a caer en atrasos en sus pagos son: a) consumen más de lo que podía pagar, b) tenían pagos más importantes, c) fechas de pagos antes del cobro, d) tienen más de una tarjeta y e) estaban sin trabajo, conforme se aprecia en el siguiente gráfico:

Gráfico 51. Motivos que señalan sobreendeudamiento en las personas con atrasos cuyos ingresos son inferiores a \$500
Elaborado por: Autoras



Como se ve en el gráfico anterior este grupo de personas analizadas (personas con atrasos y cuyos ingresos son de \$300 a \$500) muestran sobreendeudamiento ya que en el momento en que sus gastos superaron a sus ingresos mensuales cayeron en un incumplimiento de pago producto que consumieron más de lo que podían pagar y se vieron en la situación de elegir entre sus deudas los pagos más importantes. Por lo anterior, dicha

muestra de personas está recurriendo a realizar avances en efectivo para suplir el déficit mensual de sus ingresos por los gastos generados ya que el 65% de este segmento están retirando dinero con sus tarjetas de crédito.

Conclusiones del capítulo con respecto a la existencia o no de sobreendeudamiento

En resumen la edad promedio de la muestra encuestada (400 personas) es de 33 años de edad, compuestos en 57% por hombres y en un 44% por mujeres. De dicha muestra el 45% son personas solteras y el 39% son casadas, los demás son divorciados, viudos y conviven en unión libre.

El promedio de tarjetas que tienen los encuestados fue de dos por persona, siendo las marcas Visa y Mastercard las más representativas, y sus principales emisores son Banco del Pichincha, Guayaquil y Pacificard.

Según expertos bancarios, señalan que una persona que registra más del 40% de sus ingresos para el pago de deudas, ha excedido el límite máximo recomendado de endeudamiento; bajo este criterio, el 50% de la muestra, principalmente en aquellas personas con ingresos bajos entre \$300 a \$500 no puede adquirir nuevas deudas. Lo anteriormente mencionado, va de la mano con: 1) El registro de pagos mínimos, en donde cancelan el interés y se acumula el saldo a largo plazo, 2) Crecimiento de las deudas en tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras entre un 10% al 40% en el último año, siendo necesario señalar que las personas que menos ganan son las que más incremento de deudas reflejan (más del 50%), 3) Atrasos en los pagos en este producto de crédito, con un promedio de 12 días; concentrándose en las personas solteras y casadas encuestadas en Quito y Guayaquil con ingresos inferiores a \$500.

Los principales motivos de atrasos son porque consumieron más de lo que podían pagar y porque tenían pagos más importantes. Estas personas, al consumir más de lo que

podían pagar, cayeron en sobreendeudamiento pues mostraron incumplimiento en el pago de sus deudas en el tiempo establecido.

En base a estas encuestas, se puede concluir que las personas que muestran sobreendeudamiento son aquellas personas que registran atrasos cuyos niveles de ingresos entre \$300 a \$500. Además, la tendencia a usar avances en efectivo y el financiamiento de consumos corrientes (compra de víveres y supermercado) ha provocado que las deudas aumenten en los segmentos de bajos ingresos, por la facilidad de pagar los montos mínimos.

Lo anteriormente indicado coincide con el estudio realizado por el Gobierno de acuerdo a las cifras publicadas por Diario El Comercio, en el que señalan que el sobreendeudamiento se concentra en las personas con ingresos inferiores a US\$500, es decir en los estratos populares, ya que están consumiendo más de lo que pueden pagar o utilizando el cupo disponible en su tarjeta de crédito de manera imprudente, lo que genera un estrangulamiento de sus ingresos para cubrir sus deudas.

Si bien el porcentaje de atrasos en el pago de tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras de la muestra es alto (52%), se debe señalar que el promedio de días de atraso es de 12 días que no es considerado como vencido para la calificación de cartera por la SIB (mayores a 15 días se considera como vencido para la cartera de consumo), por lo que los márgenes de morosidad se han mantenido bajos (5%) y estables en los últimos años.

CAPITULO 6

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Propósito que tuvo la tesis

El propósito fue conocer si existe o no un sobreendeudamiento en el Ecuador, originado por deudas mediante tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras.

Adicionalmente es necesario señalar que durante el desarrollo de la tesis se encontraron dificultades en conseguir información con respecto a las tarjetas de crédito emitidas por instituciones bancarias dado que es muy limitada y la Superintendencia de Bancos sólo publica cifras con respecto a saldo de cartera de los emisores independientes Pacificard y Diners Club; razón por la cual se realizaron entrevistas a funcionarios, visitas a la Asociación de Bancos Privados del Ecuador, Superintendencia de Bancos y Seguros, a más de la información estadísticas del Banco Central, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, publicaciones de prensa y revistas económicas.

Para reforzar esta tesis se realizaron encuestas cuyos resultados coinciden con las cifras publicadas por Diario El Comercio tomadas del estudio realizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros en conjunto del Ministerio Coordinador de la Política Económica para el Gobierno Nacional; en las cuales se concluye que existe actualmente sobreendeudamiento en una parte de la población que corresponde a las personas con ingresos mensuales inferiores a US\$500. Esta muestra de personas está reflejando incumplimiento en sus pagos producto de que han consumido más de lo que podían pagar.

Conclusiones

Al cierre del 2011, en el Ecuador, existe un total de 2'153.418 tarjetas emitidas por instituciones financieras, siendo las marcas más representativas Visa, Mastercard, Diners Club del Ecuador y American Express. El 45% de las tarjetas de crédito emitidas se encuentra concentrado en la provincia de Pichincha, por ser grande y con un mercado atractivo (según el INEC, registra un nivel de ingreso y mercado salarial con un poder adquisitivo mayor a las otras provincias) para la colocación de este producto.

La cartera total de las tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras representa el 64% de la cartera de consumo en promedio y durante los últimos cinco años ha reflejado un crecimiento promedio anual moderado del 18%. Es necesario indicar que este crecimiento no ha sido solo en saldos sino también en el número de tarjetahabientes y tarjetas emitidas que bordearon los 2 millones al cierre del 2011.

A continuación, después de todo lo estudiado a lo largo de esta tesis, se concluye que no existe un sobreendeudamiento a nivel general por los siguientes motivos:

Se ha encontrado que no hay un aumento excesivo de deudas en tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras, puesto que el endeudamiento a través de este producto tuvo un crecimiento promedio anual del 18% que ha sido moderado durante los últimos cinco años. No obstante, si se compara el saldo de cartera total entre el año 2007 (US\$1'832.708) y el año 2011 (US\$3'575.000) muestra un gran aumento del 95%, lo cual no representa necesariamente un problema sino que existe un endeudamiento mayor que antes producto de la expansión del mercado crediticio influido por: 1) La situación económica que ha registrado el país durante los últimos años (precios del petróleo, expansión del gasto público, aumento del PIB). 2) Incremento del empleo, de la capacidad adquisitiva de los ecuatorianos y mayores ingresos disponibles. 3) Crecimiento de los depósitos en las instituciones financieras.

Todos estos factores dieron lugar a que una mayor parte de la población, con posición económica y financiera estable, tuviera más acceso al crédito y en particular a las tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras.

En esta investigación se ha encontrado que en los últimos cinco años a nivel nacional, la morosidad promedio de este producto de crédito (2011: 4.51%) se muestra estable dado que la cartera por vencer (cartera sana) y la cartera improductiva (problemática) han crecido al mismo tiempo.

Al analizar la calidad de la cartera tanto del segmento de Consumo como de tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras, encontramos que a nivel nacional el 95% de la cartera durante los últimos cinco años se encuentra calificada como “A” (riesgo normal), lo que demuestra que: **a)** existe una evaluación y colocación responsable mediante el uso de metodologías para analizar el riesgo por parte de las instituciones financieras que se encuentran bajo el control de la SIB, y **b)** apenas el 5% de la cartera se encuentra con problemas (incumplimiento de pagos) al encontrarse con calificaciones “C”, “D” y “E”.

Las instituciones financieras privadas están realizando un análisis muy profesional y responsable del crédito a través de las normativas establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (ente de control); para lo cual utilizan: 1) Modelos de Scoring que se basan en información cualitativa y cuantitativa de los potenciales clientes, 2) Análisis del comportamiento de los niveles de endeudamiento histórico y actual de los sujetos de crédito, pero sobre todo cuál ha sido su hábito de pago, la que se basa en la información que proporcionan los burós que incluye información de deudas en el sistema financiero y casas comerciales, 3) Documentación y requisitos que entregan los clientes para la respectiva evaluación, y que son analizados por los Departamentos de Riesgos para determinar si cumplen con el perfil y los requisitos, en este caso para obtener una tarjeta de crédito, 4) Cálculo de la capacidad de pago, ya que con ella se asegura que el deudor podrá cumplir con

las obligaciones vigentes, la cuota de la nueva deuda (en caso de ser aprobada) y además dejar una reserva para las eventualidades.

Por consiguiente, esta tesis está de acuerdo con los métodos empleados por las instituciones financieras, ya que es un esquema completo y suficiente que asegura el buen cumplimiento de los pagos, al menos en un entorno previsible.

De manera particular, con los hallazgos de las encuestas realizadas por las autoras y las cifras publicadas por Diario El Comercio del estudio realizado por la SIB, se concluye que existe sobreendeudamiento concentrado en personas con ingresos inferiores a \$500. Además, la tendencia a usar avances en efectivo y el financiamiento de consumos corrientes ha provocado que las deudas aumenten en este segmento de bajos ingresos, por la facilidad de pagar los montos mínimos.

Recomendaciones

Según las conclusiones determinadas, es preciso mencionar como recomendaciones los siguientes puntos:

Las instituciones financieras deben realizar continuos estudios, estadísticas por períodos, informes, comités, acerca del crecimiento de la cartera de tarjetas de crédito, la recuperación de la cartera vencida y el estado de la cartera castigada; con la finalidad de evitar deterioros en su calidad. Además debe incluir un análisis más minucioso de cliente por cliente, al menos para los casos problemas para poner mayor énfasis en el momento de recuperar cartera. Se sugiere también, que el departamento de Recuperaciones, trabaje de la mano con el departamento de Riesgos (designado para analizar las solicitudes de crédito) y Consumo (departamento que es el encargado de recibir dichas solicitudes); con el propósito de obtener mejores y mayores captaciones, mantener la cartera sana y disminuir la cartera

vencida e improductiva; y en el caso de ser necesario contratar tercerizadoras o empresas dedicadas al cobro pre y post de la fecha pago de los tarjetahabientes.

Adicionalmente se recomienda que las instituciones financieras revisen y reduzcan periódicamente los cupos de los clientes tarjetahabientes que presentan deterioros en la Central de Riesgos considerando la nueva resolución JB 2012-2217 que fue emitida por la Superintendencia de Bancos y Seguros el 22 de Junio del 2012 y por libre iniciativa de cada entidad. Esto con el propósito de que se anticipen a conocer al cliente que ya presenta problemas de liquidez, muestra un mal comportamiento de pago con otras instituciones y consecuentemente evitar que caiga en mora.

El gobierno, ya que está involucrado en el estudio del sobreendeudamiento, se sugiere que continúe a través de la Superintendencia de Bancos y Seguros con las campañas de educación financiera, a fin de que el público en general, se autocontrole en el uso de su tarjeta. Según artículo publicado por Diario El Comercio, el día 22 de septiembre del presente año titulado “Clientes de la banca deberán ir a clases” indica que la Superintendencia de Bancos afina los últimos detalles para lanzar la normativa que regulará la obligación de las instituciones financieras de ofrecer programas de educación financiera al cliente. Esta decisión estaba anunciada desde el 26 de mayo, cuando el Gobierno alertó que aproximadamente cuatrocientos mil familias con actividades financieras se encontraban con indicios de sobreendeudamiento y, por ende, con dificultades para hacer frente a sus obligaciones contraídas.

Además, menciona que algunas instituciones como los bancos Solidario y Unibanco se han unido para llevar a cabo un programa llamado “Cuida tu futuro”, donde a través de programas radiales, folletos, cursos de capacitación y de su página www.cuidatufuturo.com han tratado de implantar el chip entre sus clientes de que “manejar bien el dinero es bueno para todos”. Por otro lado, Banco Pichincha, a través de su Fundación Crisfe, también maneja

su propio programa llamado Fútbol financiero, que a través de un juego pone a prueba a los clientes sobre su capacidad para manejar sus finanzas. Esto con el fin de ayudar a sus clientes a comprender las ventajas, desventajas, riesgos y buen uso de sus productos y servicios.

Por otro lado, cabe indicar que las tasas de interés en tarjetas de crédito continúan altas pese a que se han estabilizado; la eliminación del cobro de afiliación y renovación de tarjetas de crédito son factores que incitan a que la gente consuma más con este producto, por lo que los clientes, deben considerar los siguientes puntos para contar con un buen manejo en su(s) tarjetas de crédito: 1) El punto máximo que se debe endeudar es el 40% de sus ingreso fijo mensual. 2) Utilizar máximo dos tarjetas, una de pagos rotativos y otra de cancelaciones totales a fin de mes. 3) Evitar los pagos mínimos para que no se acumule la deuda. Según Diario El Comercio, en su artículo denominado: ¿Qué reglas debe conocer al usar su tarjeta de crédito?, con fecha del 14 de julio del presente año, indica que, realizar pagos mínimos de sus tarjetas de crédito solo termina aumentando el monto a pagar. Es más, en lo posible, se debe pagar más en cada cuota. 4) Evitar los avances de efectivo y el financiamiento de consumos corrientes (alimentos, vestidos, restaurantes, entretenimiento, etc.) a más de un año.

En consecuencia, se cree necesario que las personas aprendan a calcular su nivel de endeudamiento y conocer cuál es su capacidad de pago; por lo que deseando aportar con un granito de arena, a continuación se detalla un ejemplo práctico para que los tarjetahabientes o sujetos de crédito sepan cómo proceder para realizar este tipo de análisis:

Figura 4. Nivel de endeudamiento y capacidad de pago

INGRESOS	
Ingresos por sueldos y salarios	\$1.500,00
Ingresos por sueldos y salarios cónyuge	\$0,00
Arriendos	\$0,00
Rentas	\$0,00
Otros ingresos	\$0,00
TOTAL INGRESOS MENSUALES:	\$1.500,00
GASTOS	
Gastos no financieros:	
Alimentación	\$578,00
Vivienda: alquiler	\$250,00
Servicios básicos	\$40,00
Transporte y movilización	\$50,00
Otros	\$0
Total gastos no financieros	\$918,00
Gastos financieros:	
Pagos de tarjeta de crédito	\$150,00
Otros préstamos	\$200,00
Total gastos financieros	\$350,00
TOTAL GASTOS MENSUALES:	\$1.268,00
Nivel de endeudamiento:	85%
Deudas mensuales / Ingresos mensuales	

EL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO MÁXIMO DEBE SER DEL 40%, SEGUN EXPERTOS BANCARIOS.

Con este nivel de endeudamiento, cuyo total de gastos representan el 85% del total de los ingresos, se puede concluir que el cliente no puede incrementar más sus gastos o deudas ya que no contaría con la capacidad de pago necesaria para poder afrontar futuras obligaciones. Recuerde, en el capítulo 5, se mencionó, según expertos bancarios el punto máximo y recomendado de endeudamiento debe ser el 40% de los ingresos fijos mensuales.

REFERENCIAS

- Aaker**, David. (1989). *Investigación de Mercado*. Editorial McGraw –Hill, USA. 195
- De Lara**, Alfonso. (2005). *Medición y control de riesgos financieros*. Editorial Limusa. México. 163 y 165.
- Elizondo**, Alan. (2004). *Medición Integral del Riesgo*. Editorial LIMOSA. México. 45.
- Ettinger**, Richard P. y **Golieb**, David E. (1981). *Créditos y Cobranzas*. Compañía Editorial Continental. Distrito Federal de México. 93.
- Gómez**, María. (2001). *Estudios Jurídicos en Homenaje a Joaquín Garrigues*. Editorial Tecno. Madrid. 391.
- Green**, William. (1992). *A Statistical Model for Credit Scoring*. Department of Economics Stern School of Business, New York University.
- Hand, D.J.** and **Henley, W.E.** (1997). *Statistical Classification Methods in Consumer Credit Scoring*. Estados Unidos. 102.
- Kinnear**, Tomas – **James**, Taylor. (1995). *Market Research*. Editorial McGraw-Hill, Quinta Edición. USA.
- Kish**, Leslie. 1995. *Survey Sampling*. Wiley Classics Library.
- Murgillo**, Roberto A. (1985). *Tarjeta de Crédito*. Editorial Astrea. Buenos Aires. 12.
- Ortega**, Jaime. (1994). *La Tarjeta de Crédito*. Editorial Edino (Segunda Edición). 12, 46 y 50.
- Rodríguez**, Sergio. (1979). *Contratos Bancarios, su significación en América Latina*. Feleban (Segunda edición). Bogotá. 392.
- Sarmiento**, Ricaurte H. (1973). *La Tarjeta de Crédito*. Editorial Temis. Bogotá. 159.
- Simón**, Julio A. (1990). *Tarjetas de Crédito*. Editorial Abeledo-Perrot. Caracas. 158.
- Viteri**, Gregorio. (2010). *Ecuador: Migración y remesas año 2009*. publicado en Observatorio de la Economía Latinoamericana, número 129.
- Diario El Universo** del 4 de Junio del 2012. *Crecimiento económico llevó a que se conceda más crédito*.
- Diario El Telégrafo**, Sección Economía, 23 de Enero del 2012. “La entrada efectiva de American Express fue en el segundo semestre de 1998, manejada por Filancard (filial de Filanbanco, institución bancaria cuyo cierre fue en el año 2001). Al inicio American Express se presentó como una tarjeta de consumo: todos estos realizados mensualmente serán pagados en su totalidad y también aplicó la modalidad de mínimo

a pagar (revolving card) de manera paulatina”. (Diario Hoy, publicado el 4 de Febrero de 1998).

Diario El Comercio. Junio 2012. Sección Negocios. *Políticas Contradictorias sobre el acceso al crédito.*

Diario El Universo. Julio 2012. Sección Economía. *Resolución apunta a bajar los cupos de las tarjetas.*

Diario El Comercio. 27 de Mayo del 2012. Sección Negocios. *El sobreendeudamiento golpea con más fuerza al sector popular.*

Revista América Economía. Mayo 2010. *El sobreendeudamiento.* Edición No. 53. Guayaquil. 43.

El Grupo Andino de Consumidores. Octubre del 2009. Conformado por organizaciones de la sociedad civil de los países de la CAN (Perú, Bolivia, Colombia y Ecuador) y Chile como país asociado a la Comunidad Andina. Este grupo se encuentra representado por la ASPEC (Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios).

Banco Central del Ecuador. Boletín Estadístico Mensual Dic. 2007, Dic. 2008, Dic. 2009, Dic. 2010 y Dic. 2011.








Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, Estructuras integradas de datos (última publicación: Agosto del 2010).

Asociación de Bancos Privados del Ecuador. Boletín No. 8 publicado en Marzo del 2011 y Boletín No. 20 en Marzo del 2012.

Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. Encuestas de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU Dic. 2007-2011).

Paymentmedia Online. Boletín No. 22, año 4 (Dic.-Ene 2011).

ANEXO 1: REQUISITOS DE INFORMACION A CLIENTES – TARJETAS DE CREDITO

Relación de Dependencia	Marcas	Copia de cédula del deudor y cónyuge	Copia del Cert. de votación deudor y cónyuge	Cert. de trabajo del deudor y conyuge	Copia de los últimos 2 roles de pago del deudor y cónyuge	Cert. de ingresos adicionales al sueldo (por arriendos, por honorarios profesionales, por comisiones) del deudor y cónyuge	Referencias Bancarias (mínimo 6 meses de apertura)	Copia de los 3 últimos estados de cta. cte. y de t/c del deudor y cónyuge	Copia de libreta de ahorros	Copia de certificados de inversión	Original del Cert. bancario, para cuentas en Bancos que no dan referencias telefónicamente	Copia de los activos que posea: matrícula de vehículos, escrituras e impuestos prediales de bienes inmuebles (actualizados) del deudor y cónyuge.	Copia de planilla de luz, agua o teléfono (lugar de residencia)	Certificado actualizado de ingresos y rol de pagos (empleados públicos)	Soportes del pago de Jubilación	Respaldo de Ingresos del Garante	Copia de pasaporte y Visa para extranjeros No Residentes	Formulario de Licitud de Fondos
	Diners Club	X		X		X						X						
	Visa y Mastercard	X		X	X							X	X					
	Visa	X		X		X					X	X		X			X	
	Visa y Mastercard	X		X							X	X						
	Amex, Visa y Mastercard	X			X	X						X	X		X			X
	Mastercard y Visa	X	X	X			X				X	X	X					
	Mastercard y Visa	X	X	X		X	X			X		X	X					

ANEXO 1 A: RESUMEN DE LOS REQUISITOS POR ACTIVIDAD LABORAL

REQUISITOS:	SI ES EMPLEADO EN RELACION DE DEPENDENCIA	SI ES INDEPENDIENTE O POSEE NEGOCIO PROPIO
Copia de la cédula deudor y cónyuge	X	X
Copia del Certificado de votación deudor y cónyuge	X	X
Copia del RUC		X
Copia de los últimos 2 roles de pago del deudor y cónyuge	X	
Certificado de ingresos adicionales al sueldo (contrato de arrendamiento, facturas por honorarios profesionales, certificado de comisiones) del deudor y cónyuge.	X	
Copia de los 3 últimos estados de cuenta corriente y de tarjetas de crédito del deudor		X
Declaración de Impuesto a la Renta del último año		X
Declaración de IVA de los 3 últimos meses		X
Copia de los activos que posea: matrícula de vehículos, copia de escrituras e impuestos prediales de bienes inmuebles (actualizados) del deudor y cónyuge.	X	X
Copia de planilla de luz, agua o teléfono (lugar de residencia)	X	X
Soportes del pago de Jubilación		
Formulario de Licitud de Fondos	X	X

ANEXO 2: LA ENCUESTA

Ciudad: _____

Fecha:

--	--	--

Cuestionario No.

--	--	--	--

Mi nombre es Laura Ramón/ Alexandra Abeiga, alumna egresada de la Maestría en Banca y Finanzas, y el objetivo de esta encuesta es proporcionar información para la elaboración de una tesis de la Universidad San Francisco de Quito, sus respuestas serán utilizadas para fines meramente académicos y totalmente confidenciales.

P1. Edad: _____

P2. Sexo (Marque con una x la casilla correspondiente):

(0)Masculino (1) Femenino

P3. ¿Cuál es su estado civil?: _____

P4. ¿Cuál es su nivel de ingresos? (Marque con una x el rango que más se ajuste)

(0)US\$300 – US\$500 (1) US\$501 – US\$800 (2)US\$801 – US\$1100 (3) US\$1101 – US\$3000 (4)US\$3000 o más

P5. ¿Qué tarjeta de crédito posee y cuál fue la entidad que la emitió?

•**Marca:** Por ejemplo: American Express, Visa, Mastercard, Diners, etc.•**Banco / Institución:** Por ejemplo: Bco. Pichincha, Bco. Guayaquil, Bco. del Pacífico, etc.

Banco / Institución	Marca

P6. De las tarjetas mencionadas anteriormente, ¿cuál es la que utiliza con mayor frecuencia? Indique solamente una.

Banco Institución: _____**Marca:** _____

P7. Con respecto a sus ingresos, ¿Qué porcentaje destina a pagos con tarjetas de crédito bancarias y otras obligaciones financieras (préstamos)? (Marque con una x el casillero correspondiente).

(0)Menos del 10% (1)Del 10% al 20% (2)Del 21% al 30% (3)Del 31% al 40% (4)Del 41% al 50% (5)Del 51% al 60%

(6) Del 61% al 70%

(7) Más del 70%

P8. ¿Usualmente cuál es la modalidad de pago que realiza por los consumos de su tarjeta de crédito bancaria (la más usada)? (Marque con una x el casillero correspondiente).

(0) Pagos mínimos (1) Paga más del mínimo

P9. De los siguientes rangos marque con una X, el porcentaje en que han incrementado sus deudas en tarjetas de crédito bancarias en el último año.

(0) Del 10% al 20%

(1) Del 21% al 30%

(2) Del 31% al 40%

(3) Del 41% al 50%

(4) Más del 50%

P10. De la siguiente lista, indicar en qué gastos utiliza su tarjeta de crédito bancaria **más usada** (la que mencionó en la pregunta 6).

(1)	Víveres en supermercado	
(2)	Prendas de vestir	
(3)	Salud	
(4)	Pago de seguros (vehículos, otros)	
(5)	Restaurantes	
(6)	Entretenimiento – Ocio	
(7)	Viajes	
(8)	Otro, Especifique	

P11. Cuando compra con su tarjeta de crédito bancaria **más usada** ¿cómo prefiere hacer sus pagos? (Marque con una x el casillero correspondiente)

(0) Corriente (1) Diferido

P12. ¿Realiza usted avances de efectivo mediante la tarjeta de crédito bancaria que **más utiliza**? (Marque con una x el casillero correspondiente)

(0) NO (1) SI

P12.a Si su respuesta anterior fue SI, indique cuantas veces al mes realiza avances de efectivo, caso contrario continúe con la pregunta 11.

_____ veces al mes.

P13. ¿Ha registrado atrasos en el pago de sus tarjetas?

(0) NO (1) SI

Si su respuesta anterior fue NO, fin del cuestionario, caso contrario continuar con el mismo.

P13.a Indicar el número de días que se retrasó en el pago.

_____ días.

P13.b ¿Por qué motivo se retrasó en el pago de su tarjeta de crédito bancaria? (Marque con una x el casillero correspondiente)

Consumió más de lo que podía pagar	<input type="checkbox"/>	
Estaba de viaje	<input type="checkbox"/>	
Tenía pagos más importantes (otros préstamos)	<input type="checkbox"/>	
Estaba sin trabajo	<input type="checkbox"/>	
Fecha de pago es antes del cobro de sueldo	<input type="checkbox"/>	
Tiene más de una tarjeta	<input type="checkbox"/>	
Otro, Especifique	<input type="checkbox"/>	