

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua

UNAN – RUCFA

Recinto Universitario Carlos Fonseca Amador

Departamento de ciencias Económicas



SEMINARIO DE GRADUACION PARA OPTAR AL TITULO DE LICENCIADO EN BANCA Y FINANZAS

Tema: OPERACIONES BANCARIAS

SUB-TEMA: Análisis de parámetros crediticios utilizados por el banco de la producción para el otorgamiento y emisión de tarjetas de crédito Visa Clasica a los tarjetahabientes en el periodo Enero-Diciembre 2013.

Autores:

- Br. Rebeca Elizabeth Carmona Payan.
- Br. Marlon José Gómez Álvarez.

Tutor:

Msc. Solieth Martínez Jarquín

Managua, Nicaragua, Junio 2015

Dedicatoria

El presente trabajo de seminario está dedicado con mucho amor, por cada uno de nosotros, a nuestro creador Dios padre, que nos permite sobreponernos a las adversidades diarias y por ser fuente inagotable de inspiración.

A nuestros padres, que nos impulsan con sus consejos a buscar el éxito constantemente brindándonos su apoyo incondicional.

A nuestro tutor, Msc. Solieth Martínez Jarquín por brindar su tiempo, disposición, paciencia, conocimientos y experiencias en el transcurso de la realización de este trabajo.

Y sobre todo no podemos dejar sin mencionar a nuestra líder y Decana, Msc. Isabel Lanuza, a quien le agradecemos por toda esa ardua labor que realiza por nosotros, el estudiantado, permitiéndonos llegar hasta este momento de coronación de nuestra carrera.

Br. Rebeca Elizabeth Carmona Payan.

Br. Marlon José Gómez Álvarez.

Agradecimiento

Expresamos nuestro agradecimiento a Dios todo poderoso por habernos acompañado todo este tiempo, a nuestros padres y nuestra tutora por ayudarnos a crecer e inspirarnos a crecer cada día.

A la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Recinto universitario Carlos Fonseca Amador por darnos la oportunidad de estudiar, mis profesores durante toda mi carrera porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

Br. Rebeca Elizabeth Carmona Payan.

Br. Marlon José Gómez Álvarez.

CARTA DE AVAL DEL TUTOR.

Managua, Nicaragua, 02 de junio del 2015.

Msc. ÁLVARO GUIDO QUIROZ.

Director del Departamento de Contabilidad Publicas y Finanzas

Su Despacho.

Estimado Maestro Guido:

Por medio de la presente, remito a usted los ejemplares del informe final de Seminario de Graduación correspondiente al segundo semestre del 2014, titulado con el tema general:

“Operaciones Bancarias” y Sub Tema: **“Análisis de parámetros crediticios utilizados por el Banco de la Producción para el otorgamiento y emisión de tarjetas de créditos Visa Clásica a los targetabientes en el periodo Enero-Diciembre 2013”**, presentado por los bachilleres:

REBECA ELIZABETH CARMONA PAYAN., con numero de Carnet: **06195875** y

MARLON JOSE GOMEZ ALVAREZ, con numero de carnet: **06195664**, para optar al título de Licenciados en Banca y Finanzas.

Cabe mencionar que este trabajo reúne todos los requisitos metodológicos establecidos para el Informe final del Seminario de Graduación, que especifica la Normativa para las modalidades de Graduación como formas de culminación de estudios, Plan 1999 de la UNAN-Managua.

Sin más que agregar al respecto, y a espera de la fecha de defensa final, me suscribo deseándole éxitos en sus funciones.

TUTORA SOLIETH MARTINEZ.

RESUMEN

El presente documento seminario de graduación aborda el impacto que hoy en día representa la falta de información y como consecuencia el uso inadecuado que se realiza a la tarjeta de crédito visa clásica emitida por el Banco de la Producción en el período Enero-Diciembre 2013 . Contiene un análisis realizado a los parámetros que utilizo el Banco para el correcto otorgamiento y emisión de tarjetas de crédito.

También se hace referencia a los aspectos tales como el endeudamiento, el cual ha disminuido luego de la aprobación de la reforma que se aplicó a la Ley 515 de Promoción y Ordenamiento del Uso de la Tarjeta de Crédito. Determinando que las tarjetas de crédito se han convertido en una herramienta de pago habitual conllevando, que tanta responsabilidad tiene el banco por emitir una tarjeta de crédito, como el uso que el propietario le da a ésta.

Este resultado es logrado gracias al análisis documental obtenido de la información financiera y de los resultados del caso práctico, el cual demostró exactamente esa responsabilidad que debe tener el cliente en su uso adecuado de la tarjeta de crédito, que se convierte a su vez en dinero en sus manos.

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Valoración del docente.....	iii
Resumen.....	iv
Índice.....	v
I Introducción.....	1
II Justificación.....	2
III Objetivos.....	3
3.1 Objetivo general.....	3
3.2 Objetivos Específicos.....	3
IV Desarrollo del subtema.....	4
4. Los parámetros, uso y naturaleza de las tarjetas de créditos en Nicaragua	
4.1 Origen de las tarjetas de créditos.....	4
4.2 Evolución de la tarjeta de crédito en Nicaragua.....	9
4.3 Definición de la tarjeta de credito.....	11
4.4 Función de la tarjeta de crédito.....	13

4.5 Clasificación de las tarjetas de créditos y tipos de tarjetas de	
Créditos.....	18
4.6 Aspectos generales de la tarjeta de crédito visa clásica.....	20
4.7 Operaciones de la tarjeta de crédito.....	22
4.8 Clonación de tarjetas.....	27
4.9 Medidas de seguridad al hacer uso del cajero automático.....	28
4.10 Parámetros del analista de crédito.....	31

5. Marco regulatorio legal de las tarjetas de créditos a través de las normas emitidas por la SIBOIF.

5.1 Evolución del régimen jurídico de las tarjetas de crédito en	
Nicaragua.....	37
5.2 Naturaleza jurídica.....	38
5.3 Requisitos literales de la tarjeta de crédito.....	43
5.4 Inconvenientes, ventajas y desventajas de las tarjetas.....	44
5.5 Aspectos de la ley de ordenamiento del uso de tarjeta.....	46
5.6 Normas para las operaciones, N° CD-SIBOIF-6.....	47
5.7 Contenido elemental de las cláusulas del contrato de emisión	y
uso de tarjeta de crédito.....	49
5.8 Formulas de cálculo de interés corriente, moratorio y demás cargos	en
los estados de cuenta.....	55
5.9 Función del Boucher.....	58
5.10 Pasos para cancelar el servicio de tarjeta de crédito.....	59

V. Caso práctico

6.1 Introducción.....	61
6.2 Presentación del Banco.....	62
6.3 Cálculos.....	63

VI. Recomendaciones.....	71
VII. Conclusiones.....	75
VIII. Bibliografía.....	76
IX. Anexos.....	77

INTRODUCCIÓN.

En la presente investigación estaremos refiriendo sobre el tema de las tarjetas de crédito en cuanto a sus antecedentes, su uso, naturaleza y su marco regulatorio, definiéndolas como un modo de obtener financiamiento para consumo, sin gestionar cada crédito en particular, sino que una vez acreditados los requisitos que el Banco impone para comprobar la solvencia del cliente, como sus ingresos y bienes, le entregara a su disponibilidad una cierta cantidad de dinero que pueden utilizar.

Lo abordaremos a través del planteamiento de los objetivos, enmarcándonos en la debida justificación, la cual plantearemos de acuerdo al riesgo que genera la emisión de tarjetas de crédito por parte del Banco de la Producción conforme al periodo Enero-Diciembre 2013.

Luego lo desarrollaremos en función de lograr una adecuada toma de decisiones, que les permitan a las instituciones financieras alcanzar los objetivos propuestos en base al nuevo servicio de colocación de tarjetas.

Y para lograr analizar los riesgos presentaremos la realización de un caso práctico donde se apreciaran los métodos de cálculos utilizados como instrumentos financieros que permiten disponer a la institución financiera el grado de financiación a corto plazo por las compras de bienes y servicios que realicen los clientes.

JUSTIFICACION

En la actualidad, el uso de las tarjetas de crédito es lo más común en forma de pagos en los diferentes comercios, las personas adquieren las tarjetas para la compra de bienes o servicios a crédito, como así también al contado. El problema surge cuando se hace uso irracional e impulsivo de dicho elemento de fácil conversión de dinero, convirtiéndose en un efecto de uso indiscriminado e inadecuado de las tarjetas de crédito, provocando principalmente los altos intereses y el endeudamiento certero. Las personas, al hacer uso de las tarjetas de crédito, pierden el límite de los gastos y más aún cuando el límite de la tarjeta es alto; y se puede llegar a tal punto de acumular deudas impagables.

De tal modo que la institución financiera debe ser parte de esto, porque cuando las cuentas se vuelven incobrables, es cuando se empieza a investigar si los parámetros establecidos por el banco coinciden con los montos otorgados de acuerdo a las políticas establecidas para su emisión. Y esto a su vez genera un interés económico-social, porque desencadena un círculo el cual envuelve tanto a las instituciones como a familias enteras donde se encuentran desde jefes de hogares hasta estudiantes universitarios, los cuales deben ser investigadores del tema.

Objetivos.

Objetivo general.

Analizar los parámetros crediticios que utilizó el Banco de la Producción para el otorgamiento y emisión de tarjetas de créditos visa clásica a los tarjetahabiente en el periodo Enero-Diciembre 2013.

Objetivos específicos

- ❖ Identificar los parámetro, uso y naturaleza de las tarjetas de crédito en Nicaragua.
- ❖ Destacar el marco regulatorio legal de las tarjetas de crédito a través de las normas emitidas por la SIBOIF.
- ❖ Elaborar un caso práctico donde se muestre controversia por la emisión y uso de las tarjetas de crédito.
- ❖ Recomendar medidas dirigidas los tarjetahabientes para el buen uso de las tarjetas de crédito

IV.DESARROLLO DEL SUB-TEMA

4. Los parámetro, uso y naturaleza de las tarjetas de crédito en Nicaragua.

4.1 Historia y evolución de la tarjeta de crédito

La mayoría de autores afirman que la aparición de la tarjeta de crédito tiene su origen en EEUU a inicios del Siglo. XX. Otros por el contrario sostienen que sus orígenes son en Europa, específicamente en Francia, Inglaterra y Alemania, con una aplicación muy reducida, en hoteles para viajeros frecuentes, sin embargo en este tipo de tarjeta solamente intervenían dos partes, Emisor y Tarjetahabiente, Lo completamente seguro es que es un instrumento jurídico perteneciente al commonlaw. (obregon, 2014)

Exponen la mayoría de los autores que en EEUU emergieron los primeros vestigios de las tarjetas de crédito bajo la modalidad de *tarjetas de compañía*, siendo este su antecedente directo. El mecanismo o la dinámica de operación consistían en que algunas cadenas de hoteles otorgaban a clientes exclusivos, pudiendo ser personas naturales o jurídicas, tarjetas que los acreditaban para una línea de crédito que básicamente los habilitaba para hospedarse y consumir en cualquier hotel de la cadena, en cualquier lugar del país, sin tener que realizar el pago en el acto, sino que se hacía a *posteriori*. En la década de los 20´s retomaron este espejo algunas empresas distribuidoras de derivados del petróleo, como *Texaco* y *Standard Oil*. Gradualmente el modelo se extendió a otros sectores comerciales adquiriendo notoriedad y éxito. (obregon, 2014).

De esta forma se consolida la tarjeta de crédito como un instrumento que permite “*al presentarlo*” prorrogar la obligación de pago en específicas transacciones. La presentación de la tarjeta legitima al portador para poder adquirir bienes y servicios sin tener que realizar una contraprestación económica y efectiva en el acto. Por lo que podemos deducir que realiza una función similar a la “*carta orden de crédito*”. (obregon, 2014).

En la segunda guerra mundial su uso se vio menguado, incluso casi se extinguió, debido a limitación casi total del acceso al crédito durante la economía de guerra y como consecuencia de las medidas restrictivas adoptadas por el gobierno de los EEUU. (obregon, 2014)

En el primer peldaño de la etapa evolutiva de la tarjeta de crédito, donde solamente en EEUU se utiliza y es desconocida en el resto del mundo. Obregón (2014)” Su dinámica era simple en ese entonces, era un contrato bilateral, siendo usado entre el proveedor de bienes o servicios, el cual además financiaba y el consumidor o cliente, quien pagaba mensualmente lo que había gastado o bien por cuotas periódicas preestablecidas”, no había nuevo crédito mientras no pagara lo debido, sin embargo algunas compañías decidieron intentar con créditos rotativos...

Una vez finalizada la segunda guerra mundial, la tarjeta de crédito es retomada por los comerciantes, y por primera vez se convierte en un contrato *trilateral*, donde el emisor ya no es el suministrador de los bienes o servicios, sino que éste entrega los bienes o servicios al titular de la tarjeta, cobrando al emisor el precio de los mismos. Por primera vez el emisor se convierte en una empresa o compañía especializada en la emisión y administración de tarjetas, la que entrega una tarjeta al titular abriéndole una cuenta de crédito que es pagada mensualmente. Estas tarjetas ya poseen las características y elementos esenciales de hoy en día. (obregon, 2014).

El momento de apogeo de las tarjetas de crédito fue a mediados del siglo XX, específicamente en 1951 cuando Ralph Schneider y Frank Mc Mamara crean *Dinners Club*, entidad financiera dedicada exclusivamente a la emisión y administración de tarjetas de crédito, la que haciendo gala de su nombre en sus inicios era apta para una cadena de restaurantes, pero posteriormente pasa a ser la primera tarjeta acreditativa del mundo, del tipo “*viajes y entretenimiento*”. (obregon, 2014)

En los inicios, los titulares de la tarjeta recibían un carnet con su respectivo talonario, donde se determinaba los establecimientos afiliados a esta novedosa modalidad, en la cubierta del talonario se designaba el ID del portador, datos que el comerciante consignaba en el momento del pago. En un tiempo relativamente corto

Diners Club, emite por primera vez una tarjeta internacional, con las características y datos que hoy conocemos, siendo un éxito mundial, entre las personas que podían acceder a ellas.

El lanzamiento mundial de la tarjeta de crédito se debe al uso en otras naciones de las tarjetas emitidas en EEUU y el establecimiento de sucursales en el extranjero durante los años 50's y 60's. En 1951 el *Westminster Bank* de Inglaterra se convierte en el emisor local de *Diners Club* en ese país, en 1953 aparece *Diners Club S.A.* en México, en 1954 en Francia, en 1961 aparece *Diners* en Argentina. (obregon, 2014)

Como factor común en todo negocio, aparecieron competidores al ver el éxito rotundo de *Diners Club*. Algunos emisores bilaterales se apresuraron a firmar convenios de adhesión con establecimientos suministradores de bienes y servicios. Otros, como las compañías de turismo se atrevieron a incorporar el sistema de pagos con tarjeta de crédito. (obregon, 2014)

Contemporáneo a esta revolución de las tarjetas de crédito, incursionan los bancos en este prometedor negocio, como emisores y administradores de tarjetas de crédito. En 1951 el *Franklin National Bank de Long Island, New York*, lanzó una tarjeta de crédito que fue aceptada por los comercios locales y poco tiempo después, alrededor de 100 bancos imitaron la practica, pero como estas solo funcionaban para una determinada circunscripción, muy pocas, o casi ninguna, generaban suficientes ganancias para los bancos por lo que el efecto de "crecimiento espuma" fue a la inversa y desaparecieron con el mismo entusiasmo que llegaron. (obregon, 2014).

En 1958, *American Express Company*, quien en ese entonces solamente fungía como agencia de viajes y emitía, los hoy en desuso, cheques de viajero para sus clientes, crea su propia marca de tarjetas dentro de la línea de "*Travel and Entertainment*"; imitando la práctica le sigue "*CarteBalnche*" creada en 1959 por la cadena hotelera Hilton; sin embargo no estuvo a la altura del empuje y singular desarrollo de *American Express Company*. (obregon, 2014).

Con el florecer de los años 60's los bancos incursionaron en nuevas modalidades de pago diferidos en los saldos insolutos, lo que ofreció ingresos adicionales y una mayor rentabilidad. Vislumbrando que el negocio radicaba en el crecimiento del territorio con aceptabilidad de este nuevo mecanismo de pago, la banca creó asociaciones y convenios para que se pudieran expedir tarjetas de crédito comunes para todo el territorio de los EEUU, es ahí donde surgen las que hoy son las dos grandes firmas de tarjetas de crédito que operan bajo los nombres de *Mastercard International* y *Visa International*. En el específico de la firma *Visa International*, sus antecedentes datan desde 1958 cuando el hoy controversial *Bank of America*, emitió la tarjeta de crédito *Bank AmericaCard*. (obregon, 2014)

En 1983 *Mastercard International*, presenta la primera tarjeta con el holograma de laser como dispositivo antifraude. Mientras tanto en otros países nuevas tarjetas eran lanzadas al público por bancos o instituciones financieras creándose de esta manera los sistemas mundiales de tarjetas de crédito. (obregon, 2014).

4.2 Evolucion de la tarjeta en Nicaragua

En 1971, *Visa* pone en circulación en Nicaragua la primera tarjeta de crédito. En 1974, es introducida *Mastercard*, quien crea un matrimonio empresarial, vigente hasta la fecha con *Credomatic*, la que fue promovida en el país por el emporio financiero del *Banco de América*. De igual manera cercana a esos años se establece *Dinners Club* promovida por el hoy extinto *Banco Nicaragüense*, además de múltiples establecimientos comerciales que expedían tarjetas de crédito en una relación jurídica bilateral. (obregon, 2014)

La situación política y económica que Nicaragua presentaba durante el ocaso de la década de los 70's no propició un crecimiento económico acorde a los indicadores mundiales. Por cuanto atravesó una revolución a un régimen dictatorial, que despuntó en un embargo comercial y aislamiento de relaciones económicas y diplomáticas por parte de países intolerantes de políticas antagónicas, a esto sumémosle una economía bélica que no era la más propicia para negocios de crédito. (obregon, 2014).

Credomatic llegó a contabilizar antes de la revolución (1979) entre 25,000 y 30,000 tarjeta habientes, cifra responsable teniéndose en cuenta la población de la época, sin embargo se redujo en la década de los 80's (periodo de guerra y embargo comercial), en forma dramática, quedando solamente *Credomatic* operando en el país y pasando a manos del estado con solamente 600 clientes. (obregon, 2014)

En 1991 se reinserta a la economía de consumo de Nicaragua la franquicia *Visa* por medio de la entidad *Aval Card S.A.* quien no era una entidad bancaria. En la década de los 90's el crecimiento de la economía nacional, la descentralización de la banca, y el desarrollo del tráfico mercantil propiciaron el mercado de tarjetas de crédito, aumentando y evolucionando el número de emisores de tarjetas de crédito. (obregon, 2014)

A mediados de los años 90's, *Aval Card S.A.* como una empresa creada por el antiguo *Banco Uno* hoy *City Bank*, aprovechándose de la falta de regulación legal en materia de tarjetas de crédito, se introduce irregularmente a Nicaragua una empresa (no acreditada legalmente en Nicaragua) denominada *Banco uno Panamá* que comienza a emitir tarjetas de crédito de manera desmedida creando un sobreendeudamiento de los clientes quienes además de poseer deudas por tarjetas de crédito con *Aval Card S.A.* y *Banco uno Panamá*, también las tenían con los bancos privados de Nicaragua que habían comenzado a fungir como emisores de tarjetas, teniendo entre ellos; *Banco de la Producción (banpro)*, *Banco de finanzas (BDF)*, *Banco de crédito centro americano (Bancentro)*, *Banco de América Central (BAC)*, *Banco de la Exportación (Banexpo)*. (obregon, 2014)

La falta de un marco jurídico regulatorio sobre tarjetas de créditos fue un factor determinante en el cometimiento de abusos por parte de las emisoras de tarjetas hacia los consumidores que desembocó en una crisis económica, que hasta hoy resienten las carteras de las instituciones antes mencionadas, desencadenando un problema social que tuvo que ser atendido oportunamente por la el Estado en la promulgación de ley 515, Ley de promoción y ordenamiento del uso de la tarjeta de crédito. (obregon, 2014).

4.3 Definición de las tarjetas de crédito.

Una tarjeta de crédito es un instrumento financiero de pago, emitido por una entidad, que permite al titular acceder a un saldo superior al disponible en su cuenta corriente, ya que el dinero proviene de un crédito por parte de la entidad, que el titular deberá amortizar posteriormente conforme a los plazos y condiciones pactados con su banco o caja de ahorros. (monetos, 2014)

Formato

Las tarjetas de crédito es una pieza de plástico con dos caras. En la cara superior aparece el nombre de la entidad emisora y su logotipo, el número de identificación de la tarjeta, la fecha de vencimiento, el nombre del titular y el tipo de tarjeta. Por otro lado en la cara posterior aparece una banda magnética y un espacio donde debe firmar el titular y donde impreso un Código de Validez de la tarjeta CVV (en inglés, Card Verification Value), que permitirá verificar si la tarjeta se encuentra en manos del titular cuando realiza ciertos movimientos. El CVV son los tres últimos dígitos que aparecen impresos en el reverso de la tarjeta, en el caso de tarjetas VISA, Mastercard o Diners club. En las tarjetas American Express, el CVV consta de cuatro dígitos y se encuentra en la cara superior por encima del número de identificación. (monetos, 2014).

Una tarjeta de crédito es un modo de obtener financiamiento para consumo, sin gestionar cada crédito en particular, sino que una vez acreditados los requisitos que el Banco impone para comprobar la solvencia del cliente (como sus ingresos y bienes) le entrega la disponibilidad de una cierta cantidad de dinero que puede utilizar para sus compras sin abonarlas en efectivo, sino simplemente presentando la tarjeta, donde figura el nombre del titular, el número de tarjeta, un código de seguridad, y el nombre del Banco

emisor. Poseen una banda magnética que el comercio utiliza para cargar el importe facturado. También los negocios importantes emiten sus propias tarjetas para que sus clientes las gasten en sus locales. (sociales, 2014)

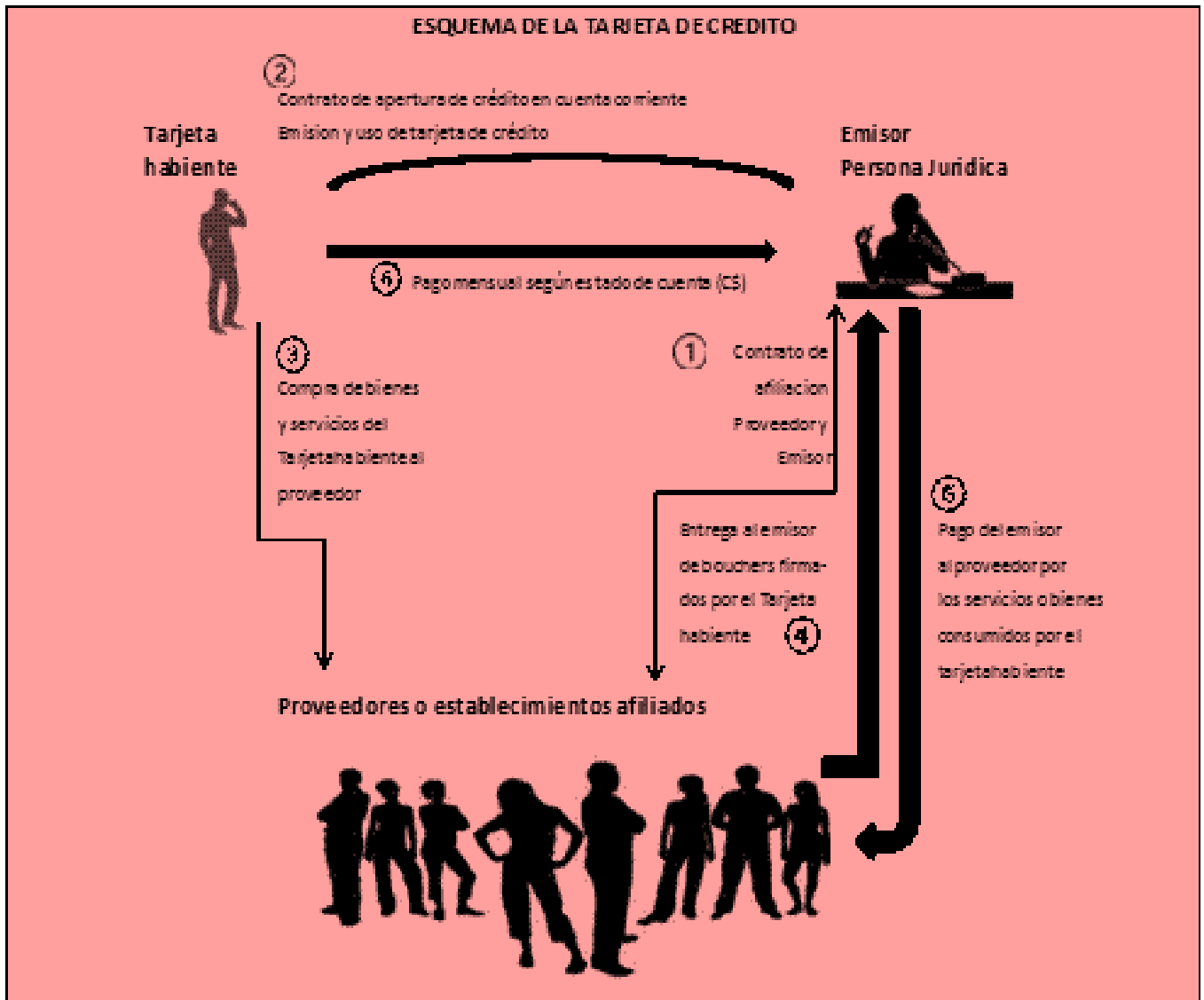
El poseedor de la tarjeta cuyo nombre consta en ella, acreditando su identidad, puede, presentándola en un comercio, recibir el servicio solicitado o la mercadería requerida sin abonarla con dinero. A fin de mes, el titular de la tarjeta, recibe un resumen Del Banco donde se le detallan los gastos efectuados con indicación del acreedor, la fecha de compra y el importe. Éste debe ser abonado en el Banco, pudiendo hacerlo por el total, parcialmente, o por un monto mínimo. Si no cancela toda la deuda, el saldo le será financiado con intereses. (sociales, 2014)

También la tarjeta permite obtener adelanto de dinero en efectivo hasta una suma predeterminada, en consideración a sus ingresos, que deberá devolver con intereses.

Hay algunas que tienen vigencia como medio de pago a nivel nacional y otras además, internacional. (sociales, 2014).

4.4 Función de la tarjeta de crédito

Para poder entender mejor el funcionamiento del sistema de las tarjetas de crédito, se ilustra en la siguiente gráfica:



La tarjeta es un instrumento jurídico que permite a su titular realizar determinadas operaciones con el propio emisor o con terceras personas, sustituyendo la necesidad de utilizar dinero en efectivo, cheque u otros documentos mercantiles. Funciona como medio de pago documental o escritural, en operaciones con trascendencia económica. La tarjeta ante todo responde a una necesidad de la sociedad contemporánea. Así surgió y en esa dirección ha evolucionado. Hubo necesidad de disponer de un instrumento que pudiera intervenir en el tráfico económico y jurídico supliendo el intercambio de dinero

efectivo en las transacciones, en competencia con otros instrumentos como los cheques. (SAMANIEGO, 2011)

- **Funciones económico-sociológicas** La tarjeta es un instrumento de desarrollo comercial y financiero. Ha influido en el desarrollo del mercado financiero, donde es un importante instrumento de intermediación y genera buena parte de los beneficios de la banca. (SAMANIEGO, 2011).
- **Funciones jurídicas** La tarjeta es un instrumento de identificación. Es su función primaria que permite el uso del resto de funciones específicas. En realidad está mejor empleado hablar de la tarjeta como “medio de identificación”, que sirve tanto a sus funciones jurídicas como a las económico-sociológicas. (SAMANIEGO, 2011).
- Identifica al titular, al emisor, contiene datos relativos a la identidad de éstos, y también información importante para realizar las transacciones, relativa al tipo y números de cuentas, límites de crédito y de efectivo disponible. (SAMANIEGO, 2011)
- **Función Operativa:** la función operativa se refiere a los usos que se le puede dar a la tarjeta. Entre ellos tenemos; el uso identificatorio, así como la comodidad y seguridad que ofrecen al usuario pues le evita transportar importantes sumas de dinero, disminuyendo toda eventualidad posible. También el crédito disponible para cualquier eventualidad futura, el registro y control de los gastos con los estados de cuentas mensuales, les permite acumular los pagos en una fecha única, generando un efecto de crédito y economía de

tiempo, ya que se abona el gasto de varias semanas. Permite el uso del crédito por terceras personas, mediante las tarjetas adicionales, así mismo es relevante para los establecimientos asociados, pues incrementa las ventas y ofrece ciertas facilidades, por ejemplo evita el riesgo de recibir cheques sin fondos, se tiene garantizado el cobro de las facturas por el emisor disminuyendo el riesgo de robo.

(obregon, 2014)

- ***Función simbólica:*** Es importante, para explicar el éxito comercial de la tarjeta de crédito, que esta ligada al aspecto psicológico de los clientes de diferenciarse de las demás, con denuedo de poder y pertenencia a cierto y selecto grupo con poder económico y solventes (aunque en los últimos tiempos el mercado de tarjetas de crédito se ha extendido a todos los niveles sociales disminuyendo el techo del crédito), esta sensación de poder y exclusividad social se produce mayormente por separar lógicamente y cronológicamente el acto de adquirir y el de pagar. (obregon, 2014)

- ***Función Económica:*** Como se ha explicado, la tarjeta de crédito funciona como un instrumento jurídico que permite al tarjetahabiente realizar determinadas operaciones con el propio emisor o con terceras personas, sin necesidad de utilizar dinero en efectivo, cheques u otros documentos mercantiles, como medio de facilitación de pagos

Ha venido desarrollando una económica parecida a la del dinero, ya que sustituye a este como medio de pago ante el proveedor de servicios o bienes, quien a su vez obtiene el resarcimiento de la prestación posteriormente por parte del emisor. Para el emisor es una forma de colocación rentable de dinero a corto plazo, y obtención de ganancias a través del cobro de comisiones a los establecimientos o comerciantes asociados.

El costo primario o inversión para el uso del “dinero plástico” se inclina a un mínimo de importes financieros para todos los elementos del contrato u operación, por ejemplo para:

- a) *El tarjetahabiente o usuario:*** El gasto de tramitación del crédito es muy reducido por la rápida concesión, además de recibirlo en el tiempo preciso, por tanto, el costo de oportunidad es un factor determinante.

- b) *El emisor:*** Sus gastos son menores por la automatización y masificación en la toma de decisiones crediticias y reducción de gastos operacionales por un menor manejo de operaciones con efectivo y cheques.

- c) *Los Establecimientos o comerciantes afiliados:*** Poseen una reducción significativa en la concesión del crédito al tarjetahabiente, la menor necesidad de financiamiento y los menores gastos de papeleo por facturación.

Otro costo reducido se da en países más industrializados que Nicaragua, donde se ha visto un ahorro significativo para el Estado en la impresión de papel moneda. (obregon, 2014).

4.5 Clasificación y tipos de tarjetas de crédito.

Las tarjetas de crédito son tarjetas que permiten al poseedor hacer compras con la posibilidad de no pagar en el acto. Son hechas de plástico y poseen un chip o banda magnética y un número que permite identificarlas. (Educativo,2014) afirma:

Las tarjetas de crédito pueden ser clasificadas de distintas maneras según:

La forma que debe ser **financiada** la deuda adquirida en:

1. **Cuotas:** en este caso el producto comprado puede ser pagado en varias contribuciones inferiores a la total. En este caso muchas veces es cobrado un interés, que puede variar según lo acordado previamente.
2. **Cuota única:** en este caso la deuda es saldada en un pago único, generalmente no son cobrados intereses como en el caso anterior.

Además pueden ser clasificadas según **las características** de la tarjeta, como donde pueden ser utilizados o el monto máximo:

Tarjetas básicas: este es el tipo de tarjetas más utilizado. Pueden diferenciarse en

1. **Tarjetas clásicas:** Normalmente deben ser gastados como máximo mil quinientos pesos, de todos modos el monto será determinado por la institución de

financiamiento. Estas tarjetas además suelen ser distinguidos en colores según el máximo que puede ser gastado por mes en doradas y de plata.

2. **Tarjetas especiales:** estas hacen entregas de servicios extras. El monto máximo a utilizarse suele ser el mismo al de las anteriores.

Tarjetas comerciales: Son entregadas por los mismos negocios, no por los bancos.

La deuda adquirida es transferida a una cuenta bancaria en una cantidad de días determinada. Generalmente son cobrados intereses, que tienden a ser elevados.

Tarjetas prepagas: Son muy utilizadas por aquellas personas que desean restringir sus propias compras, ya que sólo puede gastarse la cantidad de dinero que ha sido previamente transferido a la tarjeta. Por otro lado, son muy útiles para realizar compras vía internet, en negocios que sólo existen en la red.

Tarjetas con puntos: Tarjetas de crédito que pueden ser utilizadas por los clientes de determinadas entidades. Con el uso de estas tarjetas son obtenidas ciertas ventajas como, puntos que podrán ser cambiados, descuentos, regalos, entre otros.

Tarjetas virtuales: No se tiene un soporte real, lo único que se posee, es un PIN y un número que la distingue e identifica. Esas tarjetas también son prepagas, y son utilizadas para hacer compras en Internet. Pueden ser distinguidas dos tipos:

1. Anónimas: en éstas el titular no debe identificarse más que con su casilla electrónica, es decir que no debe testificar su verdadera identidad.
2. Identificables: en este caso el usuario de la tarjeta debe presentar datos personales y su identificación personal. (educativo, 2014)

4.6 Aspectos generales de la tarjeta visa clasica.

Tarjeta de crédito que puede ser utilizada para compras y retiros de efectivo a nivel nacional e internacional. (BANPRO, 2015) afirma:

Beneficios:

- De fácil adquisición.
- Membresía gratis el primer año.
- Adicionales sin costo el primer año.
- Acceso a promociones especiales.
- Pago de Servicios Varios a través de Tele pagos 1-800-1530*.
- Suscripción de servicios varios a Débito Automático.
- Hasta 45 días para pagar la deuda.
- Seguro Gratuito de Viaje* por US\$ 75.000.00 al comprar su pasaje con su tarjeta PREMIA Banpro.
- Acceso a la red de Cajeros Automáticos y PLUS.
- Límite de crédito acorde a las necesidades del cliente.
- Tasa de interés anual en córdobas de 50% y 30% en dólares.
- Acceso a BANPRO en Línea www.banpro.com.ni para consultas y/o pagos.
- Programas de protección contra robo:
 - Protector BANPRO*
- Programa de Asistencia:
 - BANPRO Asiste* 2278-6688

- Programa de lealtad: Puntos PREMIA: Acumulación de 1 Punto PREMIA por cada dólar o su equivalente en córdobas por compra.

A la hora de adquirir una de nuestras Tarjetas de Crédito, debe de tomar en cuenta las siguientes cosas.

- Mantenimiento de valor
- Comisiones por servicios □ Tabla de Costos
- Retiros en efectivo
- Otros beneficios ofrecen las tarjetas de BANPRO
- Fechas de Corte
- En casos de robo o pérdida de la tarjeta
- Estados de cuenta
- Pagos
- Servicio de pago Xpress
- Tipos de seguridad.

4.7 Operaciones de las tarjetas de crédito

Las operaciones de activo para las entidades financieras, implican prestar recursos a sus clientes acordando con ellos una retribución que pagarán en forma de tipo de interés, o bien acometer inversiones con la intención de obtener una rentabilidad.

En general, las operaciones de activo suponen un riesgo para la entidad financiera ante la posibilidad de impago total o parcial de un préstamo o un crédito. Teniendo en

cuenta esta característica podríamos descomponer las cuentas de activo para los bancos en dos tipos genéricos:

A. Operaciones que conllevan movimientos de fondos y en las que el banco experimenta un riesgo:

- Operaciones de préstamo.
- Operaciones de crédito en cuenta corriente.
- Descuento de efectos.
- Etcétera.

B. Operaciones que en principio, no representan movimiento de dinero, puesto que únicamente representan un compromiso por parte del banco, pero ocasionalmente, pueden producir movimiento de capital ocasionando para la entidad la asunción de riesgo:

- Tarjetas de crédito.
- Créditos documentarios.
- Avales.
- Garantías.

Desde el punto de vista financiero, tanto para personas físicas como jurídicas, se clasifican las operaciones, en general, en las que se realizan en el corto plazo como las pólizas de crédito, el descuento comercial, anticipo de recibos bancarios, factoring,

tarjetas de crédito, etc., y los productos más habituales utilizados para el largo plazo como los préstamos hipotecarios, préstamos personales, leasing, etc.

Debido a que cualquier operación de crédito o préstamo suponen un riesgo para la entidad financiera, operaciones Bancarias (2014) “ésta tiene que analizar minuciosamente la solvencia y el patrimonio, en definitiva la capacidad que tiene la persona física o jurídica de generar fondos para devolver el dinero que han tomado prestado”.

La documentación exigida para realizar el estudio y determinar si se le concede la operación de cesión de fondos, varía en función de si la solicitud la realiza una empresa o un particular. En términos generales, el banco necesita la identificación de la persona física o jurídica, escrituras de constitución y de poderes si fuera necesario, esto es, de los titulares que van a firmar la solicitud de la operación, documento este, imprescindible para poder recabar información de los ficheros de datos sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias, es decir, registros donde aparecen importes impagados de letras de cambio, pagarés, cheques y otros documentos comerciales, así como, de la Central de información de Riesgos, que proporciona información de todas las operaciones de activo vigentes, préstamos, créditos, líneas de descuento comercial

La entidad requiere, además, documentos oficiales que demuestren la capacidad de ingresos, últimas declaraciones de la renta, de IVA, últimas nóminas, etc., para el caso de sociedades, estados contables oficiales, balance y cuenta de resultados, impuesto sociedades, etc., a partir de esta información será capaz de deducir la

generación de recursos del solicitante para poder hacer frente a la devolución del principal y calcular la cuantía máxima de endeudamiento.

El banco demanda, también, los justificantes de patrimonio, escrituras de propiedad, declaraciones confidenciales de bienes, tanto de la sociedad como de los socios si fuera de reciente creación, documentos que dotan de garantía a la operación.

Con la información aportada por el cliente, se procede al análisis, y si resulta satisfactorio, la operación se lleva a cabo, en caso contrario, se solicitarán mayores garantías o se denegará la concesión del préstamo o crédito.

Las principales garantías que exigen las entidades financieras para dar conformidad a las operaciones de crédito o préstamo son las reales: prenda e hipoteca, y las personales: respondiendo de la deuda con todo el patrimonio presente y futuro, o los avales de terceros que responden subsidiariamente del pago, en caso de que el deudor principal no devuelva el dinero al banco.

Las tarjetas bancarias resultan una herramienta muy ágil y cómoda para realizar pagos y cobros, actualmente aceptan las tarjetas en la mayoría de los establecimientos a la hora de pagar.

Generalmente, existen dos variedades de tarjetas: las de débito y las de crédito. Las de débito sirven para movilizar los fondos depositados en cuentas corrientes o libretas de ahorro, no tienen límite, excepto el saldo total de la cuenta, es conveniente limitar la responsabilidad del usuario a una cantidad máxima, no representan un riesgo para la entidad, se carga automáticamente en cuenta la operación de compra o

disposición de efectivo. Estas operaciones no suponen coste para el usuario, excepto para el caso de utilizar cajeros de una entidad diferente a pesar de pertenecer a la misma red emisora de la tarjeta. Otro gasto asociado a las tarjetas de débito que puede surgir, dependiendo de la entidad y de los servicios contratados, es su renovación anual o bianual, o incluso pueden cobrar la apertura o emisión. Las tarjetas de crédito son igualmente un medio de pago, pero la entidad concede al titular un crédito en lugar de disponer de los saldos que mantenga en cuenta. (OPERACIONES ACTIVAAS DE LOS BANCOS, 2014)

Es un producto muy versátil aceptado en multitud de establecimientos tanto nacionales como internacionales, y la utilización en países. De este modo, se puede pagar compras o sacar dinero en efectivo aunque no se disponga de fondos en el momento de realizarlos, puesto que el cargo se realiza en función de las necesidades del cliente, aunque generalmente se estipula en contrato que se haga a final de cada mes o principio del siguiente sin el gravoso pago de intereses. (OPERACIONES ACTIVAAS DE LOS BANCOS, 2014)

En tal caso, si se emplea para realizar compras, no supone coste para el poseedor de la tarjeta, no así, si la disposición es de dinero en un cajero automático, por lo que el banco cobrará una comisión con un mínimo. Y en ambos casos, cuando se desee aplazar o fraccionar el pago más tarde del día designado, (ultimo del mes o primeros días del siguiente) se deberán abonar los correspondientes intereses, que desde luego, son bastante elevados, existiendo distintas modalidades de amortización del capital prestado.

Como consecuencia del riesgo que implican para la entidad, ofrecen unos límites de disposición mensual del crédito y el cual oscila según sean las tarjetas *clásicas* o las tarjetas de crédito *oro* que a la vez que aumenta ese límite, incrementa el coste anual de renovación, que es una comisión fija.

4.8 Que es la clonación de tarjeta

La clonación de tarjetas es una modalidad que permite extraer la información contenida en una tarjeta de débito o de crédito para luego copiar esos datos en una tarjeta gemela.

El procedimiento mediante el cual se efectúa la clonación es muy rápido y sencillo, utilizándose para ello dispositivos electrónicos especiales.

Los delincuentes obtienen la tarjeta a ser clonada y la pasan por el dispositivo, capturando de esta manera la información electrónica contenida en la banda magnética de la misma.

Estos dispositivos son utilizados por empleados poco confiables en distintos comercios en el momento que el cliente efectúa el pago de la cuenta y pierde de vista su tarjeta. Sólo son necesarios unos pocos segundos para que el dispositivo lea y guarde la información de la tarjeta.

También pueden ser instalados en cajeros automáticos y quedan disimulados en la estructura de la máquina. Al insertar tu tarjeta en el cajero tus datos son copiados en pocos segundos.

Se puede recibir un correo electrónico o email, que aparentemente fue enviado por tu entidad bancaria, pero que lo único que pretende es obtener tus datos personales, claves de acceso a la banca electrónica, número de la tarjeta, código de seguridad de la tarjeta, entre otros. Esta modalidad es conocida como phishing .

Por otro lado, una computadora también puede infectarse con programas espías (spyware) que recopilan información de las distintas actividades que realizas con la misma. En ese caso, si se realizan compras con tarjeta vía Internet, los datos de la tarjeta (número y código de seguridad) que se utilicen para las compras pueden ser obtenidos por delincuentes mediante esta modalidad. (Educacion Financiera, 2014)

4.9 Medidas de seguridad al hacer uso del cajero automatico.

Tanto para las personas que ya cuentan con una tarjeta de crédito, pero que no han sabido manejarla, como para aquellas que aún no la tienen pero están interesadas; se presentan algunos puntos importantes a considerar para un buen manejo de su tarjeta de crédito. (Educacion Financiera, 2014) (memorias anual , 2011)

1.- Recuerden que una tarjeta de crédito es dinero, que al fin y al cabo es prestado por el banco y que tendrán que pagar junto con comisiones e intereses, por lo tanto gasten solamente lo que pueden pagar.

2.- Controlen los gastos con la tarjeta de crédito y no olviden guardar todos los comprobantes de lo que halla comprado, estos les servirán para compararlos con su estado de cuenta; de esta forma también podrán detectar a tiempo, en caso de que el banco les haga cargos incorrectos.

3.- Programen los pagos de su tarjeta de crédito junto con sus otros gastos mensuales como la renta, la luz, el agua, teléfono, colegiaturas; así podrá cumplir a tiempo con estos pagos sin que le cobren recargos.

4.- Es mucho mejor si hacen los pagos de la tarjeta de crédito antes de la fecha límite, así el cálculo de los intereses que les cobrará el banco serán sobre un monto menor y evitará que le cobren intereses moratorios. Hagan lo mismo para sus otros pagos.

5.- Si van a realizar pagos con cheque y de otros bancos, tengan cuidado de que sea con la anticipación necesaria, tomen en cuenta que el banco tarda 72 horas después en darle el trámite de recepción a este documento.

6.- Si es posible y para disminuir sus deudas de la tarjeta de crédito, paguen por lo menos el doble del pago mínimo requerido.

7.- Utilicen la tarjeta a partir del día siguiente de la fecha de corte y durante los siguientes primeros días del periodo, ya que será mayor el período de tiempo entre la compra y la fecha de pago.

8.- Si esta en la posibilidad, liquiden el importe total de las compras efectuadas durante el período, así no pagarán intereses (si no se han excedido en sus gastos, les será más fácil).

9.- Al programar sus pagos de la tarjeta, también tomen en cuenta que eventualmente le cobrarán además comisiones por anualidad de titular y adicional, así

podrán pagar lo requerido, sin tener que tomar de algún dinero ya programado para otras cuestiones.

10.- Revisen en su estado de cuenta, que el saldo inicial concuerde con el estado de cuenta anterior; comparen este saldo con sus comprobantes o Boucher. También revisen en caso de que los halla, la procedencia de los cargos extras por cuota anual, reposiciones, tarjetas adicionales, etc.

11.- Recuerden que en caso de que quieran hacer una reclamación al banco, tienen 45 días naturales contados a partir de la fecha de corte de su tarjeta de crédito. Así también recuerden que es necesario que conserven todos los documentos y comprobantes referentes al manejo de su tarjeta, ya que son estos los que presentará al momento de hacer su inconformidad.

12.- Es importante revisar que en el estado de cuenta aparezcan todos los pagos que se hicieron en el periodo anterior.

13.- Analicen si realmente necesitan los servicios adicionales que ofrece el banco a través de su tarjeta como: asistencia médica, vial y seguro de accidentes en viajes; porque estos pueden aumentar el cargo mínimo a pagar, si no los necesita puede cancelar estos servicios por escrito y evitar esos cargos.

14.- No utilicen tantas tarjetas de crédito, ya que puede perder el control de lo que se gasta con ellas, además de que pagará más por comisiones. Es mejor si sólo controla una, así podrá llevar un nivel adecuado de consumo. Comparen y analicen si pueden

juntar sus deudas en una sola tarjeta de crédito. Platique con el banco que le ofrezca mejores condiciones.

15.- No descuiden la fecha de vigencia de sus tarjetas, así evitará que se la rechacen en algún establecimiento y hasta en un momento inesperado o que realmente necesita usarla.

4.10 Parámetros de un analista de crédito.

El riesgo crediticio es el riesgo de pérdidas por el incumplimiento de un cliente o contraparte de sus obligaciones financieras o contractuales con el Banco. Surge de las operaciones de préstamo directo del Banco y de las actividades de financiamiento, inversión y negociación en virtud de las cuales las contrapartes se comprometen a cumplir con reembolsos al Banco u otras obligaciones con éste. (memorias anual , 2011)

La gestión eficaz del riesgo crediticio requiere el establecimiento de una cultura adecuada de riesgo crediticio. Las políticas de riesgo y las estrategias de gestión de riesgos clave son elementos importantes para la creación de esta cultura. (memorias anual , 2011)

La Junta Directiva, ya sea directamente o a través del Comité Ejecutivo y de Riesgo (la Junta), revisa y aprueba anualmente la estrategia y la política de riesgo crediticio del Banco.

- Los objetivos de la estrategia de riesgo crediticio son asegurar que:
 - se definan bien los mercados objetivo y las ofertas de productos del Banco,

incluidas todas y cada una de sus líneas de negocios;

– los parámetros de riesgo de las nuevas suscripciones y las carteras en conjunto se especifiquen claramente; y

– las transacciones, incluidas la generación, la sindicación, la venta y la cobertura de préstamos, se manejen de una forma congruente con la inclinación al riesgo del Banco.

- La política y el marco de gestión del riesgo crediticio establecen, entre otras cosas:

– los límites totales que requieren que las solicitudes de crédito se sometan a la aprobación de la Junta; y

– las exposiciones generales y las exposiciones al riesgo por créditos a una sola firma que se deben informar a la Junta.

Las políticas y el marco de gestión del riesgo crediticio son desarrollados por Gestión del Riesgo Global y detallan, entre otras cosas, los sistemas de calificación de riesgos crediticios y las estimaciones paramétricas asociadas, la delegación de la autoridad para otorgar crédito, el cálculo de la reserva para pérdidas por créditos y la autorización del registro de préstamos como pérdida total.

La exposición a riesgo por créditos comerciales y corporativos se segmenta con arreglo a los países y los grupos sectoriales dominantes. La Junta Directiva revisa y aprueba anualmente los límites de riesgo globales para cada uno de estos segmentos. Los objetivos de gestión de las carteras y la diversificación del riesgo constituyen factores clave en la fijación de los límites. (OPERACIONES ACTIVAAS DE LOS BANCOS, 2014)

Dentro de los límites aprobados por la Junta, se fijan límites a prestatarios dentro del contexto de criterios y pautas crediticias establecidas para prestatarios individuales, así como para los diferentes sectores, países y tipos de préstamo a efectos de garantizar que el Banco no tenga una concentración excesiva respecto de ningún prestatario en particular ni de ningún grupo de prestatarios relacionados entre sí, sector de la industria o región geográfica. En el proceso de administración de la cartera, los préstamos pueden ser objeto de sindicación a fin de reducir la exposición general al riesgo por créditos a una sola firma. Para determinados segmentos de la cartera, también se emplean contratos derivados de crédito para mitigar el riesgo de pérdidas por incumplimiento del prestatario. Otra forma de mitigación del riesgo consiste en la venta selectiva de préstamos.

Las unidades de servicios bancarios y Gestión de Riesgo Global realizan exámenes regulares de los diversos segmentos de la cartera de créditos en toda la organización para evaluar si las tendencias económicas o hechos específicos pueden repercutir en el rendimiento de la cartera y determinar si se deben adoptar medidas de corrección. Entre estos exámenes se encuentran los que se realizan para evaluar los factores de riesgo en determinados productos, industrias y países. Los resultados de estos exámenes se comunican al Comité de Políticas de Riesgo y, en caso de ser significativos, a la Junta.

Mediciones del riesgo

Los sistemas de calificación de riesgo tienen por objeto apoyar la determinación de las estimaciones paramétricas clave del riesgo crediticio para medir éste y el riesgo de la transacción. Los parámetros de riesgo – probabilidad de incumplimiento, gravedad de

la pérdida en caso de incumplimiento y exposición al producirse el incumplimiento – están diseñados para cumplir con objetivos de transparencia y posibilidad de reproducción tendientes a garantizar la uniformidad en términos de adjudicación de créditos y normas mínimas para el otorgamiento de préstamos en función de las calificaciones crediticias. Estos parámetros forman parte integral de las políticas y procedimientos institucionales que abarcan la gobernabilidad, la gestión de riesgos y la estructura de control, y se usan para distintas estimaciones internas y reglamentarias del riesgo crediticio.

El sistema de calificación de riesgo crediticio del Banco está sujeto a un marco riguroso de validación, gobierno y supervisión con el objetivo de asegurar que:

- Las metodologías y parámetros de calificación del riesgo crediticio se diseñen y desarrollen adecuadamente, se validen en forma independiente y se revisen con regularidad:
- Los procesos de validación y revisión pongan a prueba efectivamente el proceso de diseño y desarrollo.

Las metodologías y parámetros de calificación del riesgo crediticio se revisan y validan al menos anualmente. Las unidades de Gestión de Riesgo Global son responsables del diseño y desarrollo, la validación y la revisión, y son independientes de las unidades de negocios responsables de la generación de transacciones. Asimismo, dentro de la función de Gestión de Riesgo Global, son independientes de las unidades encargadas de la aprobación de las calificaciones de riesgo y del otorgamiento de créditos. (memorias anual , 2011)

Las calificaciones internas y las estimaciones paramétricas relativas al riesgo crediticio influyen en la cotización de los préstamos, el cálculo de la reserva general para pérdidas por créditos y el rendimiento del capital económico.

Las demás carteras de créditos están sujetas al método estándar, que se basa en las calificaciones de crédito de los prestatarios, si se conocen, para calcular el capital reglamentario a los fines del riesgo crediticio. En las carteras AIRB, las medidas clave de riesgo para hacer este cálculo incluyen la probabilidad de incumplimiento (PI), la gravedad de la pérdida en caso de incumplimiento (GPCI) y la exposición al producirse el incumplimiento (EPI). Memorias(2011) afirma:

- La probabilidad de incumplimiento (PI) es la medida de la probabilidad de que un prestatario al que se ha asignado un código CI incurra en un incumplimiento dentro de un horizonte de tiempo de un año. Cada código CI de prestatario se correlaciona con una estimación de PI.
- La gravedad de la pérdida en caso de incumplimiento (GPCI) es la medida de la gravedad de la pérdida sobre un préstamo en caso que el prestatario incumpla. Las calificaciones GPCI según el programa de calificación interna del Banco se correlacionan con las escalas de estimaciones de GPCI. Las calificaciones GPCI toman en cuenta características tales como la prioridad del derecho, el tipo y la cobertura de la garantía y otros elementos estructurales.
- La exposición al producirse el incumplimiento (EPI) es la medida de la exposición prevista sobre una línea de crédito en caso que el prestatario incumpla.

5.1 Evolución del régimen jurídico de la tarjeta de crédito en Nicaragua.

Tal como se explicó con anterioridad, la tarjeta de crédito en Nicaragua data desde los años 70's, sin embargo no se había regulado o normado jurídicamente este tipo de contrato u operaciones. Es relativamente reciente el régimen jurídico para este tipo de contratos, lo que hasta hace poco lo convertía en un contrato atípico, que no se encontraba determinado su contenido esencial y caracteres vitales, remitiéndose únicamente a las normas jurídicas generales contenidas en el código de comercio, código civil y el código de procedimiento civil, así como varias leyes y algunas sentencias de la corte suprema de justicia, cuyo contenido se iba anexando a los contratos de manera paulatina. (obregon, 2014)

La falta de regulación dio lugar a una serie de problemas, en cuanto a la operatividad de las tarjetas de crédito, siendo el mas marcado y resentido por los usuarios los abusos cometidos por los emisores de las tarjetas de crédito en cuanto a los clausulas abusivas que presentaban los contratos de adhesión, tales como intereses capitalizables, intereses cobre intereses, imposición de comisiones, gastos administrativos, honorarios por extrajudiciales, etc.

Posteriormente la Corte Suprema de Justicia de Nicaragua por medio de una sentencia emitida por la sala constitucional hizo un pequeño aporte para frenar los abusos contractuales al declarar inconstitucional la clausula abusiva de "renuncia al domicilio" Obregon(2014), que permitía a los emisores sustraer a los tarjetahabientes y fiadores de su domicilio y poder demandarlos en cualquier lugar del país, lo que muchas veces lesionada el derecho constitucional a la defensa, el debido proceso, entre otros

5.2 Naturaleza jurídica.

Los autores latinoamericanos se han encontrado con un problema al querer establecer la naturaleza jurídica de la tarjeta de crédito, ya que es un contrato u operación económica creada bajo el **commonlaw** (derecho anglosajón), el cual es muy

distinto al sistema de **Ley Civil** que rige en Nicaragua. Idéntico problema surge con todos los contratos atípicos que encontramos en el comercio latinoamericano .

Doctrinariamente se ha considerado por algunos autores a la tarjeta de crédito como un título valor impropio o título de legitimación, esto debido que aunque poseen algunos caracteres intrínsecos de los títulos valores, no merece tal clasificación. Si es claro que cumple con la función legitimadora, ya que el tenedor no puede solicitar la prestación o bienes sin ella, ni los obligados pueden efectuarla a quienes no la presentan, mucho menos negarse a quienes legítimamente la poseen. (obregon, 2014).

Los título valores impropios son los que les carecen de alguna de las características de aquellos como la incorporación del documento, la literalidad y la autonomía, y no están destinados a la circulación ni a la transmisión sino al ejercicio de un derecho. Resumiendo, los títulos valores impropios son meros documentos que facilitan la ejecución de las obligaciones, permitiendo al deudor un sencillo cumplimiento de su obligación y al acreedor un pronto resarcimiento. (obregon, 2014).

Lacónicamente analizaremos las características de los títulos valores, para delimitar cuales ostentan las tarjetas de crédito.

a. Incorporación: Es la facultad de atribuir al titular del documento la pertenencia de una pretensión jurídica como consecuencia de encontrarse en una determinada relación de derecho real. Es decir que hay un sincretismo jurídico entre el derecho y el documento como tal.

En las tarjetas de crédito, la relación jurídica obligacional entre el emisor y tarjetahabiente nace a la firma del contrato, la tarjeta es un efecto del mismo, por eso cuando esta se extravía o es robada, el derecho sigue vigente y solo basta pedir la reposición al emisor, previa notificación para cancelar la tarjeta perdida o robada y dar aviso a los comerciantes o establecimientos afiliados. “En todo caso, en la tarjeta lo que hay es un derecho de uso” (obregon, 2014), ya que se porta la posibilidad de utilizar el

crédito que otorga la entidad emisora. Es decir hay una incorporación del derecho de uso del crédito.

b. Legitimación: Es la capacidad jurídica del tenedor del título para ejecutar el derecho inherente a éste, para ello es necesario exhibir el título. La legitimación prescinde de la titularidad del derecho cambiario y quien se encuentra legitimado conforme a la ley de circulación del título, puede ejercer plenamente el derecho, incluso un tercer poseedor. La legitimación es la primordial función y particularidad homologa de la tarjeta de crédito respecto a los titulo valores.

c. La literalidad: se refiere al contenido del título y viene a significar que la naturaleza, ámbito y contenido del derecho incorporado se limita a lo que consta en la escritura del título, sobre todo en lo que se refiere a su naturaleza y cuantía, y nada que no este allí expresado puede alterar o modificar su derecho.

Esta característica no germina en las tarjetas de crédito, ya que los derechos y obligaciones quedan consignados en el contrato y no en el contenido textual de la tarjeta, la que únicamente consigna datos de identificación del usuario, de la cuenta, fecha de expedición y de vencimiento, entidad emisora, y cualquier co-branding pactado.

D. La autonomía: No es aplicable a las tarjetas de crédito debido a que estas son intransferibles, no negociables, no hay circulación en ellas. Si el tarjetahabiente desea que otra persona posea legitimidad sobre su crédito, tendrá que solicitar una tarjeta adicional, la que igualmente se limitará solo a la persona autorizada.

En definitiva, en ningún momento la tarjeta de crédito se puede considerar como instrumento de crédito o carta de crédito. No subsiste por si sola, sino por la existencia previa de un contrato establecido entre el emisor y el cliente, donde se conviene el uso de la misma. La tarjeta, como el simple plástico con banda magnética, no posee valor jurídico alguno.

No puede ser considerada como título valor ya que no vale por si misma, no incorpora en su propia materialidad su valor económico y menos el jurídico, su sola

presentación no es suficiente para reclamar la pretensión, es necesaria como condición sine qua non de validez la existencia previa de un contrato. El proveedor debe tener autorización del emisor para llevar a cabo la transacción, reservándose este la facultad de suspender o anular la tarjeta, ya que esta no pertenece en propiedad a quien la usa sino, ya que es solamente un mero tenedor.

Por lo que la tarjeta de crédito es un título de legitimación;

Necesario: Porque aunque exista un convenio entre el emisor y tarjetahabiente, mientras no se haga la entrega material de la tarjeta, el usuario no se puede incorporar al sistema. En los casos de robo o pérdida, el titular no puede hacer uso del crédito concedido, por ello la tarjeta siempre es necesaria para acceder al crédito concedido.

Directo: El derecho del uso de crédito incorporado en la tarjeta de crédito, se reconoce a persona determinada.

Nominal: El título establece expresamente quien es la persona autorizada para utilizar el crédito disponible, siendo uno de los requisitos la firma de la persona en el mismo título.

Intransferible: No es la tarjeta de crédito un título destinado a la circulación, no se puede transferir a terceros, ni por endoso, ni por cesión u otro medio de transmisión.

Temporal: El propio título establece la fecha de emisión y de vencimiento.

Insustituible e imprescindible: El tarjetahabiente que quiera hacer uso del crédito disponible debe tener la tarjeta consigo, debido a que no es permutable por otro documento. Lo imprescindible no radica en la presencia física en todo momento, sino que es respectivo a la posesión por parte del usuario, como es el caso de los tele pagos o pagos online, en los que no es necesario que el tarjetahabiente presente la tarjeta, sino que bastará que suministre ciertos datos personales y datos que solamente poseyendo la tarjeta de crédito podrá proporcionarlos.

5.3 Requisitos literales de la tarjeta de crédito

Si se hace una simple prueba y se toman nuestras tarjetas de créditos, veremos que todas poseen las mismas características o responden a un formato internacionalizado, con unas medidas aproximadas de 8x5cm, plástico estratificado, inalterable y con ciertos requisitos comunes, tales como: (FACIL) afirma:

Nombre y apellidos del tarjetahabiente.

Firma ológrafa del tarjetahabiente. Aunque en la actualidad con los avances informáticos, muchos emisores han optado por medidas de seguridad codificar electrónicamente la firma del usuario.

Fecha de emisión y vencimiento de la tarjeta.

Medidas de seguridad que eviten el fraude o replica de la tarjeta (banda electromagnética, ubicada al dorso. Es una franja en la que se encuentran codificada información perteneciente a la cuenta).

Identificación de él o los emisores (ya que en la actualidad existen alianzas co-branding para la emisión de tarjetas).

Numero interno de inscripción del cliente ó número de cuenta.

Logotipo de la entidad de la franquicia (visa, mastercard, americanexpress, etc.). (obregon, 2014).

5.4 Inconvenientes, desventajas y ventajas de la tarjeta de credito.

Los inconvenientes del uso de la tarjeta de crédito no son generalizados para los elementos o sujetos participantes en esta relación jurídica, por los que conviene desglosarlos para una mayor apreciación. Obregon (2014) afirma:

Para el titular.

- a) Pago anual por el uso de la tarjeta, sea usada o no.
- b) Riesgo de exceder en los gastos más de lo que se puede pagar.
- c) Posibilidad de pérdida o robo de la tarjeta.
- d) La legislación nicaragüense¹[34] prohíbe el cobro adicional por la utilización en las transacciones de la tarjeta de crédito, sin embargo, en la práctica en algunos casos el comercio proveedor le transfiere la comisión que debe pagar por la transacción al emisor, al tarjetahabiente. (obregon, 2014)

Para el establecimiento o comerciante afiliado.

El primordial, es el pago de comisión sobre ventas efectuadas, que pueden llegar a ser muy elevadas, por lo que en la práctica normalmente se pueden dar tres hipótesis: sugerirle al cliente que pague en efectivo y proporcionarle un descuento; recargar a los clientes de la comisión, lo que despuntaría en la pérdida de clientes, por ultimo tendríamos, establecer precios que incluyan el pago de la comisión a todos los productos o servicios, use el cliente o no la tarjeta, pero igualmente haría menos competitivo los precios y puede afectar la clientela. (obregon, 2014)

Para el Emisor.

Posibilidad de tener una cartera viciada inundada de fraudes, robos, falsificaciones y clientes insolventes. (obregon, 2014)

Las ventajas de usar una tarjeta de crédito son:

- Poder planear tus gastos y diferir pagos.
- Evitar cargar contigo dinero en efectivo.

- Mantener un registro organizado de tus compras.
- Consolidar tus transacciones en un pago mensual.
- Es más rápido y conveniente que expedir cheques.
- Tener acceso a una cantidad de dinero que puedes usar en caso de emergencia.
- Tener protección en caso de clonación, robo o extravío. (consumo inteligente, 2013)

Las desventajas de usar una tarjeta de crédito son:

- Pueden implicar cargos adicionales por financiamiento o por su uso. Si no pagas el saldo total cada mes, el costo de los artículos que compras tiene un costo adicional debido a los cargos de intereses. (consumo inteligente, 2013)
- Si no se tiene disciplina y se usan impulsivamente, solo se pagan los mínimos o no se tienen claras las fechas de pago, pueden acumular una deuda más grande de la que pueden pagar. Por eso es importante usar el crédito de manera inteligente. (consumo inteligente, 2013)

5.5 Aspectos de la ley de ordenamiento del uso de la tarjeta de credito.

Es necesario remarcar una vez mas que esta es la primera ley que se publica en Nicaragua sobre tarjetas de crédito, la misma consta de 21 artículos, donde el interés del legislador es crear un marco jurídico acorde

a las necesidades y obligaciones de las partes contratantes, donde se denota un interés proteccionista hacia el tarjetahabiente y fiadores como respuesta a las grandes quejas de parte de los usuarios

5.6_Norma para las operaciones de tarjeta de credito resolucion n° cd siboif-629-4may 2010.

La normativa número CD-SIBOIF-629-4MAR26-2010, emitida por la Superintendencia de Bancos y Otras instituciones financieras, a la cual me referiré como el Órgano regulador o la Superintendencia.

Esta ley se ocupa del alcance y control de las instituciones emisoras de tarjetas de crédito.

Como principales objetivos planteados por la Reforma de la Normativa que la Regula el Uso de las Tarjetas de Crédito tomamos como principales directrices:

1. El fortalecimiento directo al Tarjetahabiente en cuanto a proporcionarle las herramientas necesarias de instrucción y orientación del uso de este tipo de crédito o producto financiero.
2. La resolución expedita a los reclamos presentados derivados del uso de Tarjetas de Crédito
3. Provocar ajustes reales en la relación entre los emisores y los usuarios
4. Garantizar una sana relación financiera entre el usuario y los emisores

5. Apoyo personalizado para el usuario ante la resolución de conflictos no dirimidos satisfactoriamente por el emisor (actuando la SIBOIF como segunda instancia pero con respuestas de carácter vinculante según sea el caso.
 6. La cesación inmediata de la responsabilidad por parte del tarjetahabiente una vez que este realiza el reporte por pérdida extravío o sustracción de su Tarjeta. (arto 41).
 7. Establecer el deber por parte de los Emisores de crear medios de difusión periódicos y eficaces en la divulgación de información relevante en cuanto a los costos y variaciones de los mismos por el uso de la Tarjetas de Crédito.(artos. 7,12,21,22)
 8. Se crea un Sistema de atención personalizada al Tarjetahabiente en cada Entidad Emisora de Tarjeta de Crédito, así como en la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.(artos. 6, 27 al 34)
 9. Se establece la obligación por parte del Emisor de aportar prueba indubitable de notificación del estado de mora del deudor principal a su fiador para poder requerirle el pago de la obligación de su fiado (Arto.38)
- Se anula la carga para el tarjetahabiente adicional como fiador.
(Arto. 45)
 - Prohibición de pactar pagos de cuotas de otros préstamos a través de la Tarjeta de Crédito.(Arto. 46)
 - En cumplimiento al precepto constitucional de la irrenunciabilidad al domicilio contenido además en sentencia 424 dictada por nuestra honorable Corte Suprema

de Justicia, se establece en nuestra norma la irrenunciabilidad del domicilio. Arto. 44)

- Se establece la creación de nuevos contratos de Tarjetas de Crédito los que, una vez aprobado por la Superintendencia de Bancos fueron publicados en los medios de circulación Nacional, dando cumplimiento a lo establecido en la Normativa y con el objetivo de que los Usuarios se avocaran a la renovación de sus respectivos Contratos.(Arto11)

5.7 Contenido elemental de las clausulas del contrato de emision y uso de tarjeta de credito.

- **Cuantía:** esta representa el monto máximo del crédito disponible para el titular de la tarjeta o sus adicionales. Responde al estudio previo que se realiza por el emisor con respecto a la capacidad económica del tarjetahabiente.
- **Plazo:** son los plazos que se establecen para el cumplimiento de las obligaciones por parte del titular. Existen diferentes plazos, por un lado tenemos el de “reembolso inmediato” el que se realiza dentro de un plazo corto después de recibir el estado de cuenta con señalamiento de la fecha de corte para realizar el pago. Por otro lado tenemos el plazo de pago diferido, dentro del cual se podrá cancelar el monto de sus utilizaciones realizadas dentro de un cierto plazo, mediante el reconocimiento de la tasa de interés correspondiente.

- Forma de utilización de crédito; técnicamente tenemos dos formas de utilización del crédito por parte del tarjetahabiente; Primero: el retiro de dinero en efectivo sea en la propia caja del banco o en las instalaciones del emisor y, Segundo: el pago a terceros contra la presentación de las facturas por parte del proveedor.
- Remuneración:
 - Una cuota de afiliación o pago por tenencia de la tarjeta y del crédito disponible, el que se deberá de pagar se haga o no uso del crédito disponible. No es un elemento esencial del contrato pero es permitido debido a la contraprestación del contrato por la disponibilidad que el emisor constituye a favor del titular.
 - Normalmente se establecen pago por comisiones en el retiro de dinero en efectivo.
 - De la misma manera cabe mencionar las tasas de intereses, ya que es denominador común o regla general que todo crédito otorgado genera intereses, sin embargo puede existir un periodo de gracia donde no se causen intereses si se produce un pronto pago dentro de un corto plazo después de recibir el estado de cuenta por parte del emisor, sino se verifica el pago dentro de ese plazo el tarjetahabiente deberá de asumir el cargo de intereses.

En Nicaragua el contrato de emisión y uso de la tarjeta de crédito *no* se perfecciona con la firma de este sino hasta el momento que el emisor remite la tarjeta al titular y este la acepte de conformidad sin objeciones.

Por cuanto como estrategia de ventas de los emisores de las tarjetas de crédito, estos envían tarjetas de crédito a las personas que no las han solicitado ni han celebrado previamente un contrato con el emisor, entonces el titular podrá rechazar la tarjeta quedando desvinculado o podrá aceptarla firmando o no el recibo de la misma, pero con solo hacer uso de ella, queda tácitamente obligado a reembolsar al emisor los gastos e intereses que genere el uso de la tarjeta de crédito. (obregon, 2014)

Según la ley 515 en sus artículos:

Artículo 5.- Contenido Mínimo de los Contratos. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 11 de la Ley No. 515, relativo a las nulidades en los contratos, los modelos de contratos deberán, como mínimo, contener lo siguiente:

- a) Nombre del contrato: El contrato debe titularse como “Contrato de Apertura de Crédito en Cuenta Corriente y Emisión y Uso de Tarjeta de Crédito”;
- b) Contratantes: Relación de la entidad emisora como sociedad anónima domiciliada en Nicaragua, indicando el número de la escritura, notario autorizante e inscripción registral, carácter con que actúa sea como ente emisor o co-emisor o en que otra calidad y quien la representa; de igual manera relacionar estos mismos requisitos tratándose de persona jurídica, usuaria del crédito y quien la representa; en el caso que el tarjetahabiente sea una persona natural, nombre conforme cédula de identidad, número de cédula y dirección de domicilio.
- c) Monto inicial de la línea de crédito expresada en cifras y tipo de moneda contratada;

- d) Plazo del contrato y la condición de prórroga automática del mismo, en su caso;
- e) Tasa de interés corriente anual y tasa moratoria anual;
- f) Tipo de tasa de interés (fija o variable). En el caso de tasa de interés variable, indicar la tasa de referencia o índice más los puntos porcentuales en que puede ser incrementada;
- g) Plazo o período para revisión de tasa de interés (fija o variable);
- h) Definición de las comisiones, honorarios y cargos conexos al uso de la tarjeta de crédito;
- i) Definición del monto y plazos sobre el cual se aplicarán los intereses, tanto corrientes como moratorios;
- j) Definición de lo que comprende el pago de contado;
- k) Definición y condiciones del período de gracia, según el caso;
- l) Definición de lo que comprende el pago mínimo;
- m) Forma y medios de pago permitidos;
- n) Procedimientos y responsabilidades de las partes en caso de extravío, robo, deterioro o sustracción de la tarjeta de crédito;
- o) Casos en que proceda la suspensión del uso de la tarjeta de crédito o la resolución del contrato respectivo por voluntad unilateral del emisor o del tarjetahabiente;
- p) Periodicidad con la que se entregará el estado de cuenta;
- q) Procedimiento para impugnación de cargos;
- r) Monto máximo garantizado por el fiador solidario, según el caso;

- s) Información sobre garantías diferentes a la fianza solidaria, según el caso;

- t) Derechos y obligaciones del tarjetahabiente y fiador solidario;
- u) Tabla de costos conforme el Anexo 1, Anexo que pasa a formar parte íntegra de la presente Norma.
- v) Descripción de los casos en que el adeudo total puede ser considerado como vencido y requerido el pago total al tarjetahabiente; y
- w) Otros que establezca el Superintendente.

Artículo 6.- Condiciones de los Contratos. Sin perjuicio de las disposiciones establecidas en el artículo 10 de la Ley No. 515, los contratos deberán cumplir, como mínimo con las siguientes condiciones:

- a) El tamaño de la letra de los contratos, en ningún caso podrá ser menor al tamaño y tipo de letra utilizados para las publicaciones en el Diario Oficial, La Gaceta.
- b) Las cláusulas que generen responsabilidad para el tarjetahabiente y fiador solidario de la tarjeta de crédito deben estar redactadas mediante el empleo de caracteres destacados en negrilla o subrayados.
- c) Los contratos deberán ser firmados por el representante legal del emisor o persona previamente autorizada para tal fin, así como por el tarjetahabiente y por el eventual fiador personal del titular, en su caso. La firma del representante legal del emisor o de la persona previamente autorizada para tal fin podrá ser pre impresa en el proceso de elaboración de la forma utilizada para la emisión del contrato, o impresa electrónicamente en el proceso de elaboración del mismo. Para ambos casos, el emisor deberá implementar las medidas de seguridad y controles internos necesarios para evitar posibles falsificaciones o alteraciones a dichos contratos.

Las Juntas Directivas de las entidades emisoras deberán acordar, en acta, la aprobación de estos procedimientos y, por consiguiente, el reconocimiento del uso y validez en los contratos de las firmas pres impresos o impresos electrónicamente. Asimismo, los emisores deberán incorporar en los contratos una cláusula en la que se establezca que las partes aceptan uso y la validez de la firma pre impreso o impreso electrónicamente por parte del Emisor. (asamblea General de la republica de Nicaragua, Diario Oficial No. 169, 2006)

Artículo 7.- Modificaciones de los Modelos de Contratos. Cuando los emisores requieran implementar nuevos modelos de contratos, agregar nuevas cláusulas a los mismos o reformar las existentes, deberán solicitar de previo la autorización del Superintendente, y una vez aprobadas deberán ser publicadas por el emisor en cualquier medio de comunicación social escrito de circulación nacional. (asamblea General de la republica de Nicaragua, Diario Oficial No. 169, 2006)

Artículo 8.- Notificación de Modificaciones al Contrato. El emisor deberá notificar al tarjetahabiente en el estado de cuenta el medio de comunicación social escrito y fecha de publicación de las modificaciones del contrato. En dicha notificación se deberá prevenir al tarjetahabiente que puede rechazar las modificaciones comunicándolo al emisor por escrito o por otro medio verificable, en el plazo de treinta días calendario contados a partir de la fecha de corte. Para ello, deberá indicarse la dirección, apartado postal, número telefónico, número de fax y dirección electrónica del emisor, en su caso, donde el tarjetahabiente podrá enviar la comunicación. Si el tarjetahabiente no acepta las modificaciones del contrato, el emisor podrá suspender el uso de la línea de crédito del tarjetahabiente, pero para el pago del saldo adeudado, deberá respetar la tasa de

interés y las demás condiciones contenidas en el contrato vigente antes de la variación introducida. (asamblea General de la republica de Nicaragua, Diario Oficial No. 169, 2006)

Artículo 9.- Publicación de Contratos. En las áreas de servicio al cliente, los emisores deberán mantener publicados en pizarras o por cualquier otro medio, los modelos de contratos vigentes a fin de que los tarjetahabientes que los requieran puedan informarse sobre el contenido de los mismos. (asamblea General de la republica de Nicaragua, Diario Oficial No. 169, 2006)

5.9 Formulas de calculo de interes corriente, moratorio y demas cargos en los estados de cuentas.

Tabla de Fórmulas

(Art.26 de Norma SIBOIF fechada Mayo 2010)

1. CALCULO DE MONTO AFECTO A LA TASA DE INTERÉS

MONTO AFECTO A LA TASA DE INTERÉS = PRINCIPAL DIARIO

2. CALCULO DEL MONTO DE INTERESES

2.1 INTERÉS CORRIENTE

INTERÉS CORRIENTE = PRINCIPAL DIARIO * TASA DE INTERÉS CORRIENTE
DIARIA * NUMERO DE DÍAS

(A): TASA DE INTERÉS CORRIENTE DIARIA = TASA DE INTERÉS CORRIENTE
PARA EL PRODUCTO SEGÚN TABLA DE COSTOS VIGENTE ENTRE 365

DÍAS.

(B): NUMERO DE DÍAS = NUMERO DE DÍAS EN QUE EL PRINCIPAL DIARIO
NO SUFRE VARIACION

2.2 INTERÉS MORATORIO

INTERÉS MORATORIO = PRINCIPAL EN MORA * TASA DE INTERÉS
MORATORIA DIARIA * NUMERO DE DÍAS EN MORA

(A): TASA DE INTERÉS MORATORIA DIARIA = TASA DE INTERÉS
MORATORIA PARA EL PRODUCTO SEGÚN TABLA DE COSTOS ENTRE 365
DÍAS.

(B): NUMERO DE DÍAS EN MORA = NUMERO DE DÍAS QUE EL PRINCIPAL EN
MORA PERMANECE EN MORA.

3. CALCULO DEL MONTO DE COMISIONES Y GASTOS

3.1 COMISIONES POR RETIRO DE EFECTIVO EN ATM O VENTANILLA

COMISIÓN POR RETIRO DE EFECTIVO = MONTO DEL RETIRO * TASA DE
COMISIÓN

3.2. GASTO POR GESTIÓN DE COBRO

CARGO ADMINISTRATIVO DE MORA = US\$10 MENSUALES O SU
EQUIVALENTE EN CÓRDOBAS AL TIPO DE CAMBIO OFICIAL SI EL LIMITE DE
CRÉDITO ES MENOR A US\$1,500.00

CARGO ADMINISTRATIVO DE MORA = 0.5% * SALDO AL CORTE SI EL LIMITE
DE CRÉDITO ES SUPERIOR A US\$1,500.00

4. CALCULO DEL MONTO POR MANTENIMIENTO AL VALOR

MANTENIMIENTO AL VALOR = PRINCIPAL DIARIO * ((TCO HOY/TCO AYER)-

1)

TCO: TIPO DE CAMBIO OFICIAL

5. CALCULO DEL PAGO MÍNIMO

PAGO MÍNIMO = ((PAGO DE CONTADO - INTERÉS MORATORIO-MONTO EN MORA)/PLAZO) + INTERÉS BONIFICABLE + INTERÉS MORATORIO+MONTO EN MORA

6. MONTO TOTAL

SALDO AL CORTE = SALDO ANTERIOR + COMPRAS Y RETIROS + CARGOS Y DÉBITOS - PAGOS Y CRÉDITOS+INTERESES BONIFICABLE

5.10 funcion del voucher

Para hacer una compra con tarjeta de crédito, se debe presentar la tarjeta en el comercio donde se debe **verificar la identidad** del dueño de la tarjeta, a través de la Cédula de identidad o Pasaporte. FACIL (2015) afirma:

Allí deberá firmar un comprobante de compra, conocido también como "**Boucher**", en donde se establece el valor total de la compra. Una copia de éste se le entrega al comprador quien las debe guardar para compararlas más tarde con el **Estado de Cuenta** que se le entregará y hacer los reclamos correspondientes cuando se detecten cobros que no correspondan.

Una vez terminada esa transacción, el establecimiento comercial presenta el "**Boucher**" al Operador de la tarjeta (por ejemplo, Trans bank para las tarjetas bancarias) para cobrar el valor de la compra que se hizo.

Seguidamente, dicha empresa le informa al **Emisor** de las tarjetas (que es el banco o casa comercial) acerca de cada movimiento, gracias a lo cual este último genera un Estado de Cuenta mensual con todas las operaciones realizadas.

Mediante el Estado de Cuenta, el dueño de la tarjeta es informada de todas las operaciones realizadas en el período (como compras o avances de dinero), así como los cargos correspondientes a intereses, comisiones y otros, que permiten determinar el monto a cancelar para el mes. Además se indica el **monto mínimo** a pagar; sin embargo, no se recomienda hacer uso de esta alternativa, ya que la deuda probablemente no disminuya ya que sólo se estará haciendo cargo de los intereses y comisiones. Por lo mismo, normalmente se recomienda que se pague el mayor valor posible, para que la deuda vaya disminuyendo de manera progresiva.

5.11 Pasos para cancelar el servicio de tarjetas de credito.

Las cancelaciones pueden darse por diversos casos, ya sean robos, pérdidas o simplemente por terminar con una tarjeta de crédito que ya no usamos o no queremos usar más. Ante esta situación, es necesario saber cómo cancelar una tarjeta de crédito. Una serie de pasos y recomendaciones que nos serán de gran ayuda. UNCOMO (2014) afirma:

1. Independientemente del motivo de la cancelación, existen muchas entidades que exigen una serie de requisitos que se deben cumplir antes de la anulación de una tarjeta. Por este motivo, y para evitar recargos innecesarios, debemos informarnos bien de las condiciones de la tarjeta de crédito que hemos contratado.

- 2 .Lo primero que se debe hacer a la hora de cancelar una tarjeta de crédito es pagar el saldo pendiente. Aunque sea un saldo muy pequeño, si no se paga, podría aumentar por los intereses. En el caso de que la tarjeta hubiera sido robada y usada, hay que realizar una denuncia justo en el momento en el que nos encontremos con su sustracción.

- 3 En el momento en el que se pague la deuda de nuestra tarjeta hay que saber que ya no podremos utilizarla más. Si comenzamos los trámites de cancelación esta tarjeta tendrá que estar parada, pues de lo contrario nunca conseguiremos saldar la cantidad ni podremos anularla.

- 4 Tras pagar la deuda nos pondremos en contacto con la entidad bancaria y les comunicaremos nuestra intención de cancelar y anular la tarjeta. Podremos hacer la notificación por varias vías, ya sea verbal, mail o mediante llamada telefónica. Lo ideal es hacerlo de forma que quede constancia de nuestra petición. Por este motivo, las cartas certificadas suelen ser la mejor opción.

- 5 Durante este trámite, la entidad bancaria se asegurará de que su saldo sea efectivamente cero. Así, una vez entregada toda la documentación, y una vez comprobado que todo es correcto, la institución bancaria deberá darnos una prueba de este trámite. Normalmente suele ser un número de cancelación. Esta será la confirmación legal de la cancelación de la tarjeta de crédito.

V. Caso práctico.

6.1 Introducción

En el presente caso práctico se abordara como calcular los intereses, moras, bonificaciones de los tarjetahabientes en el caso que no cumplan con la fecha establecida de pago. Ya que las tarjetas Son un instrumento financiero que permiten disponer de financiación a corto plazo para nuestras compras de bienes y servicios. y debe utilizarse con inteligencia, evitando el sobreendeudamiento al tarjetahabiente.

Ante todo, para detectar estos adeudos sospechosos, es muy recomendable revisar periódicamente las cuentas. Parece una sugerencia evidente, pero hay mucha gente que no le dedica ni cinco minutos a revisar el extracto de su cuenta. Si hay un recibo de tarjeta que nos parece indebido, acudir siempre a la sucursal y solicitar información. En caso de no reconocer haber efectuado ninguna compra por ese importe o a esa empresa, en la propia oficina se puede rellenar un impreso para solicitar a al banco emisor el justificante correspondiente.

Para terminar, resaltar la utilidad de este medio de pago, la necesidad de darle la importancia que se merece, utilizarlo inteligentemente y tomar las medidas de seguridad pertinentes para evitar usos indebidos.

6.2 Presentación del banco

Banpro
Grupo Promerica



Misión

BANPRO es un banco para todos, que brinda soluciones financieras y bancarias ofreciendo a nivel nacional y regional una amplia gama de innovadores productos y servicios de alta calidad, con la atención personalizada de un equipo de profesionales comprometidos y motivados, con el fin de establecer alianzas estratégicas de largo plazo y de crear prosperidad a nuestros clientes, empleados y accionistas.

Visión

Ser reconocidos como el banco más grande y rentable del sistema financiero nacional y una de las diez principales instituciones financieras de la región centroamericana, caracterizado por la continua innovación tecnológica, la excelencia en el servicio y la orientación al cliente, trabajando con integridad y transparencia, proyectando confianza y seguridad, contribuyendo así al desarrollo socioeconómico de Nicaragua.

6.3 Cálculos

A continuación se presentan los siguientes casos:

Descripciones de la tarjeta

- Cobertura: Internacional.
- Moneda para cargos en estado de cuenta:
- Límite de crédito inicial: U\$400.
- Programa de lealtad:1 **Punto** por cada dólar de consumo o su equivalente en córdobas.
- Seguro gratuito de Accidente de Viajes hasta por \$ **75,000** cuando compre su boleto de transporte aéreo, marítimo y terrestre en su totalidad con su tarjeta.
-

Un nuevo cliente visita la sucursal del banco para apertura contrato para uso de tarjeta de crédito cumpliendo con los siguientes requisitos: Apertura de contrato de emisión y uso de tarjeta de crédito. El cliente JUAN PEREZ se le otorga la tarjeta de crédito con un límite de US\$ 400.00 haciendo su primera compra por C\$ 5,000.00 el 4 del presente mes.

Su tarjeta corta los 13 de cada mes para pagar los 8 del mes siguiente. el 15 del mes retira c\$200.00 en cajero automático "xpress". El cliente no paga la tarjeta en la fecha de pago establecido.

Se Calcula:

¿Cuál es el monto afecto a la tasa de interés en el primer estado de cuenta del cliente? Monto afecto a la tasa de interés en el primer estado de cuenta = c\$5,000.00

¿Cuánto pagara por mantenimiento al valor en el primer estado de cuenta?mantenimiento al valor en primer estado de cuenta = c\$6.69 (tabla adjunta)

¿Cuál será el pago mínimo en el primer estado de cuenta?

El Pago mínimo en el primer estado de cuenta = $5,006.69/25+68.49 = c\$268.75$

¿Cuánto será el monto total o pago de contado en el primer estado de cuenta?

El Monto total o pago de contado del primer estado de cuenta = $0 + 5,000.00 + 6.69 + 0 - 0 = c\$5,006.69$

¿Cuánto será de interés bonificarle en el primer estado de cuenta?

El interés bonificable en el primer estado de cuenta (son los intereses de las compras del ciclo y se bonificara si el pago es de contado a mas tardar en su fecha de vencimiento de pago.

intereses bonificables = $c\$5,000.00 * 50\%/365 * 10 = c\68.49

¿Cuánto pagara de interés moratorio en el segundo estado de cuenta?

El interés moratorio en el segundo estado de cuenta

interés moratorio = $c\$200.00 * 25\%/365 * 6 = c\0.82

¿Cuál será el cargo administrativo por mora en el segundo estado de cuenta?

El Cargo administrativo por mora en el segundo estado de cuenta = $c\$5,006.69 * 0.5\% = c\25.03

¿Cuánto pagara por comisión de retiro de efectivo en el segundo estado de cuenta?

comisión por retiro de efectivo en segundo estado de cuenta = $c\$200.00 * 1.95\% = c\3.90 , pero mínimo según tabla costos es u\$1.00 o su equivalente en c\$.

¿Cuánto será de interés bonificable en el segundo estado de cuenta?

Interés bonificable en el segundo estado de cuenta.

Interés bonificable= principal diario * tasa de interés corriente diaria * número de días

interés bonificable= $5,000.00 * 50\%/365 * 1 = 6.84$

interés bonificable = $5,200.00 * 50\% / 365 * 30 = 213.69$
 total intereses = 220.53

	TC	Factor MV	Saldo Inicial	Compras	Pagos	Saldo Diario	Mant. Valor	Mant Valor Acum
3 DEL MES	20.7543							
4 DEL MES	20.7571	0.00013491	0.00	5,000.00	0.00	5,000.00	0.67456	
5 DEL MES	20.7599	0.00013489		0.00	0.00	5,000.00	0.67447	1.34903
6 DEL MES	20.7627	0.00013488		0.00	0.00	5,000.00	0.67438	2,02340
7 DEL MES	20.7654	0.00013004		0.00	0.00	5,000.00	0.65020	2,67361
8 DEL MES	20.7682	0.00013484		0.00	0.00	5,000.00	0.67420	3,34781
9 DEL MES	20.7710	0.00013482		0.00	0.00	5,000.00	0.67411	4,02191
10 DEL MES	20.7738	0.00013480		0.00	0.00	5,000.00	0.67402	4.69593
11 DEL MES	20.7765	0.00012997		0.00	0.00	5,000.00	0.64986	5,34579
12 DEL MES	20.7793	0.00013477		0.00	0.00	5,000.00	0.67384	6,01963
13 DEL MES	20.7821	0.00013475		0.00	0.00	5,000.00	0.67375	6.69337

sí el pago es de contado a mas tardar en su fecha de vencimiento se le bonificara los intereses.

14/10/2009	Pago gracias	-5,006.69
14/10/2009	Bonificación de Intereses	-68.49

2DA FACTURACION			
Fecha de Corte	Fecha de Pago	Límite de crédito	
13/11/2009	9/12/09	2,000.00	
Descripción	Córdobas	Dólares	
Saldo Anterior	5,075.18	0.00	
Compra Y Retiros	200.00	0.00	
Cargos y Débitos	67.30	0.00	
Pagos y Créditos	0.00	0.00	
Pagos de contado	5,342.48	0.00	
Pago Mínimo	693.01	0.00	
Credito Disponible	36,436.99	0.00	
Fecha	Descripción	Córdobas	Dólares
15/10/2009	ATM 42875346 Superm .Pza E	200.00	
15/10/2009	Comisión Retiro ATM Express	20.00	
13/11/2009	Cargo Administrativo de mora	25.03	
13/11/2009	Cargo de Intereses por mora	0.82	
13/11/2009	Ajuste de Valor	21.45	
	Intereses Bonificables	220.53	
	Intereses Bonificables		0.00
Saldo al corte		5,563.01	0.00
	Monto en mora	268.75	
	Pagos atrasados	1	

Caso práctico en cliente N° 2.

El cliente Juan Pérez el 07 de agosto del año 2013, hizo uso de su tarjeta de crédito Visa clásica, el cual hace una transacción de retiro de C\$ 800.00 córdobas por medio de estas según las políticas y parámetros del banco la comisión de retiro de efectivo se calculan de la siguiente manera:

Calcular la comisión de retiro de efectivo.. Se cobra por cada retiro de efectivo y en la moneda en que se hace el retiro de efectivo.

Si el monto del retiro de efectivo es menor o igual U\$50.00 o el equivalente en córdobas la comisión a cobrar es U\$2.00 o su equivalente en córdobas.

Si el monto del retiro de efectivo es mayor a U\$50 el cobro será el 4% del monto o su equivalente en córdobas según la moneda del retiro.

Retiro de C\$800.00 = U\$2 x 23.6605 (tipo de cambio del 7 agosto 2013) = C\$47.32 }
Retiro de U\$100.00 = 100 x 4% (0.04) = U\$4.00

Análisis del caso.

Una de Las principales actividades de BANPRO. Es la emisión de tarjetas de crédito Visa y el otorgamiento de financiamiento a personas naturales y jurídicas, para que puedan disponer en calidad de tarjetahabientes de la facilidad de crédito para el consumo de bienes y servicios. Banco BANPRO de Nicaragua, S. A. tienen, políticas contables y estrategias en común. En cumplimiento con la Norma de los Grupos Financieros emitida por la Superintendencia.

El proceso de toma de decisiones comienza con una evaluación del riesgo crediticio del prestatario o la contraparte individual. Entre los factores clave considerados en esta evaluación se incluyen en el presente caso:

La evaluación y la clasificación del nivel de riesgo de la totalidad de las obligaciones del deudor consideran cuatro factores principales, que son:

- 1) La capacidad global de pago del deudor del conjunto de créditos otorgados por el Banco.
- 2) El historial de pago, considerando el comportamiento pasado y presente del deudor en el cumplimiento de sus obligaciones con el Banco.
- 3) El propósito para el cual se efectuó el préstamo.
- 4) La calidad de las garantías constituidas a favor del Banco. De conformidad con dichas normas,

Luego del análisis elaborado a través de los parámetros que establece el banco de la producción BANPRO se considera que las normas y políticas establecidas para los montos coincide con las mismas para la emisión de tarjetas en cuanto a sus cálculos, medición de riesgo en sus políticas.

En los créditos son clasificados mensualmente en cinco categorías de riesgo de pérdidas que se denominan: A: Normal, B: Potencial, C: Real, D: Dudosa recuperación y E: Irrecuperables. Cada una de esas categorías representa un rango estimado de pérdidas a las que se les asigna un porcentaje de provisión mínima requerida conforme se indica a continuación

Mensualmente se evalúa de acuerdo con la mora a la fecha de clasificación, según se detalla a continuación:

Antigüedad Categoría Porcentaje de provisión

0 – 15 días A 1%

16 – 30 días	B	5%
31 – 60 días	C	20%
61 – 90 días	D	50%
A más de 90 días	E	100%

Al final de cada año, el Grupo efectúa un estudio de cobrabilidad de sus cuentas por cobrar. El Grupo identifica aquellos saldos por cobrar de alto riesgo de recuperación, lo que permite establecer una provisión para cuentas de cobro dudoso en una cantidad que sea suficiente, pero no excesiva, para cubrir posibles pérdidas por cuentas de difícil recuperación.

Intereses sobre la cartera de créditos Para reconocer los ingresos por intereses sobre la cartera de créditos, se utiliza el método de devengado. Sin embargo, cuando un crédito de vencimiento único cae en mora en el pago de intereses, a los 31 días este crédito se clasifica como vencido, y a partir de ese momento se suspende la acumulación de intereses.

- Para los créditos pagaderos en cuotas, todo el principal del crédito (porción corriente y vencida) continúa devengando intereses hasta que se traslada el total del crédito a vencido, lo que se efectúa 91 días después del registro de la primera cuota vencida. Asimismo, aquellos créditos que sin estar vencidos se encuentran clasificados en D y E se les suspende la acumulación de intereses.
- Una vez transcurridos los 31 ó 91 días a partir del vencimiento según sea el caso de los créditos clasificados como vencidos, o dentro de las categorías D y E, los intereses acumulados se revierten contra la provisión para cartera de créditos (en caso de estar provisionados) y la parte no provisionada se registra contra los gastos del año. Posteriormente, los ingresos por intereses se reconocen conforme sean eventualmente cobrados (método de efectivo).
- Método para el reconocimiento de ingresos (continuación) (ii) Ingresos por membresías Los ingresos por membresías cobrados en la emisión o renovación

de tarjetas de crédito son diferidos y se amortizan como ingresos en un plazo de 12 meses

- Ingresos por comisiones Las comisiones ganadas sobre préstamos, incluidas las comisiones por desembolsos de Extra financiamientos mediante tarjetas de crédito, son diferidas a lo largo de la vida de cada préstamo. Se suspende el diferimiento de las comisiones cuando: los créditos sean cancelados antes del vencimiento pactado o cuando los préstamos sean reconocidos como pérdidas y retirados de las cuentas de activo de conformidad a lo establecido por el Manual Único de Cuentas.

Intereses sobre la cartera de créditos Para reconocer los ingresos por intereses sobre la cartera de créditos, se utiliza el método de devengado. Sin embargo, cuando un crédito de vencimiento único cae en mora en el pago de intereses, a los 31 días este crédito se clasifica como vencido, y a partir de ese momento se suspende la acumulación de intereses.

- Para los créditos pagaderos en cuotas, todo el principal del crédito (porción corriente y vencida) continúa devengando intereses hasta que se traslada el total del crédito a vencido, lo que se efectúa 91 días después del registro de la primera cuota vencida. Asimismo, aquellos créditos que sin estar vencidos se encuentran clasificados en D y E se les suspende la acumulación de intereses.
- Una vez transcurridos los 31 ó 91 días a partir del vencimiento según sea el caso de los créditos clasificados como vencidos, o dentro de las categorías D y E, los intereses acumulados se revierten contra la provisión para cartera de créditos (en caso de estar provisionados) y la parte no provisionada se registra contra los gastos del año. Posteriormente, los ingresos por intereses se reconocen conforme sean eventualmente cobrados (método de efectivo).
- Método para el reconocimiento de ingresos (continuación) (ii) Ingresos por membresías Los ingresos por membresías cobrados en la emisión o renovación

de tarjetas de crédito son diferidos y se amortizan como ingresos en un plazo de 12 meses

- Ingresos por comisiones Las comisiones ganadas sobre préstamos, incluidas las comisiones por desembolsos de Extra financiamientos mediante tarjetas de crédito, son diferidas a lo largo de la vida de cada préstamo. Se suspende el diferimiento de las comisiones cuando: los créditos sean cancelados antes del vencimiento pactado o cuando los préstamos sean reconocidos como pérdidas y retirados de las cuentas de activo de conformidad a lo establecido por el Manual Único de Cuentas.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones de medidas dirigidas los tarjetahabientes para el buen uso de las tarjetas de crédito.

A disposición puntos importantes a considerar para un buen manejo de su tarjeta de crédito.

1.- Recuerden que una tarjeta de crédito es dinero, que al fin y al cabo es prestado por el banco y que tendrá que pagar junto con comisiones e intereses, por lo tanto gaste solamente lo que pueden pagar.

2.- Controlen los gastos con la tarjeta de crédito y no olviden guardar todos los comprobantes de lo que hayan comprado, estos les servirán para compararlos con su estado de cuenta; de esta forma también podrán detectar a tiempo, en caso de que el banco les haga cargos incorrectos.

3.- Programen los pagos de sus tarjetas de créditos junto con sus otros gastos

mensuales como la renta, la luz, el agua, teléfono, colegiaturas; así podrán cumplir a tiempo con estos pagos sin que le cobren recargos.

4.- Es mucho mejor si hacen los pagos de la tarjeta de crédito antes de la fecha límite, así el cálculo de los intereses que les cobrará el banco serán sobre un monto menor y evitará que le cobren intereses moratorios. Haga lo mismo para sus otros pagos.

5.- Si van a realizar pagos con cheque y de otros bancos, tengan cuidado de que sea con la anticipación necesaria, tomen en cuenta que el banco tarda 72 horas después en darle el trámite de recepción a este documento.

6.- Si es posible y para disminuir sus deudas de las tarjetas de crédito, paguen por lo menos el doble del pago mínimo requerido.

7.- Utilizar la tarjeta a partir del día siguiente de la fecha de corte y durante los siguientes primeros días del periodo, ya que será mayor el período de tiempo entre la compra y la fecha de pago.

8.- Si están en la posibilidad, liquide el importe total de las compras efectuadas durante el período, así no pagarán intereses (si no se ha excedido en sus gastos, le será más fácil).

9.- Al programar sus pagos de las tarjetas, también tomen en cuenta que eventualmente les cobrarán además comisiones por anualidad de titular y adicional, así podrán pagar lo requerido, sin tener que tomar de algún dinero ya programado para otras cuestiones.

10.- Revisar en su estado de cuenta, que el saldo inicial concuerde con el estado de

cuenta anterior; comparen este saldo con sus comprobantes o Boucher. También revisen en caso de que los halla, la procedencia de los cargos extras por cuota anual, reposiciones, tarjetas adicionales, etc.

11.- Recuerden que en caso de que quieran hacer una reclamación al banco, tiene 45 días naturales contados a partir de la fecha de corte de su tarjeta de crédito. Así también recuerden que es necesario que conserven todos los documentos y comprobantes referentes al manejo de su tarjeta, ya que son estos los que presentará al momento de hacer su inconformidad.

12.- Es importante revisar que en el estado de cuenta aparezcan todos los pagos que se hicieron en el periodo anterior.

13.- Analicen si realmente necesitan los servicios adicionales que ofrece el banco a través de su tarjeta como: asistencia médica, vial y segura de accidentes en viajes; porque esto puede aumentar el cargo mínimo a pagar, si no los necesitan puede cancelar estos servicios por escrito y evitar esos cargos.

14.- No utilicen tantas tarjetas de crédito, ya que puede perder el control de lo que se gastan con ellas, además de que pagará más por comisiones. Es mejor si sólo controlan una, así podrán llevar un nivel adecuado de consumo. Comparen y analicen si pueden juntar sus deudas en una sola tarjeta de crédito. Platiquen con el banco que le ofrezca mejores condiciones.

VII. Conclusiones

De acuerdo al análisis efectuado a los parámetros que utilizo el Banco de la Producción para el otorgamiento y emisión de tarjetas de créditos visa clásica a los tarjetabientes en el periodo Enero-Diciembre 2013, se concluye que la gravedad de perdida en caso de incumplimiento es relativamente baja, el Banco ha cumplido con las normas y políticas de emisión para que el cliente pueda hacer uso correcto de ese instrumento.

Además se verifico el cumplimiento por parte de la institución financiera con el marco regulatorio, en cuanto a las notificaciones de modificaciones, publicaciones en cuanto a estados de cuentas, fechas máximas de pagos, fórmulas de cálculo al interés, y demás procedimientos indicados por la SIBOIF.

La controversia entre la emisión y el uso de la tarjeta de crédito ha quedado completamente dirimida, porque una actitud responsable es la emisión del Banco cumpliendo con las normas y otra actitud es la del cliente usuario en no realizar los pagos pertinentes en tiempo y forma, por lo cual se recomienda cumplir con lo establecido en esta investigación, como es el hecho de controlar los gastos, programar pagos, revisar estados de cuenta, analizar los servicios adicionales que ofrece el Banco, no descuidar las fechas de límite de pago y sobre todo leer todo lo que se firma.

VIII. BIBLIOGRAFIA CONSULTADA.

- ✓ Asamblea General de la republica de Nicaragua. (Diario Oficial No. 169, 2006). *ley de promocion y ordenamiento del uso de la tarjeta de credito*. managua: gaceta.
- ✓ *Consumo inteligente*. (2013). Obtenido de consumo inteligente:
<http://www.consumointeligente.org>
- ✓ *Educacion Financiera*. (2014). Obtenido de Educacion Financiera: <http://www.asba-supervision.org>.
- ✓ Educativo, p. (2014). *tiposde.org*. Obtenido de tiposde.org:
<http://www.tiposde.org/sociedades/662-tipos-de-tarjetas>.
- ✓ FACIL, B. (s.f.). *BANCA FACIL TARJETAS DE CREDITO*. Obtenido de BANCA FACIL TARJETAS DE CREDITO: <http://www.bancafacil.cl>
- ✓ Memorias anual 2011. (2011). *scotiabank*. Obtenido de scotiabank:
<http://www.media.scotiabank.com>
- ✓ Monetos. (16 de 12 de 14). *www.monetos.es*. Obtenido de [http.monetos.es](http://monetos.es)
- ✓ Obregon, j. l. (14). *tarjetas de credito en nicaragua*. Obtenido de tarjetas de credito en nicaragua:
<http://derechocomercial.edu>
- ✓ *OPERACIONES ACTIVAAS DE LOS BANCOS*. (2014). Obtenido de
<http://www.ciberconta.unizar.es/leccion>
- ✓ SAMANIEGO, L. (15 de 6 de 2011). *FUNCIONES DE LA TARJETA DE CREDITO. SLIDESHARE*. Obtenido de SLIDESHARE: <http://www.slideshare.net>
- ✓ Sociales, d. c. (2014). *www,deconceptos.com/ciencias sociales*. Obtenido de [http.deconceptos.com/cienciassociales](http://deconceptos.com/cienciassociales).
- ✓ *UNCOMO*. (2014). Obtenido de UNCOMO:
<http://www.uncomo.com/articulocomocancelarunatarjetadecredito>.

ANEXOS

VAUCHERS

VAUCHERS

VAUCHERS