

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN-MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, ESTELÍ
FAREM-ESTELÍ**

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas



**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
ADMINISTRACION DE EMPRESA**

Tema delimitado:

**Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito
en BANPRO sucursal Estelí, en el año 2016.**

Autor:

***Josseling Paola Chavarría Galeano
Franco Daniel Navarrete Gutiérrez
Josseling Massiell Chavarría Palacios***

Tutor:

Dra. Beverly Castillo Herrera

Estelí, Enero 2017

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos primeramente a Dios nuestro Padre Celestial por la voluntad, el ánimo, la sabiduría para realizar la tesis, disponiendo del tiempo necesario y la fortaleza para vencer los obstáculos que se nos presentaron.

A nuestros padres y hermanos por ser el eje fundamental para impulsarnos al desarrollo intelectual de este trabajo que es tan fundamental para nuestra formación profesional.

Al personal de BANPRO por la disponibilidad que nos brindaron al darnos la información necesaria para el desarrollo de nuestros resultados.

Al personal de **Biblioteca Urania Zelaya** por estar disponibles en cada una de nuestras visitas para consultar otras investigaciones similares a la expuesta en este trabajo.

Finalmente a **Dra. Beverly Castillo** por apoyarnos continuamente en el trayecto de esta investigación y por darnos las pautas necesarias para el desarrollo y procesamiento de la información.

ÍNDICE

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes	2
1.2 Descripción del problema.....	4
1.3 Preguntas problemas	5
1.4 Justificación	6
II. OBJETIVOS	7
2.1 Objetivo General.....	7
2.2 Objetivo Específicos.....	7
III. MARCO TEÓRICO	8
3.1 BANCO.....	8
3.1.1 Concepto de Banco.....	8
3.1.2 Características de los Bancos	10
3.2 CREDITO Y CLIENTES	11
3.2.1 Concepto de Credito	11
3.2.2 Características e importancia de los Créditos	11
3.2.3 Clasificación de Credito	12
3.2.3.1 Según su Destino	12
3.2.3.2 Según su Plazo	14
3.2.4 Las 5 C del Crédito	15
3.2.5 Procedimiento para el otorgamiento de crédito	17
3.2.5.1 Estrategias y ciclo de crédito	17
3.2.6 Cartera de créditos.....	18
3.2.6.1 Criterios de calificación de cartera de crédito	19
3.2.7 Tarjetas de crédito como crédito de consumo	20
3.2.7.1 Concepto de tarjeta de crédito.....	20
3.2.7.2 Naturaleza jurídica.....	20
3.2.7.3 Relación entre las partes	22
3.2.7.4 Contrato de emisión de la tarjeta de crédito.....	23
3.2.7.5 Tipo de tarjetas de crédito	24

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

3.2.8 Interés en el credito.....	27
3.2.8.1 Tasas de interés.....	27
3.2.9 Clientes.....	27
3.3 DEUDA Y MOROSIDAD.....	28
3.3.1 Clasificación de deuda.....	28
3.3.2 Morosidad.....	29
3.3.3 Endeudamiento.....	30
CAPÍTULO IV. OPERACIONALIZACIÓN POR OBJETIVOS.....	31
4.1. Cuadro de operacionalización por Objetivos Específicos.....	31
CAPITULO V. METODOLOGÍA.....	33
5.1 Tipo de estudio.....	33
5.2 Universo de estudio.....	33
5.2.1 Caracterización del Municipio de Esteli.....	33
5.3 MUESTRA.....	34
5.3.2 Criterios de la selección de muestra.....	34
5.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	35
5.5 ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
5.5.1 Primera etapa: Investigación Documental.....	35
5.5.3 Tercera etapa: Trabajo de Campo.....	35
5.5.4 Cuarta etapa: Informe Final.....	36
CAPITULO VI. RESULTADOS.....	37
6.1 CARACTERIZACIÓN DE BANPRO.....	37
6.1.1 Misión, visión, valores y servicios de BANPRO.....	38
6.1.2 Organización de BANPRO.....	39
6.1.3 Organigrama de la empresa.....	40
6.1.4 Organización de las areas de BANPRO (sucursal Estelí).....	41
6.1.4.1 Area de Recursos Humanos.....	41
6.1.4.2. Área de Mercadeo.....	41
6.1.4.3.Área de Finanzas.....	41
6.2 TIPOS DE TARJETAS DE CRÉDITO QUE OTORGA BANPRO.....	42
6.2.1 Requisitos para obtener tarjetas de crédito.....	50
6.2.2 Tasa de interés.....	50
6.2.3 Seguimiento de BANPRO a los clientes endeudados.....	60

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

6.3 VALORACIÓN DEL CLIENTE ENDEUDADOS POR TARJETAS DE CREDITO	62
6.3.1 Datos generales de los clientes encuestados.....	62
6.3.2 Acceso a tarjetas de crédito	63
6.3.3 Administración que los clientes le dan a las tarjetas de crédito	66
6.3.4 Endeudamiento de los clientes de BANPRO.....	68
6.4. FODA PARA EL SERVICIO DE TARJETAS DE CREDITO DE BANPRO, ESTELI.....	75
6.4.1 Propuesta de estrategia para reducir los efectos del endeudamiento de los clientes BANPRO.....	76
CAPITULO VII. CONCLUSIONES.....	78
CAPITULO VIII. RECOMENDACIONES	79
IX. BIBLIOGRAFÍAS CONSULTADAS	80
Anexo N°1.....	84
Anexo N°2.....	86
Anexo N°3.....	88
Anexo N° 4	93

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

La presente tesis es una investigación que tiene como objetivo analizar los factores que contribuyen al endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO, con el fin de proponer una estrategia que permita reducir los efectos del endeudamiento. En el capítulo I se presenta los antecedentes relacionados a nuestro estudio, la descripción del problema que describe la situación que se vive en torno a las tarjetas de crédito, se aborda las preguntas problemas y justificación del porque se decidió hacer este estudio.

El segundo capítulo aborda los objetivos tanto generales como específicos, En el tercer capítulo se presenta el marco conceptual de la investigación, el cual contiene definiciones y se abordan tres ejes teóricos que son: Banco, Crédito y Clientes, Deuda y Morosidad. El cuarto capítulo se presenta el cuadro operacional por objetivos donde se plantean la dimensión de análisis, categorías y fuentes en la que se realizaron.

En el quinto capítulo, se presenta el diseño metodológico de la investigación, definiéndose el tipo de estudio, la técnica de muestreo, los métodos para la recopilación de la información.

El capítulo Seis se centra en la presentación del informe de la investigación, para ello se utilizaron una serie de instrumentos estadísticos (Tablas y Gráficos), que permiten la explicación de los hallazgos encontrados a través de la aplicación de los instrumentos, la investigación contiene soporte cuantitativo y cualitativo detallado de la información, en este capítulo también se presentan la propuesta de estrategias construidas mediante el FODA, finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones que fueron fruto de la investigación, así como la bibliografía consultada y algunos anexos que se consideraron de vital importancia.

1.1 ANTECEDENTES

Para la elaboración de los antecedentes de este estudio, se consultaron diversas fuentes de información relacionadas con el tema de investigación en biblioteca Urania Zelaya de FAREM-ESTELI, se identificaron tres tesis en modalidad de seminario de graduación.

Una primera tesis de licenciatura de la carrera de Contaduría Pública y finanzas presentada por Anielka Rebeca Herrera y Orlando José Rodríguez (2010), se titula ***“Incidencia de las políticas crediticias utilizadas por el Banco de la producción (BANPRO) en el sector turismo de la ciudad de Estelí”***. El objetivo de esta investigación fue evaluar la incidencia de las políticas crediticias utilizadas por el Banco de la producción (BANPRO) en el sector turismo. Este fue un estudio de tipo cualitativo. Los principales resultados reflejan que BANPRO cuenta con un departamento encargado para el otorgamiento de crédito dirigido especialmente a las PYMES y a los artesanos para fomentar el desarrollo de estas empresas además servir de apoyo y punto de referencia a los pequeños empresarios que por falta de capital no pueden desarrollar sus proyectos. Los autores afirman que BANPRO ofrece tasas competitivas en el mercado y plazos que permiten al sujeto de crédito cumplir con sus obligaciones.

Una segunda tesis de licenciatura en Administración de Empresas presentada por José Miguel González Navarrete, keylin Haritza Ruiz Reyes, Mileyda Lisseth Ruiz González (2014), titulada ***“Efectos de las estrategias empresariales de los Agentes BANPRO en la satisfacción de los clientes de la ciudad de Estelí año 2014”***. El objetivo de esta investigación fue determinar los efectos de las estrategias empresariales de los Agentes BANPRO para el diseño de una propuesta que mejore la satisfacción de los clientes y agentes en la ciudad de Estelí en el año 2014. Es un estudio de tipo cualitativo y la selección de la muestra fue no probabilística.

Los principales resultados que se reflejaron en relación a las estrategias empresariales utilizadas por BANPRO, la principal estrategia que utilizaron fue localizar puntos clave como son los diferentes negocios donde se encuentran ubicados estos agentes BANPRO, ya que son establecimientos muy reconocidos y con mucha influencia en los clientes. También se valora las ventajas y desventajas de los agentes bancarios con respecto a la satisfacción de los clientes.

Una tercera tesis de Administración de Empresas presentada por Ingrid Lazo Guillen, Karla Judith Moreno Moreno y Silgian Giovanni Torrez Miranda (2011), titulada ***“Administración del crédito en la economía familiar de los miembros del movimiento de productores, comerciantes y asalariados del norte del departamento de Estelí,***

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

2008-2010". El objetivo de esta investigación fue analizar las formas de administración de crédito en la economía familiar de los miembros del movimiento de productores, comerciantes y asalariados del norte del departamento de Estelí, y su implicancia en el incumplimiento de su crédito ante las diferentes entidades financieras 2008-2010. Es un estudio de tipo cualitativa y la selección de la muestra fue no probabilística. Los principales resultados que se reflejaron muestran que las personas solicitan un crédito en una entidad financiera para iniciar o invertir en un negocio puesto que la mayoría de las personas en Nicaragua son de escasos recursos económicos y no poseen el capital necesario. También se encontró que se le da una mala administración del crédito debido a que al momento de solicitar no realizan un presupuesto de sus ingresos y egresos.

Estas tesis son consideradas como antecedentes al tema ***"Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el año 2016"***, porque tienen una temática parecida y además que abordan aspectos enfocadas en Políticas crediticias, Agentes BANPRO y Administración de Crédito en la economía familiar de los miembros del movimiento no pago. Sin embargo, el tema investigativo antes mencionado se diferencia de las demás tesis al mostrar los efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO y se proponga una estrategia que permita reducir los efectos del endeudamiento en los clientes de BANPRO, sucursal Estelí.

1.2 DESCRIPCION DEL PROBLEMA

El Banco de la producción, S.A. BANPRO es una sociedad privada fundada el 11 de noviembre de 1991, con el propósito de intermediar depósitos del público para invertirlos en una amplia variedad de negocios de los sectores productivos y de servicios, para servir como agente de desarrollo del país. Uno de los servicios que ofrece esta entidad es el otorgamiento de tarjetas de crédito, se emiten 15 diferentes tipos de tarjetas de crédito, cada una con sus características diferentes y distintos acreedores.

En el departamento de Estelí, existe una gran demanda por las tarjetas de crédito, pero, también ha sido motivos de grandes disputas entre los Bancos que las otorgan y los clientes que se han sobregirado por el mal uso del crédito.

La accesibilidad a este tipo de crédito de consumo es relativamente fácil porque los requisitos no son tan estrictos, sin embargo muchas personas que han adquirido tarjetas de crédito tienen pocos conocimientos sobre el procedimiento para el cálculo de intereses, pago del capital, tasa de interés moratoria y cláusulas del contrato, se dan estas disputas cuando los clientes van al Banco y se dan cuenta que cuando no pagan una de las cuotas empieza a correr los intereses que generalmente llegan a ser mayores que el monto principal, provocando que la deuda no se reduzca.

Un problema recurrente se presenta con los clientes es la administración no adecuada, porque no siempre se presupuestan y no llevan el control estricto de sus ingresos y egresos. Al no conocer con exactitud el balance de sus cuentas, se sobregiran y tienen problemas de pago.

Cuando no se tiene el control adecuado de los gastos y se atrasan en el pago de sus cuotas, los clientes optan por solicitar otro tipo de crédito. Esta situación de solicitar más deudas les trae problemas mayores y hasta puede dejarlos sin recursos materiales y financieros provocando sobreendeudamiento e incapacidad de pago de los créditos.

Otra problemática es cuando los clientes tienen diferentes tarjetas en distintos Bancos y hacen uso de todas, provocando mayor sobreendeudamiento. Estas situaciones ocasionan serios problemas al consumidor, lo afecta psicológicamente, se siente agobiado al no poder pagar las deudas, muchos entran en estados depresivos, la dependencia de drogas, insomnio y hasta el suicidio.

En el ámbito familiar se generan discusiones, al no tener suficiente dinero para la compra de la canasta básica y suelen darse separaciones conyugales, se crea un ambiente de conflicto y discusiones no solo con la pareja, sino que también los hijos porque teniendo un sobreendeudamiento es difícil garantizar todas las necesidades

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

familiares, ya que no se cuenta con el dinero suficiente para cubrir todos los gastos y las deudas.

Así mismo los consumidores se ven afectados socialmente porque son discriminados por sus amistades, al verlas endeudadas y no tener el dinero disponible para gastar con los amigos o realizar actividades de entretenimiento. Las personas se burlan del endeudado y se siente menospreciado

Es por ello que la presente tesis, aporta criterios para que BANPRO, Sucursal Estelí reconozca la importancia de realizar buen proceso de selección de clientes para acceder a las tarjetas de crédito, informar a sus tarjetahabientes sobre el uso, utilización y control administrativo de sus debito con el banco, con el fin de que la estrategia esté orientado a los clientes, los procesos, al ahorro y el impacto en la familia y la sociedad; así mismo reducir posible ocurrencia de hechos causantes de perjuicios económicos y financieros, lo que supone un reto para esta institución bancaria.

1.3 PREGUNTAS PROBLEMAS

En base a la descripción del problema se ha determinado una ruta crítica de preguntas-problemas y que guían esta investigación y son:

Pregunta General:

¿Cuáles son los factores que contribuyen al endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO, sucursal Estelí en el año 2016?

Preguntas Específicas:

1. ¿Cuáles son los procedimientos para acceder al crédito por tarjetas de crédito?
2. ¿Cuál es el uso y la administración que le dan los clientes de BANPRO, Sucursal Estelí a las tarjetas de crédito?
3. ¿Cómo afecta el endeudamiento por tarjetas de crédito en el ámbito económico, social, familiar y psicológico de los clientes de BANPRO, Sucursal Estelí?
4. ¿Cómo inciden los problemas psicológicos, familiares y sociales que afectan a los clientes de BANPRO, Sucursal Estelí endeudados por las tarjetas de crédito?
5. ¿Cómo afecta el endeudamiento en los clientes de BANPRO, Sucursal Estelí?

1.4 JUSTIFICACIÓN

Como estudiantes de administración de empresas la principal motivación para realizar este estudio ha sido el interés por adquirir nuevos conocimientos sobre los efectos que tiene el endeudamiento en los clientes que hacen uso de las tarjetas de crédito.

Este estudio es importante para el banco de la producción (BANPRO) ya que les permitirá darse cuenta del efecto que tienen las deudas en sus clientes, tanto en el ámbito económico, psicológico, familiar y social. Y así mismo los factores que llevan al endeudamiento para que como institución financiera brindan mayor información al cliente sobre el crédito que quieren obtener.

Para las personas que contraen deudas en los bancos o instituciones de Micro finanzas por medio de las tarjetas de crédito será de utilidad para tener precaución al momento de usarlas, y no cometer los mismos errores y darse cuenta que el mal uso de las tarjetas de crédito es muy peligroso.

Tomando en consideración lo mencionado anteriormente se justifica al analizar los factores que ocasiona el endeudamiento en los clientes de BANPRO, Sucursal Estelí para que ayude a los directivos, gerente de Sucursal, jefes de departamento de crédito y cobranzas a mejorar la selección y accesibilidad del tarjetahabiente y por consiguiente lograr que los mismos administren eficientemente el crédito.

En la FAREM-Estelí no existen investigaciones que aborden la situación de los efectos del mal uso de las tarjetas de crédito, solo informes periodísticos, entrevistas a analistas económicos y testimonios de personas que han pasado por esta situación.

Esta investigación es elaborada con el propósito de brindar información que oriente a estudiantes de la facultad y otros centros de estudios que deseen profundizar esta temática y así realizar nuevas investigaciones.

II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Analizar los factores que contribuyen al endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de créditos en BANPRO, para el diseño de una estrategia que permita reducir los efectos del endeudamiento en los clientes de BANPRO sucursal Estelí en el año 2016.

2.2 Objetivo específicos

1. Describir los tipos de tarjetas de crédito, procedimiento para obtenerlas, sus tasas de interés y seguimiento que les da BANPRO a los usuarios de las tarjetas de crédito.
2. Conocer el uso y la administración que le dan los clientes de BANPRO sucursal Estelí a las tarjetas de crédito en el año 2016.
3. Determinar los problemas psicológicos, familiares y sociales que afectan a los clientes de BANPRO, endeudados por las tarjetas de crédito.
4. Proponer una estrategia que permita reducir los efectos del endeudamiento en los clientes de BANPRO, sucursal Estelí.

III. MARCO TEÓRICO

El marco teórico se ha organizado en base a los siguientes ejes: 1) Banco, 2) Crédito y Clientes, 3) Deuda y Morosidad. A continuación, se define cada uno de ellos:

3.1 BANCO

3.1.1 CONCEPTO DE BANCO¹

Bancos son instituciones financieras autorizadas como tales, dedicadas habitualmente a realizar operaciones de intermediación con recursos obtenidos del público en forma de depósitos a cualquier otro título, y a prestar otros servicios financieros.

Los Bancos podrán efectuar las siguientes operaciones:

- Otorgar créditos en general, sea en moneda nacional o extranjera y cobrarlos en la misma moneda en que se otorgaron;
- Aceptar letras de cambio y otros documentos de crédito girados contra ellos mismos o avalar los que sean contra otras personas y expedir cartas de crédito;
- Celebrar contratos de apertura de créditos, realizar operaciones de descuentos y conceder adelantos;
- Realizar operaciones de factoraje;
- Realizar operaciones de arrendamiento financiero y operativo;
- Emitir o administrar medios de pago tales como tarjetas de crédito, tarjetas de débito y cheques de viajero;
- Otorgar fianzas, avales y garantías que constituyan obligaciones de pago. Previa verificación de los términos y condiciones pactadas, las fianzas, avales y garantías emitidas por una institución bancaria deberán ser honrados por esta en lo que corresponda, con la presentación del documento original que las contiene y la manifestación del beneficiario acerca del incumplimiento del avalado, afianzado garantizado. El Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos podrá dictar normas generales que regulen estas operaciones;
- Efectuar operaciones con divisas o monedas extranjeras;
- Mantener activos y pasivos en moneda extranjera;
- Participar en el mercado secundario de hipotecas;
- Efectuar operaciones de titularización de activos;
- Negociar por su propia cuenta o por cuenta de terceros

¹ Blandón García, Sergio. (2008). Legislación Bancaria y Financiera de la Republica de Nicaragua. 1ª ed. Managua, Nicaragua. Grupo Editorial Acento. Pág.3.

Operaciones de confianza²

Arto. 54. Todos los bancos podrán efectuar las siguientes operaciones de Confianza:

- Recibir en custodia fondos, valores, documentos y objetos y alquilar cajas de Seguridad para guarda de valores como los enumerados;
- Comprar y vender por orden y cuenta de sus clientes toda clase de valores Mobiliarios tales como acciones, bonos, cédulas y otros;
- Hacer cobros y pagos por cuenta ajena y efectuar otras operaciones por encargo de Sus clientes, siempre que fueren compatibles con la naturaleza de los negocios bancarios; en estos casos no se aplican los privilegios bancarios
- Actuar como depositario judicial y extrajudicial;
- Actuar como liquidador de toda clase de negocios pertenecientes a personas naturales o jurídicas, siempre que tales negocios no se hallaren en estado de quiebra o insolvencia;
- Intervenir, con la autorización de la Superintendencia, en la emisión de títulos de crédito de instituciones facultadas para emitirlos garantizando la autenticidad de los mismos títulos o de las firmas de los emisores y la identidad de éstos, encargándose de que las garantías correspondientes queden debidamente constituidas, cuidando de que la inversión de los Fondos procedentes de la emisión se haga en los términos pactados, recibiendo los pagos de los compradores, actuando como representante común de los tenedores de los títulos, haciendo el servicio de caja o tesorería de las instituciones o sociedades emisoras, llevando los libros de registro correspondientes y representando en juntas o asambleas, a los accionistas, acreedores o deudores de las mismas instituciones o sociedades;
- Actuar como mandatario de personas naturales o jurídicas en cualquier clase de negocios o asuntos y ejercer las funciones de albacea o de guardador de bienes pertenecientes a menores o incapacitados.

² Ley 561, (2005). Ley General de Bancos, Instituciones financieras no bancarias y Grupos financieros. Recuperado de: <http://www.superintendencia.gob.ni>.

- Actuar como fiduciario de fideicomisos que se constituyeren en virtud de leyes especiales, siempre que en estas operaciones el banco no se comprometa a pagar rendimientos fijos o determinados ni a efectuar la devolución íntegra del capital fideicometido.
- Actuar como Administrador de Fondos de terceros, sean estos de personas naturales o jurídicas, quienes en virtud de contratos suscritos con el banco, transfieren a éste la capacidad de disponer de dichos fondos, conforme a los términos, condiciones, mecanismos y requisitos establecidos en el contrato;
- Cualquier otra que autorice con carácter general, el Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos.

3.1.2 CARACTERÍSTICAS DE LOS BANCOS³

Los Bancos comerciales son entidades financieras que aceptan depósitos y conceden préstamos a particulares y empresas. El término "banco comercial" entró en uso común como una manera de distinguir este tipo de entidad financiera de un banco de inversión, que gestiona principalmente los valores para los gobiernos y las empresas por la suscripción de sus actividades financieras.

Los Bancos comerciales son operados con el objetivo de obtener una ganancia. Su estructura de cuotas y tasa de interés están diseñadas con la intención de hacer dinero para los propietarios y accionistas. Esta característica de los bancos comerciales contrasta con la función principal de las cooperativas de crédito, que son instituciones sin fines de lucro de la comunidad que ayudan a individuos y empresas a manejar su dinero.

Los Bancos comerciales ganan dinero mediante el cobro a los clientes que utilizan sus servicios y préstamos. Las cooperativas de crédito cobran por las cuentas bancarias y los préstamos también, pero cobran menos porque su estructura de comisiones ha sido diseñada para cubrir sus costos, en lugar de obtener una ganancia.

Los Bancos comerciales son propiedad de particulares o de colecciones particulares que actúan como accionistas. Están reguladas por las instituciones gubernamentales y deben cumplir todas las leyes aplicables, pero no son propiedad del gobierno

³Gartenstein. D. (2008). Características de un Banco Comercial. Recuperado de <http://www.ehowenespanol.com>

3.2 CREDITO Y CLIENTES

3.2.1 CONCEPTO DE CREDITO

El termino crédito proviene del latín creditum de credere, tener confianza. Aun cuando no existe una definición generalmente aceptada podemos definir la operación de crédito como la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado. (Villaseñor fuente, 2007).

3.2.2 CARACTERÍSTICAS E IMPORTANCIA DE LOS CRÉDITOS⁴

Valor: Transacción de bienes tangibles o intangibles que tienen valor para las partes, transferencia de una propiedad de una persona a otra.

Deuda: Condición de devolver lo prestado (cambio, promesa, obligación, contrato) sin pérdida de calidad y cantidad.

Tiempo: Entrega presente y devolución futura.

Precio del Préstamo: Costo, interés.

Confianza y Creencia: De que pagara la deuda.

En la actualidad el crédito es de vital importancia para la economía de todos los países y de todas las empresas, ya que su utilización adecuada produce entre otros beneficios lo siguiente:

- Aumento de los volúmenes de venta.
- Incremento de la producción de bienes y servicios y como consecuencia, una disminución en los costos unitarios.
- Elevación del consumo, al permitir que determinados sectores socioeconómicos adquieran bienes y servicios que no estarían a su alcance si tuvieran que pagarlos de contado.
- Creación de más fuentes de trabajo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.
- Fomento del uso de todo tipo de servicio y adquisición de bienes, con plazos largos para pagarlos.

⁴ Zúñiga Chavarría, Leonardo (2009). Crédito Cooperativo. San José, Costa Rica. Editorial EUNED. Recuperado de <https://books.google.com.ni>. Pág.19.

- Desarrollo tecnológico, favoreciendo indirectamente al incrementarse los volúmenes de venta.

Las principales funciones del crédito son:

- Poner a disposición de las personas físicas o jurídicas, dedicadas a actividades de producción, distribución y consumo, el capital solicitado, requiriendo que este capital encuentre un empleo productivo.
- Generar un beneficio, tanto para el acreditado, permitiéndole proyectar el crecimiento de su negocio, como para el acreditante, por las utilidades que obtiene al prestar el dinero y cobrar intereses. (Lopez Betanco M. , 2008)

3.2.3 CLASIFICACION DE CREDITO

3.2.3.1 SEGUN SU DESTINO

Credito Agropecuario⁵ : El credito agropecuario es un mecanismo por medio del cual se provee a la agricultura de los recursos financieros necesarios para su realizacion, mejoramiento y transformacion, persiguiendo incrementar la produccion y productividad de los recursos humanos y materiales. El credito rural es un instrumento selectivo de desarrollo destinado a suministrar a los agricultores recursos financieros complementarios, teniendo en cuenta su situacion economica y social, para el mejoramiento de la agricultura y de su nivel de vida.

Las características del credito rural en relacion con la produccion agropecuaria son las siguientes:

- El financiamiento debe ajustarse a las necesidades impuestas por el proceso biologico de los cultivos y animales. Tambien, a los diferentes ecosistemas, tipos de suelos y recursos con que implican diferente productividad, requiriendose diversas cantidades de financiamiento y condiciones crediticias.
- La estacionalidad del proceso y su dimension temporal exigen tareas y aplicaciones de insumos que se concentran en ciertos periodos, ocurrido lo mismo en cuanto a la obtencion de la produccion e ingresos. Esto determina el flujo de dinero en cantidad suficiente y oportuna en ciertas epocas y con condiciones especiales para el otorgamiento del credito y su recuperacion.
- Las características de la produccion requiere de los servicios de: transporte, almacenamiento ,empaque y elaboracion, necesitando financiamiento no tan solo

⁵ Araica Zepeda, Ricardo (2006). Papel del Financiamiento Rural y su impacto en las SAM. Nicaragua. Recuperado de <http://documents.mx>. Pág.5-6.

para la actividad productiva primaria, sino también para las agroindustrias y para las actividades de la comercialización.

- La tecnología empleada en diferentes niveles y la baja productividad del sector en relación con el resto de sectores de la economía implican grandes cantidades de financiamiento para fomentar su proceso de asimilación.
- El elevado número, pequeña dimensión, dispersión y tipos de empresas; así como los diferentes tipos de productores, implican elevados montos de dinero, condiciones y tipos de créditos diferentes con el objeto de adaptarse a sus necesidades, requiriendo además buen número de personal calificado para su aplicación y supervisión.
- La importancia del sector como proveedor de alimentos y vestidos exige continua atención a fin de que cumpla con su papel. Además, debido a la incapacidad de generar su propio capital, se considera que temporalmente son necesarios los subsidios a través del crédito agropecuario.
- El riesgo e incertidumbre en la producción indica la necesidad de contar, además del financiamiento, con asistencia técnica y sistemas de garantías que aseguren su recuperación.

Credito de Consumo: Son aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos relacionados con una actividad empresarial. También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas naturales a través de tarjetas de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación financiera.

Con este nombre se designan todas aquellos créditos emitidos ya sea por instituciones financieras, Bancos, Casas comerciales y créditos proporcionados por particulares, los cuales llevan incluido una tasa de interés, la cual representa el precio de estos, originándose así un incentivo para todo aquel particular que desee obtener una rentabilidad ya sea a mediana o corto plazo a través de ellos. (Anthony R., 1998).

Crédito de Vivienda o Hipotecario: Crédito de largo plazo, que generalmente se utiliza en la compra de un bien raíz sobre el cual se establece la cláusula de hipoteca a favor del prestatario. Se caracteriza porque la propiedad adquirida queda en garantía o hipotecada a favor del Banco para asegurar el cumplimiento del crédito. (Anthony, R, 1998).

3.2.3.2 SEGÚN SU PLAZO⁶

Préstamos a corto plazo: El crédito a corto plazo es una deuda que generalmente se programa para ser reembolsada dentro de un año ya que generalmente es mejor pedir prestado sobre una base no garantizada, pues los costos de contabilización de los préstamos garantizados frecuentemente son altos, pero a su vez representan un respaldo para recuperar. Básicamente son los que no rebasan de 12 a 18 meses para ser cancelados efectivamente, normalmente utilizado para el refuerzo de activo circulante.

Las fuentes de financiamiento a corto plazo y sin garantías específicas consisten en fondos que consigue la empresa sin comprometer activos fijos específicos como garantía.

- **Crédito comercial:** Es el uso que se le hace a las cuentas por pagar de la empresa, del pasivo a corto plazo acumulado, como los impuestos apagar, las cuentas por cobrar y del financiamiento de inventario como fuentes de recursos.
- **Crédito Bancario:** Es un tipo de financiamiento a corto plazo que las empresas obtienen por medio de los bancos con los cuales establecen relaciones funcionales. Comúnmente son los bancos quienes manejan las cuentas de cheques de la empresa y tienen la mayor capacidad de préstamo de acuerdo con las leyes y disposiciones bancarias vigentes en la actualidad, además de que proporcionan la mayoría de los servicios que la empresa requiera.
- **Pagare:** Es un instrumento negociable, es una promesa incondicional por escrito, dirigida de una persona a otra, firmada por el formulante del pagare, en donde se compromete a pagar sus prestaciones, en una fecha fija o tiempo futuro determinable, cierta cantidad de dinero junto con, los intereses a una tasa especificada a la orden y al portador.
- **Línea de Crédito:** Significa dinero siempre disponible en el banco, pero durante un periodo convenido de antemano. La línea de crédito es importante, porque el banco está de acuerdo en prestarle a la empresa hasta una cantidad máxima, y dentro de un periodo determinado, en el momento que lo solicite. Aunque generalmente no constituye una obligación legal entre las dos partes, la línea de crédito es casi siempre respetada por el banco y evita la negociación de un nuevo préstamo cada vez que la empresa necesita disponer de recursos.

⁶ Castillo Padrón, Yoania. (2008) Tipos de préstamos. www.bancafacil.cl

Préstamos a largo plazo son: Según Betanco (2006) Los préstamos a largo plazo generalmente ocurren cuando hay en perspectiva el aumento del capital, una inversión en activos, o el comienzo de un negocio. El vencimiento de estos préstamos oscila entre tres y cinco años. Estos préstamos están respaldados generalmente con la duración del activo obtenido. Los pagos son generalmente mensuales o trimestrales.

Para viviendas familiares e inmuebles, equipamientos, maquinarias, etc. Los préstamos y otros créditos no comerciales concebidos a terceros, incluidos los formalizados mediante efectos de giro, con vencimiento superior a un año.

3.2.4 LAS 5 C DEL CRÉDITO⁷

En el mundo de los negocios, es fundamental mantener finanzas sanas, estas se construyen sobre la base de un adecuado manejo de los recursos y una efectiva administración de los ingresos y del riesgo. Y es precisamente en la administración de riesgos de los créditos, donde cobra un valor principal, por esto es fundamental que todo crédito garantice ser cobrado y para ello debe ser correctamente analizado.

El análisis previo al otorgamiento del crédito es todo un campo de la administración y planeación financiera que en algunos casos llega a requerir un alto grado de especialización, los principales factores que deben tomarse en cuenta, para decidir si se otorga o no el crédito, son nombrados como las 5 C del crédito y son las siguientes:

Carácter

Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder a un crédito, identifica la responsabilidad que tiene el solicitante de cumplir con las obligaciones pactadas.

La evaluación del carácter o solvencia moral de un cliente debe hacerse a partir de elementos contundentes, medibles y verificables tales como:

- Pedir referencias comerciales a otros proveedores con quienes tenga crédito.
- Obtener un reporte de Buro crédito (Este puede ser tramitado por el propio cliente).
- Verificar demandas judiciales.
- Obtener referencias Bancarias (Por medio de una carta).

⁷ Gitman, Lawrence. (2007). Principios de Administración Financiera Pearson education. Décimo Primera edición. México 2003. Pág. 525.

Capacidad

Es la Capacidad que tiene el solicitante para reembolsar el crédito solicitado, determinado por medio de un análisis de estados financieros centrados en los flujos de efectivo disponibles para reembolsar las obligaciones de deuda. Es decir está basada en los ingresos y la situación financiera del posible deudor.

Colateral (Garantía)

Representa el monto de activo que el solicitante tiene disponible para garantizar el crédito. Cuanto mayor sea el monto de activos disponibles, mayor será la posibilidad de que una empresa recupere sus fondos si el solicitante incumple el pago.

Uno de los fundamentos del análisis del crédito establece que no debe otorgarse un crédito que no tenga prevista una segunda fuente de pago, a menos que el margen de la utilidad sea muy alto, lo permitiría correr un mayor riesgo.

Condiciones

Son los factores, condiciones generales y específicas que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo. Los negocios en general y las condiciones económicas, sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del pago, así como su deseo de cumplir con sus obligaciones. Algunos elementos a considerar son:

- Ubicación geográfica.
- Situación económica.

Si bien estos factores no pueden evitarse, una correcta evaluación permite al menos prever sus posibles efectos e incluirlos en el análisis como riesgos contingentes.

Capital

El capital del solicitante está constituido por los recursos que personalmente tenga invertidos en el negocio para el cual ha solicitado el crédito. En la medida en que tenga invertidos más recursos personales en el proyecto, tendrá más incentivos para ser más prudente en el manejo de los recursos del crédito, favoreciendo las posibilidades de que cumpla cabalmente con el mismo.

3.2.5 PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO⁸

- Generales (Nombre, dirección, teléfono, cedula de identidad).
- Centro de trabajo, cargo.
- Constancias salariales.
- Estado de situación económica o declaración patrimonial.
- Avalúos de las garantías ofrecidas.
- Libertad de gravamen.
- Informes de inspección y constatación de las garantías ofrecidas.
- Evidencia de haber consultado la central de riesgos de la superintendencia.
- Dirección del negocio y domiciliaria, incluyendo documentos de identidad, evidencia por la institución financiera.
- La actividad del cliente y sus situaciones en el mercado que atiende, evidencia por la institución financiera
- Fuente de ingresos con el respaldo correspondiente, cuando lo hubiera, evidenciada por la institución financiera.
- Antecedentes de pago de deudas.
- Solicitud de crédito en la que deberá constar el monto, plazo y forma de pago.
- La documentación donde conste que las garantías reales están perfeccionadas y adecuadamente valoradas, cuando corresponda.

3.2.5.1 ESTRATEGIAS Y CICLO DE CRÉDITO

El concepto de estrategia es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización y a la vez establece la secuencia coherente de las acciones a realizar. (González, 2011)

De acuerdo a Rosemberg el proceso de ciclo de crédito es el siguiente:

- **Promoción:** Fomento de la demanda de un artículo realizado mediante el empleo de publicidad y de campaña que atraigan el interés de los consumidores.

⁸ Lacayo(28 de enero del 2008) Norma sobre gestion de riesgo crediticio. Reforma. Managua, Nicaragua.

- **Otorgamiento:** Se debe establecer y determinar con toda claridad el grado o la medida del riesgo otorgable por la empresa y que su propia situación le permita aceptar comprobar a que se debe sujetar cada solicitante de crédito. La gerencia de crédito debe analizar la información obtenida en su investigación con el objeto de establecer la validez del crédito del solicitante.
- **Seguimiento:** Control de un proceso posteriormente a su puesta en funcionamiento.
- **Recuperación:** Este término se aplica a la recuperación por una empresa de los artículos que fueron vendidos a un cliente a plazos. Se produce cuando este no cumple con el pago de cada plazo a su debido tiempo.

3.2.6 CARTERA DE CRÉDITOS

La cartera crediticia de un Banco, la integra el conjunto de préstamos que ha otorgado a sus clientes y por lo mismo dicha cartera es considerada como parte del archivo de un Banco. (Guerra, 2007).

Según Noguera (2014) existen las siguientes carteras de Crédito:

Cartera de Crédito Corriente: Está formada por préstamos cuyas fechas de vencimiento son los originalmente pactados.

Cartera Prorrogada: Se considerará cartera prorrogada a aquellas concesiones de créditos con una extensión o ampliación de plazo no mayor al recibido o pactado originalmente, a este tipo no es conveniente modificarle los términos del contrato.

Cartera Reestructurada: Está compuesta por aquellos préstamos que han sido modificados en términos y condiciones originalmente pactadas, realizadas por un deterioro en la capacidad de pago del crédito por parte del prestatario.

Cartera Vencida: Comprende todas aquellas obligaciones contenidas en su plan de pago y que no fueron canceladas a su fecha de vencimiento. Para determinar el grado de irrecuperabilidad, de la cartera de crédito vencida se debe clasificar en orden cronológico de vencimiento, también se le puede dar una sub-clasificación se puede determinar parte de la cartera irrecuperable.

Cartera en Cobro Judicial: Está formada por las obligaciones que, agotados los procedimientos y medios corrientes de recuperación utilizados por la entidad financiera, la misma puede demandar su derecho como acreedor ante una autoridad legal y competente del país, para que el acreedor pague su adeudo.

3.2.6.1 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO⁹

Superintendencia de Bancos (SIBOIF) determinó que los créditos que otorga el Sistema Financiero Nacional, se ubican en cuatro categorías, dependiendo de sus parámetros de calificación: Créditos de riesgo normal, Créditos de riesgo potencial, Créditos de riesgos deficientes y Créditos de riesgo dudoso recaudo y pérdidas.

Los deudores comerciales, arrendamiento financiero, créditos de consumo, hipotecarios para la vivienda y microcréditos, así como las inversiones, serán clasificados, de acuerdo a los criterios de evaluación y clasificación que se señalan más adelante, en cinco categorías de riesgo, cada una de las cuales representan un rango estimado de pérdidas del monto adeudado y a las cuales corresponderá asignar un porcentaje determinado de provisiones.

- Categoría A – Créditos de Riesgo Normal.
- Categoría B – Créditos de Riesgo Potencial.
- Categoría C – Créditos de Riesgo Real de Pérdidas Esperadas.
- Categoría D – Créditos de Alto Riesgo de Pérdidas Significativas.
- Categoría E – Créditos Irrecuperables.

Categoría A: Corresponde a aquellos prestatarios que cuentan con capacidad de pago reflejada en flujos de caja operacionales positivos, suficientes para cumplir con el pago a capital e intereses de acuerdo con los términos pactados. Los deudores de esta categoría cumplen con el pago de sus cuotas y cuentan con una gestión administrativa eficiente.

Categoría B: Corresponde a aquellos prestatarios que cuentan con capacidad de pago reflejada en flujos de caja operacionales positivos que le permiten cumplir sus obligaciones de capital e intereses en los términos pactados. Los deudores de esta categoría podrían presentar retrasos en el pago de sus cuotas por razones transitorias.

Categoría C: Corresponda a aquellos prestatarios que presentan flujos de caja operacionales positivos, suficientes para el pago de intereses, pero insuficientes para el pago de capital de acuerdo con los términos pactados. Las variaciones del flujo de caja, derivan de dificultades en la actividad económica del prestatario, atribuirle al entorno económico, factores internos de su actividad o inapropiada estructuración de sus obligaciones financieras.

⁹ SIBOIF, (2013). Norma sobre evaluación y clasificación de activos. Recuperado de: <http://www.superintendencia.gob.ni>

Categoría D: Corresponde a prestatarios que presentan flujos de caja operacionales insuficientes para cancelar la totalidad de interese y por tanto el pago a capital es incierto. La capacidad del prestatario para cumplir con sus obligaciones financieras bajo estas características, depende de ingresos no recurrentes (extraordinarios) de su actividad o ingresos generados por terceros.

Categoría E: Corresponde a prestatarios que no tienen capacidad de pago proveniente de flujos de caja de su actividad y solo cuentan con flujos de caja generados por terceros y/o por la realización de activos propios. También se califican en esta categoría los prestatarios que destinen el crédito a un fin diferente para el cual fue otorgado o se encuentran en ejecución hasta 24 meses, independientemente del valor de las garantías.

Categoría F: Corresponde a prestatarios de manifiesta insolvencia, cuyo patrimonio es escaso o nulo y no existen fuentes alternativas propias ni de terceros para cumplir con sus obligaciones financieras. Se incluyen en esta categoría a prestatarios que se encuentren en ejecución por un periodo superior a 24 meses, independientemente del valor de las garantías.

3.2.7 TARJETAS DE CRÉDITO COMO CRÉDITO DE CONSUMO

3.2.7.1 CONCEPTO DE TARJETA DE CRÉDITO

El instrumento o medio de legitimación, que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, cuya posesión acredita el derecho del tarjetahabiente o portador de tarjeta adicional, para disponer de la línea de crédito en cuenta corriente, derivada de una relación contractual previa entre el emisor y el tarjetahabiente. (SIBOIF, 2005)

3.2.7.2 NATURALEZA JURÍDICA

Siendo que la tarjeta de crédito es un documento mercantil de carácter privado, la doctrina considera que la misma puede incluirse en la categoría de títulos valores en sentido amplio, porque cumplen una función similar, pero más exactamente su naturaleza jurídica corresponde a la de un título de crédito impropio o título de legitimación debido a que con su presentación identifica al titular y le permite el ejercicio de los derechos derivados del contrato; es decir, son representativas de un crédito, pero no con la autonomía y literalidad de los títulos valores. (Herrera, 2008)

Sistema de la tarjeta de crédito

Elementos personales¹⁰

Emisor: Es la persona o entidad que expide la tarjeta de crédito y la pone a disposición

¹⁰ Mojica Luis, Omier Francis, Téllez Orlandina. La tarjeta de crédito y su regulación en Nicaragua, Monografía. (Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua- UNAN LEON). Pág. 46-47.

de sus clientes, previa suscripción del contrato de emisión de tarjeta de crédito, con el objetivo de utilizarla como medio de pago en la adquisición de bienes o servicios, asumiendo el emisor, en todos los casos, el compromiso de hacer efectivo el importe de las facturas cubiertas por su garantía. Desde el punto de vista jurídico, el emisor puede ser:

- a) Un empresario que emite la tarjeta para que sea utilizada en sus propios establecimientos.
- b) Una entidad que emite la tarjeta para su utilización en establecimientos distintos con los que previamente ha suscrito un contrato.
- c) Una entidad crediticia que emite la tarjeta para su utilización en los establecimientos distintos con los que previamente ha suscrito un contrato.

En todo caso el emisor ocupa una posición predominante dentro del sistema de la tarjeta de crédito debido a que es éste quien redacta las condiciones generales por las que se regirán las relaciones jurídicas que se derivan de la utilización de la tarjeta de crédito, tanto para el titular como para el establecimiento asociado, a las que éstos se adhieren sin posibilidad de introducir modificación alguna.

Contratante, titular, tarjetahabiente y beneficiarios: El titular es la persona autorizada por el emisor para utilizar la tarjeta de crédito, bien ella misma o un beneficiario, en virtud de un contrato suscrito con el emisor. Sin embargo, en muchas ocasiones el titular no siempre es la parte contratante. En ocasiones se produce una confusión entre ambas figuras (titular y contratante); cuando esto sucede, para todos los efectos es la misma persona quien asume exclusivamente tanto las obligaciones como los beneficios derivados de la tarjeta de crédito. Por el contrario, cuando no se produce dicha confusión o no es absoluta es preciso distinguirse dos supuestos:

Cuando el titular es a su vez contratante, pero designa a otras personas para que puedan utilizar la tarjeta, es preciso distinguir entre titular básico o contratante y titulares autorizados o beneficiarios. Esto sucede generalmente cuando se está en presencia de las denominadas tarjetas familiares. La celebración de un único contrato da lugar a la emisión de varias tarjetas de crédito a favor del contratante y sus beneficiarios, y donde las obligaciones que se deriven del contrato mismo son asumidas exclusivamente por el titular básico o contratante.

Cuando el contratante no es titular, sin embargo asume las obligaciones derivadas del contrato y designa en el mismo a otra u otras personas como beneficiarias del mismo. Este es el caso de las tarjetas de empresas solicitadas por estas para sus directivos o empleados

Avalista o fiadores: Esta es una figura estrechamente relacionada con el titular, cuya presencia puede ser exigida por el emisor para reforzar la solvencia del titular. Este

garantizará las obligaciones frente al emisor y responderá solidariamente con el titular de las deudas ocasionadas por la tenencia y uso de la tarjeta de crédito, autorizándose normalmente al emisor en las condiciones generales del contrato a dirigirse indistintamente contra uno u otro, o contra ambos simultáneamente.

Cabe destacar que siendo que la naturaleza de la tarjeta de crédito la de un título de crédito impropio o de legitimación y no la de un título valor, en nuestro ordenamiento jurídico la figura que usualmente se exige en la emisión de la tarjeta de crédito es la de los fiadores (no la de avalista), mediante la celebración de un contrato de fianza (contrato accesorio). En este tipo de contratos se suele pactar que la fianza sea solidaria por lo que no opera el beneficio de excusión. Sin embargo, el fiador solidario en este caso, queda exento de responsabilidad alguna de pagar cualquier suma proveniente de créditos autorizados por el emisor al tarjetahabiente, en exceso al límite original de crédito pactado, salvo cualquier ampliación al mismo en el que el fiador diere su autorización expresa de forma escrita.

Empresa o establecimiento afiliado: El establecimiento asociado no es sólo el que facilita al titular los bienes o servicios que éste necesita, sino el que admite la tarjeta de crédito como medio de pago, cargando posteriormente su importe al emisor y soportando frente a éste, el descuento correspondiente a la comisión concertada.

3.2.7.3 RELACIÓN ENTRE LAS PARTES

Relación entre emisor (Banco) y tarjetahabiente¹¹:

De conformidad con la Ley 515 Ley de Promoción y Ordenamiento del Uso de la Tarjeta de Crédito, la relación que se produce entre el emisor y el tarjetahabiente es la de un contrato de apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de tarjeta de crédito, cuyas operaciones derivadas del mismo deben ser previamente autorizadas por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, como órgano regulador.

El contrato en mención se caracteriza por ser consensual, típico, formal, de adhesión, en serie, sinalagmático y de ejecución continuada, mediante el cual el emisor pone a disposición del tarjetahabiente un monto de crédito y se compromete a pagar por cuenta del titular, las facturas de bienes y servicios que éste haya adquirido y firmado en los establecimientos. Por otro lado, el tarjetahabiente, se obliga a restituir el dinero objeto del negocio y la satisfacción de los intereses y comisiones pactadas, en los plazos y términos convenidos.

¹¹ Herrera Espinoza, Jesús. (2008).Derecho Bancarios, Doctrina y legislación. 2da Edición. Managua, Nicaragua.Pag.190.

Relación entre emisor (Banco) y establecimiento asociado: La relación entre el emisor y el establecimiento asociado nace a partir de la celebración de un contrato de afiliación que se perfecciona mediante la firma de un formulario en el que ya vienen impresas las cláusulas y en virtud del cual el establecimiento se adhiere al sistema de tarjeta de crédito, se convierte en colaborador del emisor y compromete a admitir la tarjeta de crédito como medio de pago de los bienes o servicios que facilita al titular, y a emitir una factura que firma el titular, con la garantía de su pago por el emisor, que cobra o descuenta una comisión del importe de las mismas.(Gómez, 1990)

Relación entre tarjetahabiente y establecimiento asociado: Las relaciones entre el titular o beneficiario de la tarjeta de crédito y el establecimiento asociado son las derivadas directamente de los bienes o servicios que el titular adquiere o contrata beneficios a favor del tarjetahabiente que el emisor haya estipulado en el contrato de establecimiento (compraventa, arrendamiento, transporte, etc.), y, por otra parte, las condiciones de afiliación.(Gómez, 1990)

Según Gómez las relaciones que surgen entre el titular o beneficiario y el establecimiento, a consecuencia de los bienes adquiridos o los servicios prestados, sólo obligan a ambas partes, por lo que eximen al emisor de responsabilidad en las controversias que puedan derivarse. Sin embargo, una vez firmado el Boucher por el titular, y presentado al emisor por el establecimiento, el emisor está obligado a realizar el pago por cuenta del titular, siempre que el establecimiento haya verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos por el emisor (identificación, firma, límite de crédito, fecha de expiración).

3.2.7.4 CONTRATO DE EMISIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO¹²

Noción del contrato de emisión de la tarjeta de crédito: El contrato de emisión de tarjeta de crédito es aquel por el cual una empresa bancaria o una persona jurídica autorizada (por ejemplo una sociedad financiera), concede una apertura de crédito en cuenta corriente, con una cuantía determinada, a favor de su cliente para que utilizando la tarjeta de crédito como medio de pago, pueda adquirir bienes o pagar servicios en los establecimientos afiliados o adheridos al sistema de tarjeta de crédito, cuyos consumos serán cancelados al contado y a cierto plazo convenido.

Características del contrato: El contrato de emisión de la tarjeta de crédito se caracteriza por ser un contrato nominado, formal, principal, de adhesión, en serie, oneroso, bilateral, de ejecución continuada, consensual e intuitu personae.

¹² SIBOIF, (2004). Ley de promoción y ordenamiento del uso de las tarjetas de crédito. Arto.2-16. Recuperado de: <http://www.superintendencia.gob.ni>

A continuación, una breve explicación sobre las características de este contrato:

- Nominado o típico: Se encuentra previsto y regulado en la Ley 515, “Ley de Promoción y Ordenamiento del Uso de la Tarjeta de Crédito”.
- Formal: Debe estar redactado de forma escrita.
- Principal: No depende de otro contrato.
- De adhesión: Sus cláusulas son fijadas unilateralmente por el emisor, limitándose el titular a aceptarlas o simplemente rechazarlas, rehusando la contratación.
- En serie: Por el fenómeno de la contratación en masa, en el que las condiciones generales establecidas por el emisor son idénticas para todos los titulares, pudiendo variar el crédito concedido, el importe máximo de la cantidad de la que puede disponer diariamente el titular y el sistema de pago.
- Oneroso: Las ventajas que se asegura el titular o tarjetahabiente son a cambio de una contraprestación en dinero.
- Bilateral o sinalagmático: Genera derechos y obligaciones tanto para el emisor como para el titular.
- De ejecución continuada: Las prestaciones que realizan las partes no se agotan en el momento de la celebración del contrato sino que perduran con posterioridad al mismo.
- Consensual: Se perfecciona al momento en que se produce la aceptación por parte del emisor, de la solicitud presentada por el futuro titular.
- Intuitu Personae: Está referida a una persona determinada de acuerdo a su solvencia moral y económica.

Naturaleza jurídica del contrato: La tarjeta de crédito se emite con razón de la celebración de un “contrato de apertura en cuenta corriente y emisión y uso de la tarjeta de crédito”, suscrito entre el emisor de la tarjeta de crédito y el usuario (Titular o Tarjeta habiente). En términos generales, el contrato de apertura en cuenta corriente es aquél por el cual la entidad emisora (banco) asegura al cliente que ha de disponer de un crédito (dinero), el que será utilizable mediante un sistema de compras o de adquisición de servicios en determinados comercios, en las condiciones convenidas y en la forma que se reglamenta en el contrato normativo.

3.2.7.5 TIPO DE TARJETAS DE CRÉDITO¹³

En función de las diversas características de las tarjetas se distinguen:

- **Tarjetas de crédito según las ventajas que ofrecen**

¹³ Bankimia. (2015). Tipos de tarjetas de crédito. Recuperado de : <https://www.bankimia.com>

Tarjetas de crédito gratuitas: Las tarjetas de crédito cuentan con comisiones de emisión, renovación y mantenimiento. Bajo estos tres conceptos las entidades pueden cobrar cuantías. No obstante, buena parte de las tarjetas de crédito actualmente en el mercado suelen ofrecerse sin comisiones.

Es habitual que las entidades, con el fin de hacer más competitivas sus tarjetas, ofrezcan al cliente tarjetas exentas de comisiones. Pero, en ese caso, debemos diferenciar entre las tarjetas que están libres de la comisión por emisión (no se cobra el primer año) de las tarjetas que además están exentas de la comisión por renovación (no se cobra a partir del segundo año de forma anual).

Tarjetas de crédito sin cambiar de banco: La dinámica tradicional ha consistido habitualmente en solicitar las tarjetas de crédito en la entidad en la que se tenían los ahorros o las cuentas corrientes. Pero en la actualidad muchas entidades financieras ofrecen tarjetas de crédito sin necesidad de contratar ningún otro producto en la misma. Por tanto, si siempre se ha pertenecido a una entidad y no se desea cambiar de banco, pero sí se quiere contratar una tarjeta de crédito en otro banco distinto, se puede hacer. Simplemente habrá que asociar una cuenta a la nueva tarjeta – aunque sea de otro banco-. Esto es una gran ventaja para aquellas personas que desean o bien, tarjetas de crédito adicionales o bien, beneficiarse de características de la tarjeta que no le ofrece su propio banco.

Tarjetas de crédito online: son todas aquellas tarjetas de crédito que se pueden contratar a través de Internet.

- **Tarjetas de crédito con un tipo de interés más bajo:**

Tarjetas de crédito sin nómina: Por tarjetas de crédito sin nómina se entienden dos situaciones. La primera consiste en que, a pesar de que la entidad exija la nómina como requisito indispensable para la concesión del crédito, ésta no exige la domiciliación de la misma en la propia entidad. La segunda situación y la más ventajosa consiste en que la entidad no requiera la presentación de una nómina para la concesión del crédito. En los casos (muy excepcionales) en los que se ofrecen tarjetas de crédito sin exigir la nómina o ingresos recurrentes, el límite de crédito suele ser muy bajo y los intereses muy elevados, ello se debe al alto riesgo que asumiría la entidad al conceder crédito sin garantías.

Tarjetas de crédito según el emisor

Existen diversos servicios tecnológicos dedicados a la gestión y la difusión del pago electrónico, éstos suelen mal llamarse “emisores de las tarjetas de crédito”, aunque son las entidades las que realmente emiten la tarjeta y estipulan las condiciones del contrato. Las empresas dedicadas al servicio de pago electrónico, no obstante, pueden

ofrecer distintas ventajas para competir con sus rivales. La mayoría de entidades emisoras de tarjetas de crédito permiten al cliente elegir el servicio de pagos, por tanto, hay diferentes tarjetas:

Tarjetas de crédito Visa: Uno de cada nueve euros gastados por los consumidores españoles se realiza mediante el servicio que ofrece Visa. La principal ventaja que supone operar con Visa es el objetivo de la marca de proporcionar máxima seguridad en los pagos. Dentro de las tarjetas de crédito Visa, podemos encontrar las tarjetas de crédito Visa gratis y las tarjetas de crédito Visa sin cambiar de banco.

Tarjetas de crédito MasterCard: Las tarjetas MasterCard (Maestro pertenece a MasterCard) se pueden utilizar en más de 32 millones de lugares en todo el mundo. Una de las ventajas principales para los usuarios de tarjetas MasterCard es que este servicio ofrece diversas promociones en espectáculos, museos, eventos...Estos pueden consultarse en su página web.

Tarjetas de crédito American Express: Este servicio de pagos se caracteriza por potenciar sus valores, entre ellos destaca la calidad del servicio y la importancia del cliente. Las principales ventajas que ofrece son programas de puntos, seguros y servicios adicionales como cambio de moneda agencia de viajes, etc.

- **Tarjetas de crédito según tipo de pago:**

Las tarjetas de crédito son un medio de pago en diferido. Es decir, el cliente realiza el pago en un momento concreto y no paga realmente con su dinero hasta después de un tiempo. Esto es así porque la entidad bancaria financia su pago y, en función del plazo de devolución que establece la entidad, distinguimos dos tipos de tarjetas:

Tarjetas de crédito con pago único: El cliente devolverá en la fecha convenida con la entidad la totalidad de la deuda adquirida mediante el pago con tarjeta de crédito. Normalmente el pago suele realizarse a principios del mes siguiente, aunque la fecha puede negociarse con la entidad.

Tarjetas de crédito con pago aplazado: Si el cliente desea fraccionar la devolución de sus pagos existen tarjetas que lo permiten. Se puede aplazar el pago mediante una cuota fija mensual hasta que se extinga la deuda o seleccionando el número de mensualidades y ajustando la deuda al plazo deseado. Se deberá pactar con la entidad las condiciones.

3.2.8 INTERÉS EN EL CREDITO

Concepto de Interés: Se entiende por interés aquel valor que debe ser pagado por poseer un lapso de tiempo cierta cantidad de dinero. (Caritas, 2010)

3.2.8.1 TASAS DE INTERÉS¹⁴

Tasa de Interés Corriente Anual: Es la tasa de interés anual aplicada al saldo de principal.

Tasa de Interés Corriente Diaria: La tasa de interés que resulta de dividir la tasa de interés corriente anual pactada en el contrato entre una base de días, la cual deberá ser igual al total de días sujetos a cobro de intereses en el año calendario.

Tasa de Interés Moratoria Anual: Corresponde a la tasa de interés corriente anual pactada más un recargo no mayor del establecido en la legislación vigente.

Tasa de Interés Moratoria Diaria: La tasa de interés que resulta de dividir la tasa de interés moratoria anual entre una base de días, la cual deberá ser igual al total de días sujetos a cobro de intereses en el año calendario.

Tasa de Interés Fija: Tasa de interés no variable durante la vigencia del contrato. Dicha tasa puede ser modificada únicamente en el plazo de revisión de tasa establecida en el contrato, el cual no podrá ser menor de seis meses. Para tal efecto, el emisor deberá establecer en el contrato los meses del año en que podrán efectuarse las revisiones de tasas.

Tasa de Interés Variable: Corresponde a una tasa de interés que varía de acuerdo a los cambios a la tasa de referencia o índice, más los puntos porcentuales establecidos en el contrato. Dicha tasa puede ser modificada únicamente en el plazo establecido en el contrato para revisión de tasa.

3.2.9 CLIENTES

El cliente es aquel individuo que, mediante una transacción financiera, adquiere un préstamo o crédito de cualquier tipo. Cliente es la persona natural o jurídica que solicita un servicio ya sea a un Banco o una financiera, cumpliendo con los requisitos impuestos por estos y sus plazos. (Thompson, 2005).

De acuerdo a Thompson (2005) existen 6 tipos de clientes que son:

¹⁴ SIBOIF, (2005).Ley de promoción y ordenamiento del uso de las tarjetas de crédito. Recuperado de : www.superintendencia.gob.ni

- **Clientes Actuales:** Son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que le hacen préstamos o solicitan créditos de forma periódica o actual.
- **Clientes Activos:** Los clientes activos son aquellos que en la actualidad hacen uso de los servicios financieros.
- **Clientes Inactivos:** Son aquellos que realizaron su última transacción financiera hace cierto tiempo, pero siguen siendo clientes porque están en su base de datos.
- **Clientes Externos:** Son aquellos que solicitan un servicio bancario, se suelen identificar con bastante facilidad estos no están relacionados directamente con la institución bancaria.
- **Clientes Internos:** Son los empleados que están continuamente relacionándose con la institución bancaria estos reciben sus créditos sin deducción alguna de su salario, presentando los mismos requisitos impuestos por la institución bancaria.
- **Clientes Potenciales:** Son aquellos que en algún momento pueden solicitar un servicio bancario.
- **Mal Pagadores:** Se trata de clientes morosos, que prometen pagar, pero no lo hacen.

3.3 DEUDA Y MOROSIDAD¹⁵

Deuda es que una persona, natural o jurídica debe a una institución financiera y que constituye obligaciones que se deben saldar en un plazo determinado.

La clasificación del deudor está determinada principalmente por su capacidad de pago, definida por el flujo de fondos y el grado de cumplimiento de sus obligaciones. Si un deudor es responsable de varios tipos de créditos con una misma empresa.

En caso que las responsabilidades del deudor en dos o más empresas financieras incluyen obligaciones que consideradas individualmente resulten con distintas clasificaciones, el deudor será clasificado a la categoría de mayor riesgo que le haya sido asignada por cualquiera de las empresas cuyas deudas representen más del 20 % en el sistema, considerándose para dicho efecto la última información disponible en la central de riesgos.

3.3.1 CLASIFICACIÓN DE DEUDA

- **Categoría Normal:** Esto significa que es capaz de atender holgadamente todos sus compromisos financieros, es decir, que presenta una situación financiera líquida, bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades, cumple puntualmente con el

¹⁵ Arching Guzmán, Cesar. (2003). Matemáticas financieras para la toma de decisiones empresariales. Capítulo 1. Recuperado de : www.sbs.gob.pe Pág. 40.

pago de sus obligaciones, entendiéndose que el cliente los cancela sin necesidad de recurrir a nueva financiación directa o indirecta.

- **Categoría con problemas potenciales:** Esto significa que el deudor puede atender la totalidad de sus obligaciones financieras, sin embargo, existen situaciones que, de no ser controladas o corregidas en su oportunidad, podrían comprometer la capacidad futura de pago del deudor. Los flujos de fondos del deudor tienden a debilitarse y se presentan incumplimientos ocasionales y reducidos.
- **Categoría deficiente:** El deudor tiene problemas para atender normalmente la totalidad de sus compromisos financieros, que de no ser corregidos pueden resultar en una pérdida para la empresa del sistema financiero. En este caso el deudor presenta una situación financiera débil y un nivel de flujo de fondos que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas, pudiendo cubrir solo los últimos y además incumplimientos mayores a 60 días y que no exceden los 120 días.
- **Categoría Dudosa:** Es altamente improbable que el deudor pueda atender a la totalidad de sus compromisos financieros. El deudor no puede pagar ni capital ni intereses, presentando una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento, con incumplimientos mayores a 120 días y que no exceden de 365 días.
- **Categoría Perdida:** Las deudas son consideradas incobrables pese a que pueda existir un valor de recuperación bajo en el futuro. El deudor ha suspendido sus pagos, siendo posible que incumpla eventuales acuerdos de reestructuración. Además, se encuentra en estado de insolvencia decretada, ha pedido su propia quiebra, presentando incumplimientos mayores a 365 días.

3.3.2 MOROSIDAD¹⁶

La mora es el retraso en el cumplimiento de una obligación o deber que supone un incumplimiento parcial, que puede provocar perjuicios más o menos graves en el acreedor.

Se considera como moroso un crédito cuando se ha producido un retraso de tres meses en el pago de las cantidades a entregar (principal y/o intereses) por parte del deudor.

¹⁶ Soto Fernández, Rafael. (1998) Morosidad. Recuperado de: www.centralcreditonline.com.

Existen dos tipos de morosidad:

- Mora Financiera: Montos de cuotas de capital atrasada.
- Mora Legal: Es el saldo total de los créditos vencidos o con cuotas atrasadas.

El deudor esta en mora:

- Cuando no ha cumplido la obligación entro del término estipulado y salvo que la ley exija que el acreedor deba requerir primero al deudor el cumplimiento para constituirlo en mora.
- Cuando la deuda no ha podido ser dada o ejecutada sino dentro de cierto tiempo y el deudor lo ha dejado pasar sin darla o ejecutarla.

Las consecuencias concretas de la mora en una obligación dependerán de lo pactado, y del tipo de obligación, son habituales las siguientes consecuencias:

- Supone un incumplimiento contractual, que podría acarrear una rescisión si el contrato es de tracto sucesivo y la mora tiene cierta gravedad.
- Es habitual que se obligue al deudor a indemnizar con el pago de intereses de demora.
- También cabe reclamar daños y perjuicios provocados por el incumplimiento.

3.3.3 ENDEUDAMIENTO

Un conjunto de obligaciones que una persona ha contraído en exceso con una o más entidades financieras. (Gitman, 2012).

CAPÍTULO IV. OPERACIONALIZACIÓN POR OBJETIVOS

4.1. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN POR OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

OBJETIVO ESPECÍFICO	DIMENSIONES DE ANÁLISIS	DEFINICIÓN OPERACIONAL	CATEGORÍAS	FUENTE
1. Describir los tipos de tarjetas de crédito, procedimiento para obtenerlas, tasas de interés y seguimiento BANPRO les da a los usuarios de las tarjetas de crédito.	Tarjeta de Crédito	El instrumento o medio de legitimación, que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, cuya posesión acredita el derecho del tarjetahabiente o portador de tarjeta adicional, para disponer de la línea de crédito en cuenta corriente, derivada de una relación contractual previa entre el emisor y el tarjetahabiente. (SIBOIF, 2005)	-Datos Generales de Clientes. -Tipos de tarjetas de crédito. -Procedimientos para acceder a la tarjeta. -Seguimiento. - Tasa de interés.	-Investigación Documental. -Entrevista
2. Conocer el uso y la administración que le dan los clientes a las tarjetas de crédito de BANPRO sucursal Estelí.	Administración	Proceso de planificar, organizar, coordinar y controlar los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles para alcanzar los objetivos definidos. (Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996)	-Uso de las tarjetas de crédito. -Administración de las tarjetas	-Encuesta
3. Determinar los problemas psicológicos, familiares y sociales que afectan a los clientes de BANPRO, endeudados por las tarjetas de crédito.	Endeudamiento	Conjunto de obligaciones que una persona ha contraído en exceso con una o más entidades. (Gitman, 2012)	-Cómo afecta al cliente - Que otros problemas presentan clientes endeudados. - Riesgo Financiero	-Entrevista -Encuesta

<p>4. Proponer una estrategia que permita reducir los efectos del endeudamiento en los clientes de BANPRO, sucursal Estelí.</p>	<p>Estrategia</p>	<p>Es el patrón o el plan que integra las principales metas y políticas de una organización y a la vez establece la secuencia coherente de las acciones a realizar. (González; Gutiérrez; 2011, p.23.)</p>	<p>-Fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas.</p> <p>-Estrategias que permita reducir los efectos del endeudamiento en los clientes de BANPRO, sucursal Estelí.</p> <p>-Objetivos Estratégicos.</p>	<p>-Entrevista</p> <p>- Encuesta</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------

CAPITULO V. METODOLOGÍA

5.1 TIPO DE ESTUDIO

Según el nivel del conocimiento esta es una investigación aplicada ya que estudia y analiza la problemática sobre el endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO, sucursal Estelí, se propondrá estrategias para reducir los efectos del endeudamiento en los clientes de BANPRO, sucursal Estelí.

Según el nivel filosófico esta es una investigación de tipo cuali – cuanti, porque aborda a profundidad los efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de BANPRO, y se hace un estudio completo de los sujetos para obtener resultados detallados.

5.2 UNIVERSO DE ESTUDIO

El universo de esta investigación lo constituye BANPRO, en la ciudad de Estelí que cuenta con 300 tarjetahabientes que tienen una situación de endeudamiento.

5.2.1 CARACTERIZACIÓN DEL MUNICIPIO DE ESTELI

El departamento de Estelí tiene por límite, al norte Madriz, al oeste Chinandega, al sur León y Matagalpa con una extensión territorial de 2,299.7 km y está dividido en seis municipios (Estelí, Condega, Pueblo Nuevo, San Juan de Limay, La Trinidad y San Nicolás).

El territorio municipal está organizado administrativamente en dos áreas: Urbana y Rural, la que a su vez se subdividen en unidades más pequeñas tales como: Distritos, unidades Residenciales, Barrios o unidades en el área Urbana y zonas, sub zonas y comunidades en el área Rural.

La ciudad de Estelí es la cabecera del departamento, se ubica a 146 km de la ciudad de Managua, cuenta un total con 215 km, total habitantes 215,384 con una población urbana de 127,076.56 habitantes (según censo 2005).

Estelí ocupa el octavo puesto en el ranking de importancia económica de los 17 departamentos de Nicaragua y tiene una participación del 2.6% en la economía del



Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

país, según una clasificación de la Fundación Nicaragüense para el Desarrollo Económico y Social.

Se ha posesionado del primer lugar después de la capital, por el desarrollo que ha tenido los últimos años en los diferentes sectores de la sociedad como: comercio, servicios, industria, turismo, arte, cultura, deporte, idiosincrasia, costumbres y tradiciones que afianzan nuestra identidad, todos estos aspectos han hecho de esta extraordinaria ciudad una de las más atractivas para la inversión, la cual ha dado excelentes resultados a quienes han creído en el desarrollo y progreso de la misma.

Por otra parte, el clima agradable de Estelí, la seguridad ciudadana, y todos los servicios existentes en la ciudad, han facilitado el desarrollo de la inversión en ella, dando muy buenos resultados y creando una economía sólida en el departamento. Estelí ha crecido en todos los ámbitos de la sociedad, y no es lejano que se convierta en la ciudad más importante y de mayor auge, ejemplo de desarrollo y progreso para el resto del país.

5.3 MUESTRA

5.3.1 TIPO DE MUESTRA

La muestra de esta investigación es no probabilística, porque no todos los clientes endeudados de BANPRO tienen la misma probabilidad de ser seleccionados, se usará este método para darle salida al objetivo de clientes de igual manera se hará entrevista a fin de obtener respuestas verbales y a profundidad.

5.3.2 CRITERIOS DE LA SELECCIÓN DE MUESTRA.

- Disposición voluntaria de los informantes a ser entrevistados y encuestados en esta investigación.
- Informantes claves de la empresa con amplio conocimiento en créditos (personal de Servicios Bancarios).
- Clientes de BANPRO que usan tarjetas de crédito.
- Clientes que están endeudados desde un mes a más.

FÓRMULA PARA ENCONTRAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA:

La población está constituida por 300 clientes endeudados por tarjetas de crédito de BANPRO ubicados en el municipio de Estelí.

- Uso de la estadística para saber la opinión de los clientes.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{(N - 1)e^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$
$$n = \frac{300 (1.96)^2 \cdot (0.50)(0.50)}{299(0.05)^2 + (1.96)^2 \cdot (0.50)(0.50)} = \frac{288.12}{1.7079} = 168.49$$

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

n= 168.49 Clientes.

Según la aplicación de la fórmula de la muestra, se obtuvo un resultado de 168 personas a encuestar.

5.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación, se hizo uso de las siguientes técnicas de recolección de datos.

Investigación documental

Es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y críticas de materiales bibliográficos de bibliotecas y centros de documentación e información. (Cornejo; López. 2013, p. 30).

Encuesta

Este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio proporcionada por ellos mismo, sobre opiniones, actitudes o sugerencias. (Rocha; Valdivia; Zeledón, 2014, p.36).

Entrevista

Es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener repuestas verbales, a las interrogantes planteadas sobre el tema propuesto. (Cornejo; López; Pérez, 2013, p.30).

5.5 ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN

5.5.1 PRIMERA ETAPA: INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Para construir el protocolo se recopiló información de fuentes secundarias la cual fue obtenida de libros, tesis, en la Biblioteca Urania Zelaya de la FAREM-Estelí, también se consultaron páginas web, libros en línea.

5.5.2 SEGUNDA ETAPA: ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS

Para la realización de los instrumentos de recopilación de los datos se consideraron la categoría identificadas en el cuadro de operacionalización por objetivos.

5.5.3 TERCERA ETAPA: TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo consistió en aplicar entrevistas semi-estructuradas a los informantes claves de la empresa y clientes que están endeudados con BANPRO, esta etapa se llevó a cabo del periodo comprendido del 6 al 22 de Junio se entrevistaron a las siguientes personas:

- Personal de Servicios Bancarios de BANPRO.

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

- Jefa de Crédito de BANPRO.
- Clientes endeudados.

Los nombres de los entrevistados son ficticios a petición de los informantes claves, ya que la información brindada es confidencial; manteniendo así la ética y la lealtad hacia la institución al no ser publicados sus nombres verdaderos. También se aplicó la guía de encuesta dirigida a una muestra 168 clientes endeudados por tarjetas de crédito.

5.5.4 CUARTA ETAPA: INFORME FINAL

El informe se redactó analizando los datos obtenidos en el trabajo de campo y, cumpliendo con los objetivos específicos de la investigación.

CAPITULO VI. RESULTADOS

6.1 CARACTERIZACIÓN DE BANPRO¹⁷

El Banco de la Producción, S.A. (BANPRO) es una sociedad privada fundada el 11 de noviembre de 1991, con el propósito de intermediar depósitos del público para invertirlos en una amplia variedad de negocios de los sectores productivos y de servicios, para servir como agente de desarrollo al país.

De los bancos que hoy en día forman parte del Sistema Financiero Nacional, BANPRO fue el primer banco en abrir sus puertas en Nicaragua cuando en el país se reiniciaron las condiciones para el desarrollo de la inversión privada. Fue con el aporte de 133 socios de las más diversas actividades productivas del país.

En el transcurso de todos estos años desde su fundación, BANPRO Grupo Promerica ha experimentado un crecimiento sostenido de sus activos, de los depósitos que se captan del público y de su patrimonio, hasta convertirse en el Banco más grande de la nación, y en relación a los Bancos de América Central y su tamaño se ubica dentro de los 20 más grandes en cuanto a activos se refiere. Para lograr esta posición privilegiada BANPRO ha desarrollado una estrategia de crecimiento basada en servicio con valor agregado a los clientes.

BANPRO cuenta con una red de sucursales a lo largo y ancho del país incluyendo una filial en Isla del Maíz o "Corn Island" y en sus 70 puntos de atención al cliente, además posee una amplia gama de productos y servicios. Los resultados obtenidos de sus operaciones en todos estos años, demuestran claramente la solidez y rentabilidad del banco, y el volumen de sus depósitos es producto de la confianza que los clientes nos tienen.

¹⁷ Banco de la Producción S.A. (BANPRO). Generalidades del Banco. Disponible en: <https://www.banpro.com.ni/>

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

El Banco ha venido ampliando y aumentando con creatividad y excelencia su lista de productos y servicios, todos basados en la filosofía de darle la mejor solución financiera a las necesidades de nuestra clientela. Además de los productos tradicionales de créditos y de captaciones de ahorros, el banco desarrolla de manera permanente nuevos y modernos productos y servicios bancarios con el propósito de agregar valor a la relación con sus usuarios, es por ello que tenemos en el mercado un nuevo y novedoso servicio como es Agente BANPRO, el cual está instalado en establecimientos comerciales afiliados a la entidad bancaria.

6.1.1 MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y SERVICIOS DE BANPRO

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 el desarrollo socioeconómico de Nicaragua.

Valores:

- Transparencia
- Respeto
- Espíritu de Servicio
- Excelencia
- Trabajo en Equipo
- Integridad
- Compromiso
- Honestidad
- Creatividad

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

- Confianza
- Lealtad
- Liderazgo
- Disciplina

Principales servicios: El Banco de la Producción S.A es una institución financiera (Son bancos las instituciones financieras autorizadas como tales, dedicadas habitualmente a realizar operaciones de intermediación con recursos obtenidos del público en forma de depósitos a cualquier otro título, y a prestar otros servicios financieros)¹⁸ que se dedica a prestar servicios financieros de los diferentes productos o servicios que este ofrecen, con más de 70 sucursales alrededor de Nicaragua para garantizar mejores condiciones para los clientes. Sus principales productos: Son las tarjetas de créditos, cuentas, préstamos. Entre los servicios: asesoría, caja de seguridad, etc.

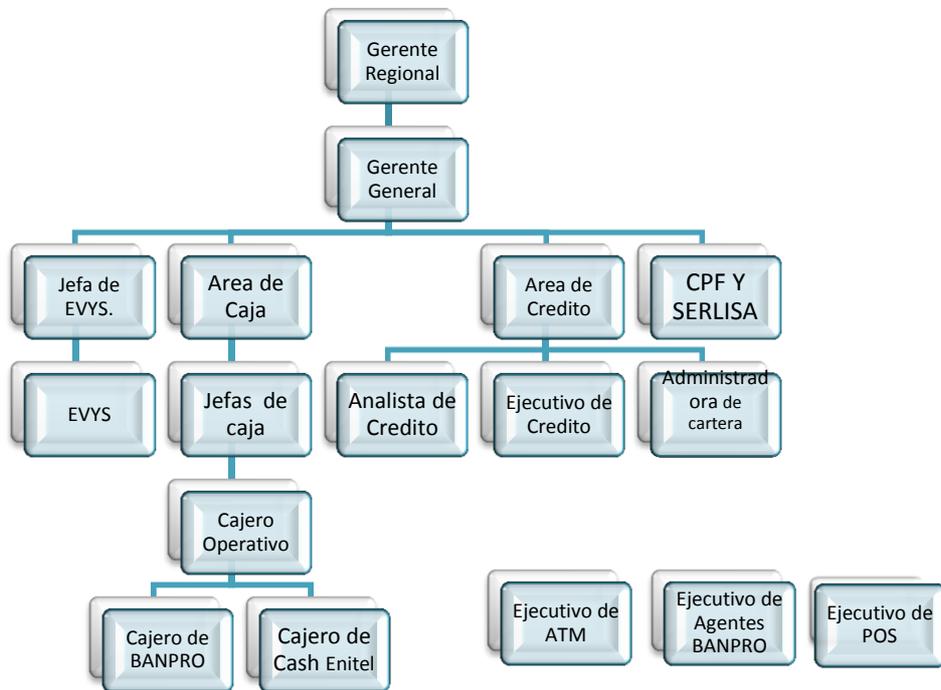
6.1.2 ORGANIZACIÓN DE BANPRO

No hay concordancia entre los economistas a la hora de establecer qué es una empresa grande o pequeña, puesto que no existe un criterio único para medir el tamaño de la empresa. Los principales indicadores son: El volumen de ventas, el capital propio, número de trabajadores, beneficios, etc. El más utilizado suele ser según el número de trabajadores (siempre dependiendo del tipo de empresa, sea construcción, servicios, agropecuario, etc.). Según este criterio BANPRO es una gran empresa (250-1000 trabajadores).

¹⁸ Blandón García, Sergio (2008). Legislación bancaria y Financiera de la república de Nicaragua. 1ª ed. Managua, Nicaragua. Grupo Editorial Acento. Pág. 3.

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

6.1.3 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



Fuente: Banco de la Producción (BANPRO).

6.1.4 ORGANIZACIÓN DE LAS AREAS DE BANPRO (SUCURSAL ESTELÍ).

6.1.4.1 ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

Los aspectos aplicados en la empresa relacionados con los aspectos de esta área son: reclutar, seleccionar, desarrollar, asesorar y recompensar a los empleados, así como también la remuneración, integración y mantenimiento del personal con el fin de contribuir a la empresa, se brinda higiene y seguridad laboral, buenas condiciones de trabajo, así mismo buenas relaciones laborales, logrando que el personal trabaje para lograr los objetivos organizacionales.

6.1.4.2. ÁREA DE MERCADEO

Los aspectos utilizados por la empresa son folletos, banners y todo tipo de publicidad impresa y visual, que la empresa brinda tanto para dar publicidad como para los clientes con el objetivo que conozcan más sobre los servicios brindados por la empresa, en este caso todos los servicios y productos ofrecidos por BANPRO, así también información disponible en la página web: <https://www.banpro.com.ni/>.

6.1.4.3.ÁREA DE FINANZAS

La empresa brinda el servicio de crédito a todos clientes que necesita de este otorgando, créditos de diferentes rubros para satisfacer a toda la población, siendo este un éxito empresarial en este punto ya que tiene diversificada sus carteras en la cual un crédito comercial es diferente a uno agropecuario, además administran fidecomiso, así como para trabajadores de empresa que utiliza CREDINOMINA para delante de salario, crediplus, etc.

6.2 TIPOS DE TARJETAS DE CRÉDITO QUE OTORGA BANPRO¹⁹

a) Premia Visa Clásica

Tarjeta de crédito que puede ser utilizada para compras y retiros de efectivo a nivel nacional e internacional.

Beneficios:

- De fácil adquisición.
- Membresía gratis el primer año.
- Adicionales sin costo el primer año.
- Acceso a promociones especiales.
- 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.
- Programas de protección contra robo.

b) Premia Visa Dorada

Tarjeta de crédito que puede ser utilizada para compras y retiros de efectivo a nivel nacional e internacional.

Beneficios:

- De fácil adquisición.
- Membresía gratis el primer año.
- Adicionales sin costo el primer año.
- Acceso a promociones especiales.
- Suscripción de servicios varios a Débito Automático.
- Hasta 45 días para pagar la deuda.
- Seguro Gratuito de Viaje* por US\$ 250.000.00 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.

¹⁹ Toda la información de Tarjetas de Crédito de BANPRO se recopiló mediante dos fuentes: 1) Presentación de prospección por parte del Banco; 2) Entrevistas realizadas a: Lic. Noelia Chamorro (Seudónimo) Y Lic. Carmen Orozco (Seudónimo) Encargadas de Servicios Bancarios BANPRO de la sucursal de Estelí. Fecha de las entrevistas: 20 Junio 2016).

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

- Tasa de interés anual en córdobas de 50% y 30% en dólares.

c) Premia Visa Platinum

Tarjeta de crédito que puede ser utilizada para compras y retiros de efectivo a nivel nacional e internacional.

Beneficios:

- De fácil adquisición.
- Membresía gratis el primer año.
- Adicionales sin costo el primer año.
- Acceso a promociones especiales.
- Suscripción de servicios varios a Débito Automático.
- Hasta 45 días para pagar la deuda.
- Seguro Gratuito de Viaje* por US\$ 500.000.00 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 45% y 24% en dólares.

d) Premia Business Card

La tarjeta Business Card es una herramienta financiera especialmente diseñada para que las empresas puedan realizar operaciones que requieren efectivo de una forma segura y transparente.

Beneficios:

- La empresa designa la cantidad de tarjetas a utilizar por los funcionarios, así mismo el límite de crédito de acuerdo a sus requerimientos.
- Alerta SMS gratis.
- Suscripción gratis al Nuevo Diario por 6 meses.
- Seguro gratuito de viaje hasta por US\$1, 000,000.00 al comprar su pasaje con su tarjeta Premia Business .
- Membresía gratis el primer año.
- Seguro al momento de renta de automóvil en Estados Unidos (CDW/LDW).
- Acceso a la red de cajeros Automáticos (Nacional) y PLUS (Internacional).

- Plazo de financiamiento hasta 24 meses.
- Recibe estado de cuenta por tarjeta con detalle completo de cada transacción.

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

- Tasa de interés corriente anual en córdobas de 40% y 20% en dólares.

e) Royal Masterd Card:

Tarjeta de crédito que puede ser utilizada para compras y retiros de efectivo a nivel nacional e internacional.

Beneficios:

- Mejor tasa de interés a nivel nacional en su categoría 3.33% en córdobas y 1.66% en dólares.
- Suscripción de débito automático a su tarjeta para pago de servicios (agua, luz, teléfono, celular, etc.)
- Envío gratuito de su estado de cuenta mensual a su email al día siguiente de su fecha de corte.
- Límites de crédito diferenciados en sus tarjetas adicionales si así lo desea.
- Cobertura seguro gratuito de Accidente de Viajes por \$ 500,000.00 cuando compre su boleto aéreo en su totalidad con su tarjeta.
- Seguro de autos alquilados a nivel mundial.
- Centro de información de viajes mundial.
- Protección médica emergencia en viajes hasta de US\$ 25,000.00.

f) Premia Beyond

Tarjeta de crédito que puede ser utilizada para compras y retiros de efectivo a nivel nacional e internacional.

Beneficios

- Mejor tasa de interés a nivel nacional en su categoría 40% en córdobas y 20% en dólares. .
- Suscripción de débito automático a su tarjeta para pago de servicios (agua, luz, teléfono, celular, etc.)
- Envío gratuito de su estado de cuenta mensual a su email al día siguiente de su fecha de corte.
- Límites de crédito diferenciados en sus tarjetas adicionales si así lo desea.

g) Visa Signature

BANPRO te entrega otro nivel de servicios con nuestra Tarjeta Visa Signature, tanto en Nicaragua como alrededor del mundo.

Beneficios de ser únicos:

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

- Acceso gratuito a sala VIP del Aeropuerto Internacional de Managua cuando vaya viajando con solo presentar su tarjeta.
- Membrecía anual Gratis los dos primeros años.
- Doble Signature Keys por compras en Bares y Restaurantes de todo el país.
- 1.5 Signature keys en todas las compras en el extranjero, aplica compras por Internet.
- Adicionales con límites de crédito diferenciados si así lo desea.
- Casillero para realizar compras en los Estados Unidos desde la comodidad de su casa.
- Tasa de interés preferencial.
- Opción a Membrecía anual gratis Programa Priority Pass.

h) Visa Infinite

BANPRO especialmente para usted le brinda la tarjeta de mayor prestigio y distinción en el mundo entero con beneficios exclusivos que solo Visa Infinite Premia le ofrece.

Beneficios de ser únicos:

- Acceso gratuito a sala VIP del Aeropuerto Internacional de Managua máximo un acompañante siempre y cuando todos vayan viajando al presentar su tarjeta.
- Membrecía anual Gratis indefinidamente.
- Doble puntos por compras en Bares y Restaurantes de todo el País.
- Compra de divisas a tasa preferencial
- Tasa de interés más baja del mercado.
- Opción programa cobertura monto adeudado
- Servicio de compensación emergencia médica seguridad y protección que ofrece nuestro programa médico integral cobertura para gastos médicos.
- Seguro de demora y pérdida de Equipaje.
- Seguro por inconvenientes de Viajes cobertura de cancelación o demora de viaje.
- Seguro Protección de compras y garantía extendida
- Seguro de protección de precios
- Seguro de accidentes en destinos de Viajes

i) Premia Masterd Card Gold

Tarjeta de crédito que puede ser utilizada para compras y retiros de efectivo a nivel nacional e internacional.

Beneficios:

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

- De fácil adquisición.
- Membrecía gratis el primer año.
- Adicionales sin costo el primer año.
- Acceso a promociones especiales.
- Hasta 45 días para pagar la deuda
- Límite de crédito acorde a las necesidades del cliente.
- Tasa de interés en córdobas de 50% y 30% en dólares.
- Programas de protección contra robo.

j) Premia Masterd Card Platinum

Tarjeta de crédito que puede ser utilizada para compras y retiros de efectivo a nivel nacional e internacional.

Beneficios:

- De fácil adquisición.
- Membrecía gratis el primer año.
- Adicionales sin costo el primer año.
- Acceso a promociones especiales.
- Suscripción de servicios varios a Débito Automático.
- Hasta 45 días para pagar la deuda.
- Límite de crédito acorde a las necesidades del cliente.
- Tasa de interés anual en córdobas de 45% y 24% en dólares.

k) Black Masterd Card

BANPRO le brinda la Tarjeta de mayor prestigio del mundo, con privilegios exclusivos tanto en Nicaragua como alrededor del mundo.

Beneficios de ser únicos:

- Acceso gratuito a sala VIP del Aeropuerto Internacional de Managua con un máximo de un acompañante siempre y cuando vayan viajando al solo presentar su tarjeta.
- Membrecía anual Gratis indefinidamente.
- Doble Black Point por compras en Bares y Restaurantes en todo el País
- Black Point por compras en el resto de los comercios
- Alertas SMS GRATIS.
- Adicionales con límites de crédito diferenciados
- Servicio de Asistencia Vial, Domiciliar y mucho más gratis con PROMERICA ASISTE.

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

- Casillero para realizar compras en los Estados Unidos desde la comodidad de su casa.
- Tasa de interés más baja del mercado.
- Membrecía anual Gratis al Programa Priority Pass.
- Opción Programas de protección contra robo:

I) Uno Visa

Beneficios especiales:

- 6% de descuento permanente en gasolineras UNO, combustible, lubricantes, servicientros, y tiendas de conveniencia Flashmart.
- Programa de descuentos y promociones especiales para el tarjeta habiente UNO Visa, en comercios relacionados al cuidado y mantenimiento de su vehículo.
- Acumula 1 punto por cada dólar de consumo o su equivalente en córdobas en las transacciones realizadas fuera de las Gasolineras UNO.
- Participa en todas las promociones de Premia Banpro
- Membresía gratis el primer año
- Adicionales sin costo el primer año
- Hasta 45 días para pagar la deuda
- Seguro gratuito de viaje hasta por U\$75,000.

m) Claro Masterd Card

BENEFICIOS:

- **Extra saldos permanentes** en las recargas de tiempo aire que realices a través de los **Canales de Banpro**, bajo el siguiente esquema:

Recarga	Promoción
De C\$ 100 a C\$ 249.99	Tríplica
De C\$ 250 a Más	Cuadruplica

Fuente: BANPRO

- **Descuentos exclusivos** en la compra de equipos prepago:

Rango de precios	Descuento
Menores a U\$99.99	10%
De U\$100 a U\$ 299.99	15%
De U\$300 a más	20%

Fuente: BANPRO

- **Llamadas ilimitadas gratis a 3 números** fijos o móviles de CLARO.

500 puntos de bienvenida por suscribir a débito automático cualquier servicio de CLARO.

- **Llamadas ilimitadas** a toda la red CLARO durante todo el contrato.
- **50% de descuento** al contratar Internet móvil 3G.

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

- **Velocidad superior** a la contratada por un período de 6 meses (Casa Claro).
- **Servicio de internet fijo:** Descuento hasta el 19% en velocidades de 512Kbps a 5Mbps.
- **Casa claro triple 2mbps** con descuento del 18% mensual.
- **Casa CLARO con PC** sin cobro de suscripción.
- Paquete **SMS ILIMITADOS** a U\$ 1.99 + IVA con tres meses gratis.

n) Tarjeta UNO fleet

Uno Fleet, es un sistema de crédito para la compra exclusiva de combustible, aportando en su empresa a mejorar:

- Flujo de efectivo
- Control y administración del consumo de la flota vehicular.

BENEFICIOS

- 2.0 % de descuento en compras de Combustible
- Membresía completamente gratis, tarjetas adicionales sin costo
- Tarjetas personalizadas por placa, marca, nombre de usuario
- La empresa puede realizar restricciones por : Monto de consumo
- Cantidad de consumo por día.
- Amplia cobertura geográfica en 92 estaciones de servicio
- Envío de reportes de consumo y situación cuando el cliente lo solicite
- Acceso a revisar consumos en línea
- Le otorga 25 días posteriores al corte para efectuar pago del consumo sin intereses.
- A la hora de adquirir una de nuestras Tarjetas de Crédito, debe de tomar en cuenta las siguientes cosas.

o) Tarjeta Spirit Gold

Beneficios especiales:

- 5,000 millas de bienvenida por la primer compra mínima de U\$20.00 o su equivalente en córdobas.
- Acumulan 1 Milla Free Spirit por cada US\$1.00 de consumo o su equivalente en córdobas.
- Bono anual de millas, al consumir U\$10,000.00 en su tarjeta o el equivalente en córdobas transcurrido un año después de la activación, se le acreditaran 5,000 millas adicionales a la cuenta.
- Los clientes Spirit Banpro obtienen los factores de redención más bajos, los cuales son inaccesibles para clientes que únicamente están inscritos en el programa Free Spirit. Por ejemplo, se requieren 5,000 millas para viajar a Miami en temporada baja, en vez de 10,000 millas.
- Participa en todas las promociones de Premia Banpro.

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

- Membrecía gratis el primer año.
- Adicionales sin costo el primer año.
- Hasta 45 días para pagar la deuda.

A la hora de adquirir una de las Tarjetas de Crédito, se deben de tomar en cuenta las siguientes cosas:

Mantenimiento de Valor

Se cobra conforme al tipo de cambio oficial vigente en el sistema.

Comisiones por Servicios

Comisión por retiro en efectivo en los ATM de la Red de Cajeros Automáticos de 4.00% con un mínimo de US\$ 1.00 o equivalente en córdobas.

Comisión por retiro en efectivo en caja de cualquier Sucursal de BANPRO de 5% con un mínimo de US\$ 1.50 o equivalente en córdobas.

Comisión por retiro en efectivo en otra red ATM en córdobas o dólares de US\$ 1.50 o su equivalente en córdobas.

Retiros en Efectivo

Los retiros en efectivo pueden ser realizados en cualquier Sucursal de BANPRO, Red de Cajeros Automático y ATM de otras Instituciones Financieras en todo el mundo, que estén afiliados a Visa Internacional y Red Cirrus de MasterCard .

Se requiere el número de identificación personal (PIN) y su tarjeta de crédito para realizar retiros en efectivo de un Cajero Automático.

Los Cajeros Bancarios UNICAMENTE pueden aceptar tarjetas de crédito y débito con el Logo de Visa y Master Card.

Se puede retirar hasta el 75% de su crédito DISPONIBLE en tarjetas de crédito. A excepción de la Tarjeta Texaco Fleet.

Al realizar retiros en efectivo el cajero bancario tiene la obligación de solicitar al tarjeta habiente la cédula como identificación válida para efectuar el retiro y deberá anotar los cuatro dígitos del número de la tarjeta que aparecen en la parte inferior de abajo en voucher firmado por el cliente.

Fechas de corte:

Fecha de corte y día del mes fecha estimada de Pago

07 corte, día 02 del siguiente mes

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

09 corte, día 04 del siguiente mes

Estados de Cuenta

Los Estados de Cuenta se deben recibir a más tardar 7 días después de la fecha de corte, de lo contrario el tarjeta habiente debe comunicarse con PREMIA Banpro.

Pagos

El período para cancelar el saldo actual es de 25 días después de la fecha de corte (casilla en el Estado de Cuenta) "Pagar antes De".

El tarjeta habiente tiene la opción de pagar la totalidad de la deuda o bien parte del saldo. No obstante deberá cancelar el "Pago Mínimo".

Muchas veces los clientes mantienen saldos tanto en córdobas como en dólares, de tal manera que: Al efectuar pagos, el tarjetahabiente debe informar al cajero en que moneda desea abonar.

6.2.1 REQUISITOS PARA OBTENER TARJETAS DE CRÉDITO

- a) Cedula de Identidad del Solicitante.
- b) Si el solicitante es asalariado deberá presentar su colilla del INSS.
- c) En el caso de poseer negocio propio deberá presentar los Estados Financieros de los últimos tres meses.
- d) Matricula de la Alcaldía.
- e) El mínimo ingreso para obtener una tarjeta de crédito deberá ser de U\$350 dólares o su equivalente en córdoba.

6.2.2 TASA DE INTERÉS

Tarjetas	Tasa de Interés Corriente anual		Tasa de interés moratoria anual		Tasa de costo efectiva anual	
	Anual	Anual	Anual	Anual	Anual	Anual
	C\$	U\$	C\$	U\$	C\$	U\$
BLACK MASTERCARD VISA INFINITE	18%	16%	9%	8%	19%	17%

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

SIGNATURE VISA						
SIGNATURE PREMIA	40%	20%	20%	10%	47%	21%
VISA BEYOND	40%	20%	20%	10%	47%	21%
ROYAL MASTERCARD						
PLATINUM	45%	24%	22.5%	12%	54%	26%
DORADA	50%	30%	25%	15%	61%	33%
CLASICA	50%	30%	25%	15%	61%	33%
CLARO	50%	30%	25%	15%	61%	33%

Fuente: BANPRO

Tarjetas	Tasa de Interés Corriente anual		Tasa de interés moratoria anual		Tasa de costo efectiva anual	
	Anual	Anual	Anual	Anual	Anual	Anual
	C\$	U\$	C\$	U\$	C\$	U\$
UNO	50%	30%	25%	15%	61%	33%
UNO FLEET	50%	N/A	25%	N/A	61%	N/A
BUSSINES	40%	20%	20%	10%	47%	21%
FUEL CARD	30%	20%	15%	10%	33%	21%

Fuente: BANPRO

Interés corriente por periodo

El interés corriente del período o bonificable, es el que se calcula sobre las compras realizadas en el período y si se paga de contado, se reversara automáticamente en el próximo corte.

Interés Corriente:

El interés corriente se genera cuando el cliente no cancela su pago de contado, y deja un saldo pendiente.

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

1. Factor de interés diario: Tasa interés anual (depende del tipo de tarjeta) ÷ 365 días ÷ 100(para conversión a porcentaje).

Interés moratorio

Es el interés que se genera por haber pagado después de su fecha máxima de pago. Este monto es diferente al cargo administrativo por mora que se genera en concepto de gastos administrativos.

Ejemplo de Cálculo de Intereses de Tarjetas de crédito proyectado en tres meses

Cliente: Bryana Blandón Altamirano

Nº de Tarjeta de Crédito: XXXX-XXXX-XXXX-4026

VISA CLASICA

Compras Realizadas Fecha de Corte: 26/01/16 Fecha de Pago: 15/02/16

Fecha	Descripción	Monto en Córdoba
8/01/16	Supermercado	C\$ 1,200.00
12/01/16	Supermercado	C\$ 600.00
15/01/16	Pizza Hut	C\$ 489.00
20/01/16	Payless	C\$ 500.00

Saldo al corte C\$ 2789.00

Después de la fecha de corte se le otorga 20 días para pagar.

Primer Mes

Interés Corriente:

$50 / 365 / 100 = 0.00136986 * 11 = 0.01506846 * 2789 = \text{C\$ } 42.02$

$2789 + 42.02 = \text{C\$ } 2,831.02$

Interés Moratorio:

$25 / 365 / 100 = 0.0006849315 * 11 = 0.007534246 * 2,831.02 = \text{C\$ } 21.32$

$2831.02 + 21.32 = \text{C\$ } 2852.34 + 220 = \text{Saldo a pagar C\$ } 3,072.34$

Segundo Mes

Fecha de Corte 26/02/16

Saldo anterior: C\$3,072.34

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

Interés Corriente:

$$0.00136986 * 31 * 3072.34 = \text{C\$ } 130.46$$

$$3072.34 + 130.46 = \text{C\$ } 3202.8$$

Interés Moratorio

$$0.0006849315 * 31 * 3202.8 = \text{C\$ } 68.00$$

$$3202.8 + 68.00 = \text{C\$ } 3270.8 + 220 = \text{Saldo a pagar C\$ } 3490.8$$

Tercer Mes

Fecha de Corte: 26/03/16

Saldo anterior: C\$ 3490.8

Interés Corriente:

$$0.00136986 * 31 * 3490.8 = \text{C\$ } 148.23$$

$$3490.8 + 148.23 = \text{C\$ } 3638.23$$

Interés Moratorio:

$$0.0006849315 * 31 * 3638.23 = \text{C\$ } 77.25$$

$$3638.23 + 77.25 = \text{C\$ } 3715.48 + 220 = \text{Saldo a pagar C\$ } 3935.48$$

El cliente después de haber realizado compras de C\$ 2,789.00 y al no presentarse en tres meses a pagar en tendrá que pagar interés corriente, interés moratorio y multa por la suma de C\$ 1,146.48.

LEY 515.

LEY DE PROMOCION Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO:

La presente ley está basada en promover el buen uso de la tarjeta de crédito, estableciendo estipulaciones de seguridad relacionadas con las cláusulas contenida en los contratos de adhesión celebrados entre el emisor de la tarjeta de crédito y el usuario, así mismo regulando el interés que se cobra a quienes hacen uso de ella.

Arto. 2. La apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de tarjeta de crédito deberán ser llevados a cabo por entidades mercantiles en los términos establecidos en la presente Ley y normativas que para ese fin se emitan por el órgano regulador. Tales entidades serán consideradas como un ente emisor, aunque lo hagan en condición de coemisor o cualquier otra calificación no precisada en esta Ley.

Arto. 3. Sólo podrán autorizar créditos en cuenta corriente y emitir tarjetas de crédito las personas jurídicas con domicilio en Nicaragua constituidas como sociedades anónimas, las que funcionarán de conformidad al Código de Comercio y otras leyes que regulan a este tipo de sociedades en todo lo que no se modifique por la presente ley. Lo anterior sin perjuicio de las personas jurídicas con domicilio extranjero que se dediquen a tal negocio.

Arto. 4. Los intereses derivados por el uso de la tarjeta de crédito que las personas jurídicas señaladas en el párrafo anterior autoricen a los usuarios de la tarjeta de crédito se sujetarán a lo establecido en el artículo 46 de la Ley 314, Ley General de Bancos, Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros, publicada en Las Gacetas Nos. 198, 199 y 200 del 18, 19 y 20 de octubre de 1999.

En el caso de los intereses moratorios se atenderá a lo dispuesto en los artículos 2002 y 2003 del Código Civil de la República de Nicaragua, los que establecen que cuando se demandaren solo los intereses moratorios, estos nunca podrán exceder en monto ni cuantía a la deuda principal, y cuando se reclamare la deuda principal y los intereses moratorios, estos últimos no podrán exceder el 25% (veinticinco por ciento) del adeudo principal. Así mismo, si la obligación principal fuere cumplida en parte, los intereses moratorios se reducirán en la misma proporción.

La relación entre el emisor de tarjeta de crédito y el usuario se establece bajo el principio de la buena fe, en los negocios. El pago indebido cobrado de mala fe se sancionará con una multa a favor del fisco equivalente a cien veces el monto de dicho valor. Tal cobro se demostrará con la sola presentación del estado de cuenta del cliente. Todo sin perjuicio de la restitución al usuario del valor cobrado más los intereses causados.

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

Arto 5. Los modelos de contratos de apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de la tarjeta de crédito que sean usados para establecer la relación entre el emisor y el usuario de la tarjeta de crédito deberán ser aprobados por el órgano regulador. Una vez aprobado deberán ser publicados en cualquier medio de comunicación social escrito de circulación nacional a cuenta del emisor de la tarjeta de crédito. Los contratos celebrados entre el usuario y el emisor de la tarjeta de crédito serán revisados por este órgano regulador.

Los contratos actualmente en vigencia mantendrán su validez por un período de seis meses contados a partir de la publicación de la presente Ley. En el caso que estos contratos fueren renovados, los mismos deberán observar lo estipulado en la presente Ley y lo relacionado en la normativa que para tal fin emita el órgano regulador.

Arto. 6. El Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos, en base a la presente Ley, determinará los mecanismos para la aprobación de los contratos de apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de la tarjeta de crédito, los que deberán ser puestos en práctica por todas las entidades emisoras de domicilio nicaragüense con todos los usuarios de tarjeta de crédito que suscriban tales contratos.

Arto. 7. Todo cobro efectuado en concepto diferente al de la compra de bienes o adquisición de servicios por parte del usuario de la tarjeta de crédito, tales como emisión de tarjetas, comisiones, manejo o cobro extrajudicial, no generarán intereses en los primeros cuarenticinco (45) días contados a partir de la fecha que se establezca el cobro en el estado de cuenta respectivo. De no cancelarse en ese período tales sumas, se considerarán incluidas al principal y generarán el interés correspondiente.

Cualquier tipo de recargo a cobrar por efecto de comisiones, mora, seguro o manejo, entre otros, deberá estar previamente establecido en el contrato de adhesión o en su defecto aceptado expresamente por el usuario de la tarjeta de crédito para que le pueda ser cobrada en su estado de cuenta correspondiente.

En ninguno de estos casos, el silencio por parte del usuario de la tarjeta de crédito o débito podrá ser interpretado como señal de aceptación.

Arto. 8. En concepto de honorarios por gestiones de cobro extrajudicial en todos aquellos contratos de apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de la tarjeta de crédito cuyo límite de crédito sea menos al equivalente de un mil quinientos dólares (\$1,500 USD) de Estados Unidos de América o su equivalente en córdobas, no se podrá exceder de diez dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en córdobas. En todos los otros casos, tal cobro no podrá exceder del uno por ciento (1%) del monto adeudado.

Arto. 9. El emisor queda obligado a comunicar al fiador solidario en los casos que se haya constituido tal fiador en los términos autorizados por esta Ley, el estado de mora en que ha incurrido el deudor principal. El fiador solidario queda exento de responsabilidad por los créditos autorizados por el emisor en exceso al límite original de crédito suscrito con el usuario, salvo que este diere su autorización expresamente al momento de establecerse el nuevo límite de crédito o extrafinanciamiento.

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

El emisor de la tarjeta de crédito está obligado a notificar al fiador de cualquier estado de mora en la que haya incurrido el usuario de la tarjeta de crédito, en un plazo no mayor de 30 días posteriores de ocurrido tal hecho. De no verificarse tal notificación en el tiempo establecido en el presente artículo, el emisor de la tarjeta pierde su derecho de reclamar el pago vencido al fiador del deudor principal.

La obligación de notificación será efectuada de conformidad a la norma que dicte el órgano regulador.

Arto. 10. Sin detrimento de las demás disposiciones que establece la presente Ley y las que desarrolle la norma que emita el órgano regulador, el contrato de emisión de tarjeta de crédito deberá reunir las siguientes condiciones:

- a) El contrato deberá ser redactado en ejemplares de un mismo tenor para el emisor, para el eventual fiador personal del titular, en su caso, y para el usuario autorizado que tenga responsabilidades frente al emisor. El emisor deberá entregar tantas copias del contrato como partes intervengan en el mismo.
- b) El contrato deberá redactarse claramente y con tipografía fácilmente legible a simple vista.
- c) Las cláusulas que generen responsabilidad para el usuario de la tarjeta de crédito deben estar redactadas mediante el empleo de caracteres destacados o subrayados.

Arto. 11. Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación común relativo a las nulidades en los contratos, será nulas las siguientes cláusulas:

- a) Las que importen la renuncia por parte del titular a cualquiera de los derechos y garantías que otorga la presente Ley.
- b) Las que faculden al emisor a modificar unilateralmente las condiciones del contrato.
- c) Las que impongan un monto fijo por atrasos en el pago de su adeudo. Los intereses corriente o moratorios en su caso, solo se cobrarán sobre saldos deudores. Los intereses moratorios no son capitalizables. Esto significa que en ningún caso se podrá cobrar interés sobre interés.
- d) Las que impongan costos por informar la no validez de la tarjeta, sea por pérdida, sustracción, caducidad o rescisión contractual.
- e) Las cláusulas adicionales no autorizadas por el órgano regulador.
- f) Las que autoricen al emisor la rescisión unilateral del contrato sin causa previamente acordada en el mismo.
- g) Las que impongan compulsivamente al titular un representante.
- h) Las que le impongan al usuario de la tarjeta, un domicilio diferente al propio.

Arto. 12. Responsabilidad por pérdida, extravío o destrucción de tarjeta de crédito.

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

En caso de pérdida, extravío o destrucción de la tarjeta de crédito, el usuario de la tarjeta estará obligado a dar aviso de inmediato a la institución emisora para que la ponga fuera de servicio u ordene su inmediata cancelación. Para tal efecto, el emisor deberá llevar un registro de notificación de tal circunstancia y deberá proveer al notificante de la tarjeta perdida, extraviada o destruida, un número de notificación que evidencie el reporte. En este caso, la responsabilidad del usuario de la tarjeta cesará a las veinticuatro horas de haber efectuado el respectivo aviso.

El emisor de la tarjeta de crédito deberá poner a disposición del usuario un número telefónico con servicio las veinticuatro horas del día con el único fin de recibir informe sobre robo, extravío o pérdida de la tarjeta de crédito para su bloqueo de forma inmediata por parte del emisor.

Arto. 13. De la Usura.

Sin perjuicio de lo establecido en la legislación penal vigente y de las sanciones que de forma administrativa fije el órgano regulador, cometen el delito de usura, los que en cualquier forma cobren un interés mayor al previamente establecido en el contrato respectivo, aún cuando dicho interés o recargo se encubra o disimule de cualquier manera, o se le dé otras denominaciones, tales como pago vencido, cargo por servicios, o cualesquiera otros términos o conceptos, salvo lo establecido para los casos del artículo 8 de la presente Ley.

Arto. 14. Queda facultado el Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras a emitir las normas necesarias para la correcta aplicación de esta Ley. Tales normas serán cumplidas por el emisor de la tarjeta de crédito aunque no esté sujeto a la fiscalización y control de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

Arto. 15. El Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras en un plazo no mayor de sesenta días contados a partir de la publicación de la presente Ley en La Gaceta, Diario Oficial, emitirá una norma que regule el método para la realización del cobro del principal, intereses corrientes y moratorios, comisiones, cobros extrajudiciales y cualquier otro cobro generado o derivado del contrato de apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de la Tarjeta de Crédito. Tal método será de aplicación uniforme por todos los emisores de tarjeta de crédito de domicilio nicaragüense.

Arto. 16. Para la emisión de las normas de las que se habla en los artículos anteriores, el Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos y de otras Instituciones Financieras, tendrá en cuenta las prácticas y usos que han caracterizado el negocio de la tarjeta de crédito, velando por una incorporación novedosa que garantice los derechos de todos los operadores del tráfico mercantil con énfasis en el derecho de los usuarios.

Cuando el pago sea realizado usando tarjeta de crédito, se prohíbe cualquier tipo de cobro adicional al precio de venta ofrecido por los proveedores de esos bienes o servicios. Así mismo, se prohíbe cualquier práctica comercial discriminatoria como

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

consecuencia de la realización de pagos utilizando la tarjeta de crédito, particularmente los referidos a descuentos, ofertas y promociones.

No podrá efectuar diferencias de precio entre operaciones al contado y con tarjeta de crédito o débito, a menos que tal diferencia opere en beneficio del uso de la tarjeta.

Arto. 17. Para protección del interés público, por ministerio de ley, las entidades emisoras de tarjetas de crédito quedan facultadas para darse a conocer entre ellas el historial de pago del usuario de la tarjeta de crédito con conocimiento previo del usuario de dicha tarjeta. También podrán hacer uso de la Central de Riesgos que funciona en la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras.

Arto. 18. Solo podrá gozar de los privilegios bancarios en los contratos de apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de la tarjeta de crédito, el emisor de la tarjeta de crédito que se encuentre sujeto a la supervisión, vigilancia y fiscalización de la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras en los términos establecidos por la ley de la materia.

Arto. 19. Para todos los efectos relacionados con el riesgo de crédito, el emisor de una tarjeta de crédito sujeto a la supervisión, vigilancia y fiscalización de la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras, considerará en la evaluación del crédito otorgado al usuario de la tarjeta de crédito, el total del crédito autorizado a éste por todos

los emisores con los datos proporcionados por la Central de Riesgos de la que se habla en el artículo 17 de la presente Ley.

Arto. 20. Con independencia del nombre o la forma que adopte el contrato en la que un emisor autoriza un crédito en el que se emplea una tarjeta de crédito, tal contrato se considerará como un contrato de crédito en cuenta corriente y se regirá por la presente Ley, el Código de Comercio, el Código Civil y demás legislación de la materia.

La Superintendencia de Bancos y de otras Instituciones Financieras deberá supervisar todo lo relativo a las promociones, premios, campañas de regalos u otros, que ofrezcan los emisores de tarjetas para su efectivo cumplimiento.

Arto. 21. La presente Ley es de orden público e interés social y entrará en vigencia a partir de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

Ley No. 515

Dada en la ciudad de Managua, en la Sala de Sesiones de la Asamblea Nacional, a los tres días del mes de Diciembre del año dos mil cuatro.

CARLOS NOGUERA PASTORA Presidente de la Asamblea Nacional

MIGUEL LOPEZ BALDIZÓN Secretario de la Asamblea Nacional

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

Por tanto: Téngase como Ley de la República. Publíquese y Ejecútese. Managua, diecisiete de enero del año dos mil cinco. Enrique Bolaños Geyer, Presidente de la República de Nicaragua

6.2.3 SEGUIMIENTO DE BANPRO A LOS CLIENTES ENDEUDADOS

a) Etapa Preventiva

Esta comprende las acciones que se deberán aplicar en el periodo comprendido entre la fecha realizadas de las compras y la fecha de vencimiento con el fin del sujeto de crédito incurra en situación de morosidad en su cuenta.

b) Etapa Administrativa

Es la etapa que permite visualizar y controlar la tendencia o comportamiento de mantener los rangos mínimos de mora y evitar que los clientes se trasladen a las etapas posteriores

Banpro en primer lugar recurre a enviar un estado de cuentas al cliente que tiene vigente una tarjeta de crédito el cual le va a permitir ver sus movimientos que ha realizado y el debido pago que debe realizar en los establecimientos autorizados de Banpro; Luego que el cliente no preste atención a este o incumpla con el pago correspondiente, el banco procede a realizar llamadas telefónicas, envió de SMS, correo electrónico informándole que tiene su cuenta en mora y que cada día aumenta más su deuda.

c) Etapa Extrajudicial

La gestión extrajudicial comprende las acciones de recuperación realizadas por el responsable de cartera y cobro y el asesor legal interno en la que se buscara obtener la recuperación del adeudo sin entablar demanda por la vida judicial

Cuando el cliente ha incumplido su pago de 30 días a mas pasa a una cartera vigente de mora, a este tipo de cliente se le da opción de negociar sus formas de pagos, ya que como banco lo que le interesa es recuperar su dinero, pero existen muchos casos en que los clientes no se presentan, en donde el banco se ve obligado a emitir una carta judicial que esto se hace solo para casos en que los clientes no quieren saldar su deuda.

d) Etapa Judicial

Es la etapa que significa el último recurso de recuperación de créditos vencidos o de situaciones de alto riesgos, involucrando las acciones de verificación, de información interna y preparación de acciones para el planteamiento de las demandas debidas; las misma significa costos adicionales a la entidades financieras y/o al cliente por gastos legales que se generan por las etapas de juicio.

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

“BANPRO al otorgar tarjetas de crédito no solicita al cliente garantías, solo un fiador solidario, si el tarjetahabiente desea presentar otra garantía está a juicio del mismo, al momento de exceder sus gastos e incumple con sus pagos el Banco está en disposición de embargar su salario, si el acreedor tiene negocio propio el Banco procederá a embargarlo, todo esto se puede llevar a cabo mediante un proceso judicial, si el Banco logra ganar el juicio contra el tarjetahabiente pone en subasta los bienes embargados, estos casos no suceden con frecuencia.

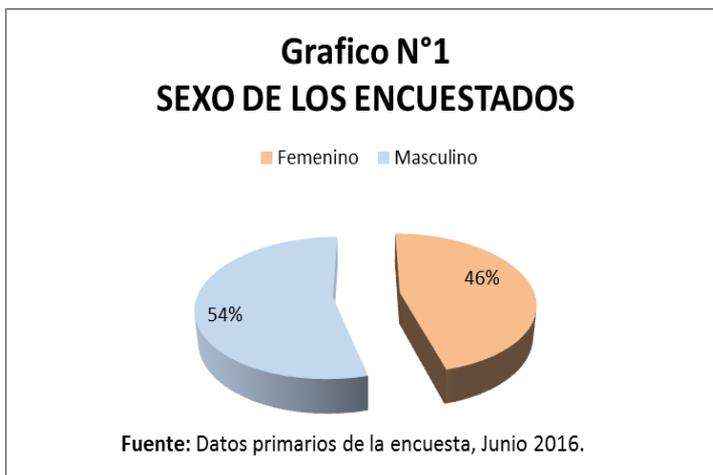
En caso de cobro judicial, por medio de abogados u oficina de cobro, el tarjetahabiente pagara al Banco todos los gastos y honorarios incurridos”

Entrevista realizada Junio 2016 Lic. Nohelia Chamorro (Seudónimo), personal de servicios Bancarios).

6.3 VALORACIÓN DEL CLIENTE ENDEUDADOS POR TARJETAS DE CREDITO

6.3.1 DATOS GENERALES DE LOS CLIENTES ENCUESTADOS

En el cuadro de la variable sexo se puede observar que el 54.2% que utilizan las tarjetas de crédito en BANPRO, Estelí son hombres.



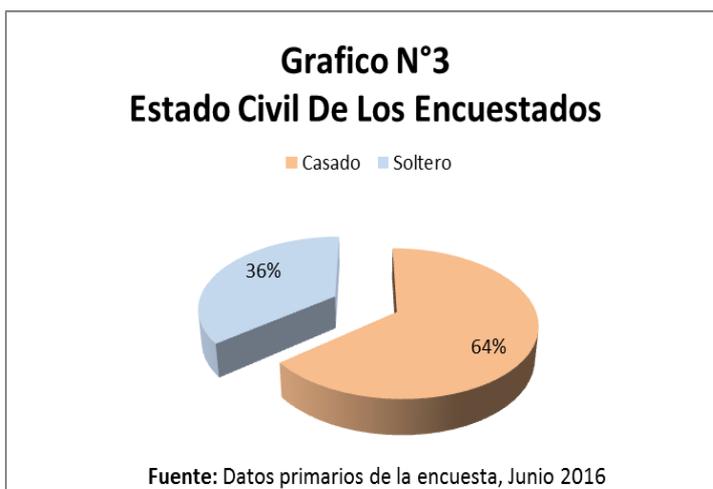
Se puede observar que los usuarios de las tarjetas de crédito con el mayor porcentaje de 28.6% es entre las edades de 26 a 30 años, como se puede observar en su mayoría los clientes de Banpro son personas adultas con alto grado de responsabilidad.

Tabla N°2 Rangos de edades
Universo: 168 encuestas

Variable	Frecuencia	%
15 a 20	3	1,6
21 a 25	28	16,7
26 a 30	48	28,6
31 a 35	39	23,2
36 a 40	28	16,7
41 a mas	22	13,1
Total	168	100

Fuente: Datos primarios de la encuesta, Junio 2016

En relación al estado civil se puede observar que un 64.3% de los clientes de BANPRO son casados el cual nos indica que tienen un grado de responsabilidad con su familia.



Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

Según la encuesta el 89,3 % de los clientes de BANPRO tiene un trabajo fijo, el 8,3 % se encuentra en una situación de desempleo, lo que los llevo a esta situación fue que incumplieron en sus trabajos por no sentirse capaces de realizar sus labores cuando estaban en situación de endeudamiento con el banco.

“Opinión de un cliente: Ahora me encuentro sin empleo porque no logre cumplir con mi trabajo ya que mi situación con el banco cada día empeoraba más y entre en un estado depresivo que me hizo perder mi empleo.”

Tabla N°4 Situacion Laboral		
Universo: 168 encuestas		
Variable	Frecuencia	%
Trabajando	150	89,3
Sin empleo	14	8,3
Pensionado	1	0,6
Estudiante	3	1,8
Total	168	100

Fuente: Datos primarios de la encuesta, Junio 2016

Según las encuestas el 58.9% tiene un ingreso promedio mensual de 10,001 a 15,000 córdobas.

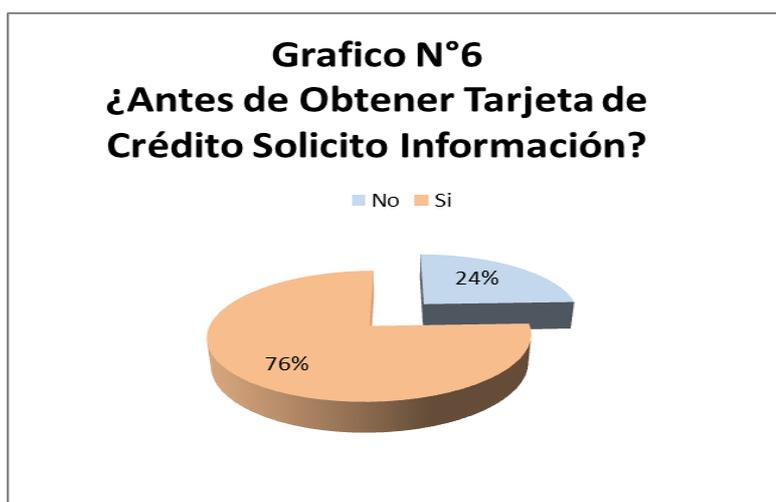
“Para que un cliente pueda obtener una tarjeta de crédito deberá tener un ingreso minino de 9,000 córdobas mensual, estos ingresos varían dependiendo del tipo de tarjeta que el cliente solicite” (Lic. Noelia Chamorro (Seudónimo), Personal de servicio Bancario)”

Tabla N°5 Ingresos Mensuales		
Universo: 168 encuestas		
Variable	Frecuencia	%
5000-10000	10	6
10001-15000	99	58,9
15001-20000	30	17,9
20001-25000	8	4,8
25001 a mas	7	4,2
Perdidos Sistema	14	8,3
Total	168	100

Fuente: Datos primarios de la encuesta, Junio 2016

6.3.2 ACCESO A TARJETAS DE CRÉDITO

El 75.6% indica que solicitaron información antes de obtener la tarjeta de crédito, para tener un conocimiento de esta y los diferentes funciones que tiene, el 24.4% confirmo no haber solicitado información antes de obtener la tarjeta porque consideraron que fuera de mucha importancia lo vieron como un conocimiento sencillo.



Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

“Yo solicite información pero solo preste atención a los beneficios de esta, sin prestar atención al interés que me tocaría pagar por cada gasto que realizara.”(Karina Gutiérrez, Cliente de BANPRO, Entrevista realizada Junio, 2016).

Un mayor porcentaje indica que el 47.6% solicito información a BANPRO ya que es el banco que le está otorgando su tarjeta de crédito porque consideraron que era la información más confiable que podía obtenerse, el 24.4% decidieron no contestar la pregunta porque no solicitaron información a nadie pretendiendo que ya sabían, el 13.7 de los encuestados decidieron pedir información en otro Banco donde tienen otros tipos de créditos, con respecto al 7.7% recurrieron a amigos para asesorarse ya que ellos tienen tarjetas de crédito y tenían conocimientos sobre esta.

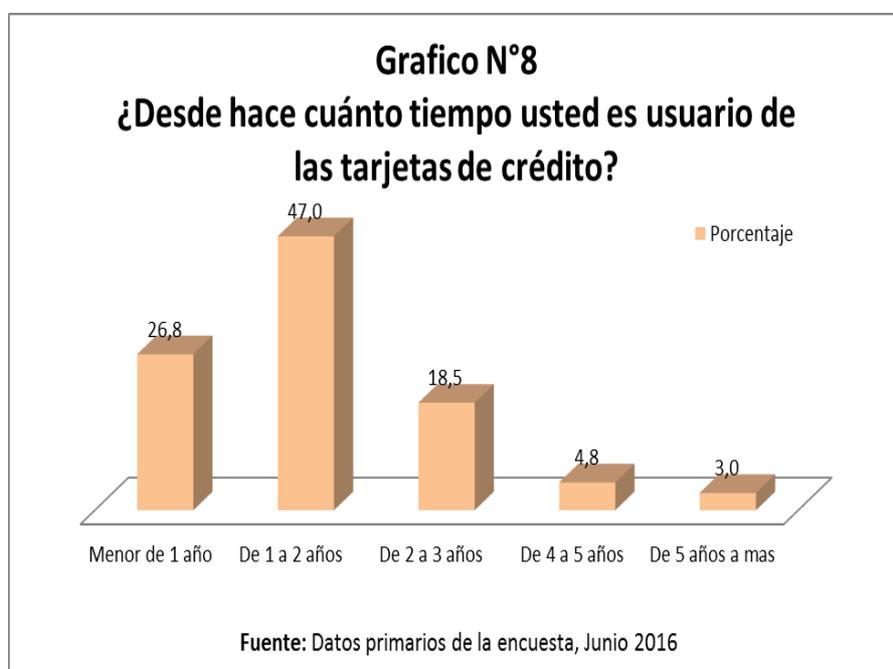
Tabla N°7 ¿ A quién solicito información?		
Universo: 168 encuestas		
Variable	Frecuencia	%
Banpro	80	47,6
Familiares	11	6,5
Otro Banco	23	13,7
Amigos	13	7,7
Perdidos		
Sistema	41	24,4
Total	100	100

Fuente: Datos primarios de la encuesta, Junio 2016

“Solicite información a BANPRO, pero ellos solo le dan al cliente la información que a ellos les conviene para promocionar sus tarjetas, no me brindaron la información que yo necesitaba.”(Luis Zamora, cliente de BANPRO, Entrevista realizada Junio, 2016).

El 47% de los encuestados tiene de 1 a 2 años de ser usuario de las tarjetas de crédito que ofrece BANPRO, un 26.8% tiene menos de 1 año de tener tarjeta de crédito.

“Tengo un año de tener tarjeta de crédito, al inicio de este no presente ningún problema, a medida que transcurrían los



Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

meses teniendo una gran disponibilidad en la tarjeta me emocioné y empecé a derrochar este crédito y poco a poco me fui endeudando sin saber que cada día mi deuda aumentaba más.”

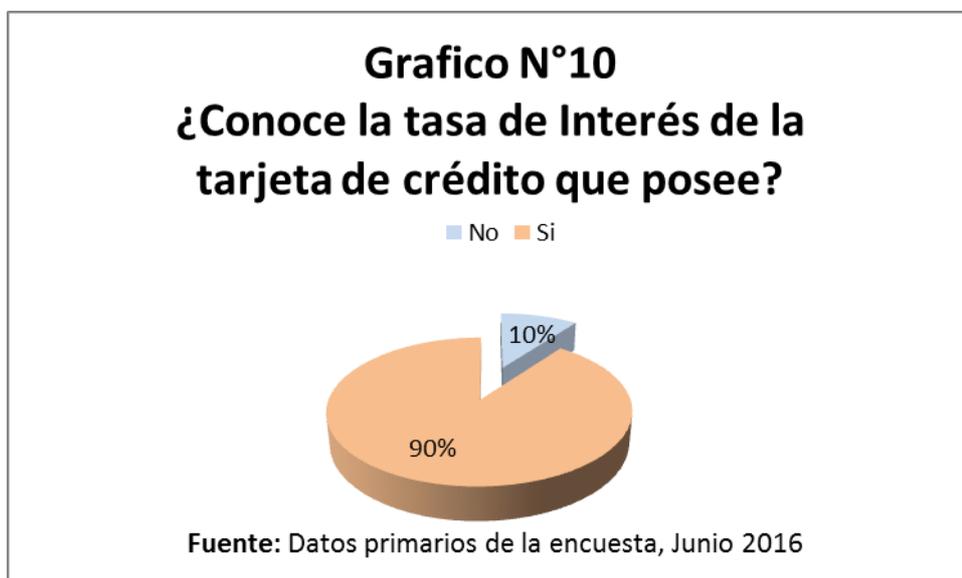
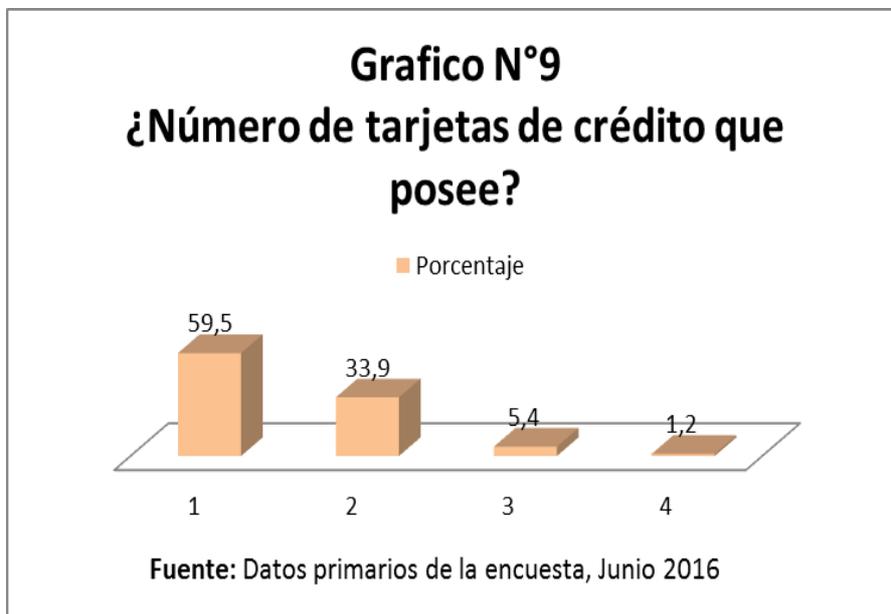
Según las encuestas el 59.5% de los clientes posee 1 tarjeta de crédito, mientras que solo el 1.2% posee 4 tarjetas de crédito todas estas activas de las cuales pueden ser utilizadas al mismo tiempo.

“Banpro otorga 4 tarjetas de crédito por cliente a las personas que tengan un alto grado de

responsabilidad y confiabilidad y que han cumplido de manera exitosa con sus pagos, teniendo un ingreso mayor a los 30,000 córdobas mensuales. (Lic. Noelia Chamorro (Seudónimo), Servicios Bancarios de Banpro, Estelí, entrevista realizada, Junio 2016).”

De las 168 personas encuestadas el 90% dice que si conoce la tasa de interés pero no le prestan atención al momento de aplicarle a su compra o cuando caen en mora, y solamente el 10% no conoce su tasa de

interés porque no dedicaron el tiempo necesario para informarse.



Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

El 81% de los usuarios afirma que no está de acuerdo con la tasa de interés porque consideran que es altamente costosa, mientras que el 17% opina que si están de acuerdo con la tasa ya que consideran que este tipo de crédito es un beneficio que ayuda en emergencias o en compras y pagos que se requieren realizar al no

tener el dinero en efectivo suficiente y la tasa que se le aplica consideran que es justamente lo correcto.

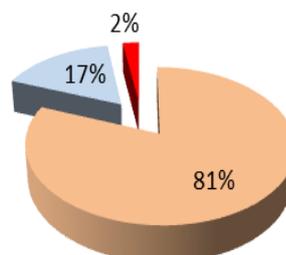
“No estoy de acuerdo con la tasa de interés ya que utilice la tarjeta en una emergencia Familiar debido a esta situación no pude cumplir con el pago a tiempo tarde 4 días en pagar, me empezaron a llamar desde el primer día que me retrasé con el pago y cuando me presente a pagar pude observar que me estaban cobrando casi el doble de lo que había gastado”. (Juan José Martínez Sequeira, Cliente de BANPRO, Estelí, entrevista realizada, Junio 2016).

6.3.3 ADMINISTRACIÓN QUE LOS CLIENTES LE DAN A LAS TARJETAS DE CRÉDITO

El 35.1% opino que usa las tarjetas de crédito semanalmente ya que no cuentan con el dinero en efectivo suficientes para los gastos varios que se le presentan por lo tanto el 34.5% la utilizan en caso de emergencia que es cuando no se cuenta del todo con efectivo y no tienen otra salida que hacer uso de esta.

Grafico N°11 ¿Está de acuerdo con la tasa de interés que el banco le cobra?

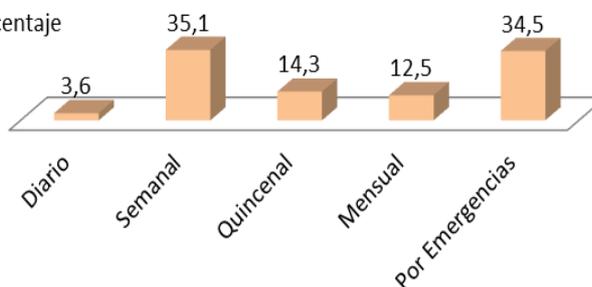
■ No ■ Si ■ Perdidos Sistema



Fuente: Datos primarios de la encuesta, Junio 2016

Grafico N°12 ¿Con qué frecuencia usa las tarjetas de crédito?

■ Porcentaje



Fuente: Datos primarios de la encuesta, Junio 2016

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

Un 30.4% de los encuestados respondió que realiza sus transacciones en los súper mercados cuando no tienen el dinero suficiente para poder comprar los productos de la canasta básica. Mientras que el 15.5% la utiliza en caso no tan necesarios como salidas con sus amistades, entretenimiento, bares, restaurantes, etc.

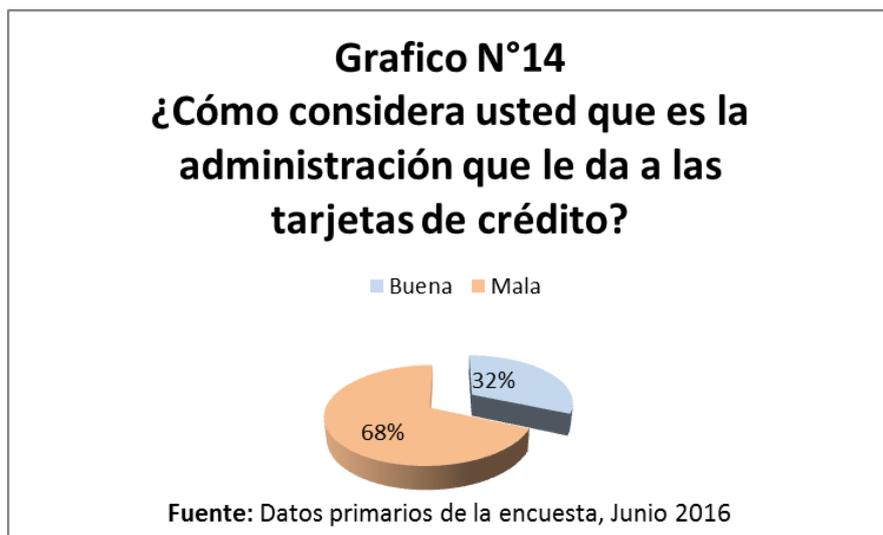
Tabla N°13 ¿Qué transacciones realiza más a menudo con las tarjetas de crédito?

Universo: 168 encuestados

Variable	Frecuencia	%
Compra en el Super Mercado	51	30,4
Compra en Bares y Restaurantes	26	15,5
Pagos de Facturas de servicios básicos	14	8,3
Compra de Medicinas	31	18,5
Emergencias	37	22
Compra de Articulos Personales	9	5,4
Total	168	100

Fuente: Datos primarios de la encuesta, Junio 2016

El 68% de los encuestados considera que la administración que le da a la tarjetas de crédito es mala ya que incurrían en gastos no necesarios, mientras que el 32% considera que la administración que le dio fue la correcta ya que solo la utilizo en compras de urgencias o



moderadas pero el problema surgió al momento que se retrasó en un mínimo tiempo.

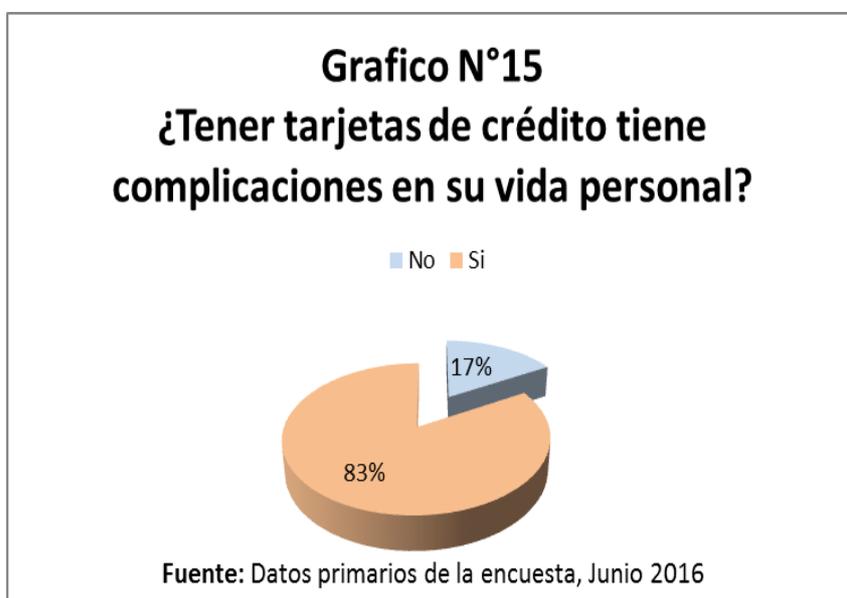
La administración que le di quizás no fue la correcta, pero cualquier persona que tenga una tarjeta con una gran disponibilidad para gastar es una gran tentación, yo realizaba compras excesivas, me emocione al tenerla, empeze a comprar solo ropa de marca, salía todos los fines de semana a fiestas con mis amigos, la verdad que si derroche todo el dinero y no supe administrar bien mis gastos, no medí mis ingresos con los gastos.(Andrea Pineda, Cliente de Banpro, Estelí ,Entrevista realizada Junio 2016).

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

Otro cliente opino: Yo no supe administrar la tarjeta de crédito, realizaba compras sin pensar en el precio de estas, la mayoría eran costosas, perdía la noción del tiempo y no recordaba cuando era la fecha de corte para pagar y seguía gastando hasta sobrepasar los límites, la usaba descontroladamente hacia pagos de facturas de los servicios básicos, realizaba compras en el súper mercado hasta llegue a hacerle compras a mis amigos que me solicitaron prestado y luego además de tener encima la deuda propia también tenía la deuda que me habían dejado mis amigos, es por esto que considero que la administración que le di a la tarjeta de crédito fue mala. (María Teresa Sandoval, Cliente de BANPRO, Estelí, Entrevista realizada Junio 2016.)

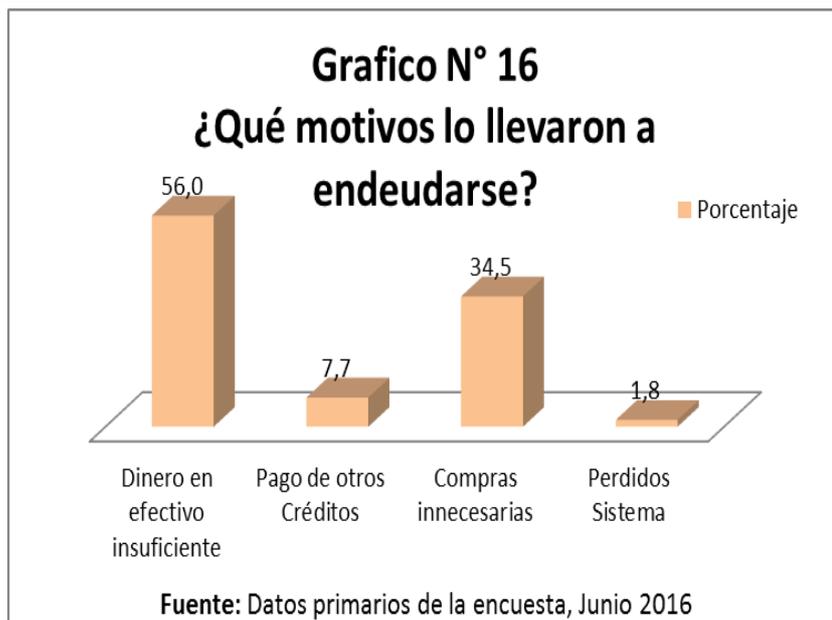
6.3.4 ENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES DE BANPRO

Antes la pregunta formulada el 83% de los clientes respondió que si trae complicaciones en su vida personal ya que fácilmente se exceden a gastar dinero que no es propio y lo usan sin límites generando problemas en el ámbito personal, familiar, social y económico. El 17% considera que la tarjeta de crédito no trae complicaciones en su vida, porque depende del uso que se le dé como usuario ya que el problema está en no saber utilizar y uno mismo busca las complicaciones haciendo una mala administración de esta.



Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

En su mayoría el 56% de los encuestados los motivos que lo llevaron a endeudarse fue dinero en efectivo insuficiente ya que gasto más de sus ingresos y en muchos casos se presentaron situaciones de emergencias en las cuales tuvieron que excederse en sus compras. Él 34.5% opino que la deuda que obtuvo es por realizar compra innecesarias que se debe a la ambición de obtener muchas cosas fuera de lo necesario.



El 60.1% afirma que no logro llegar a un acuerdo con el banco ya que no se presentaron a mediar con ellos, y otra de los inconvenientes fue que no contaban con el dinero disponible para pagar.

Tabla N°17 ¿Llego a un acuerdo con el banco para pagar su deuda?

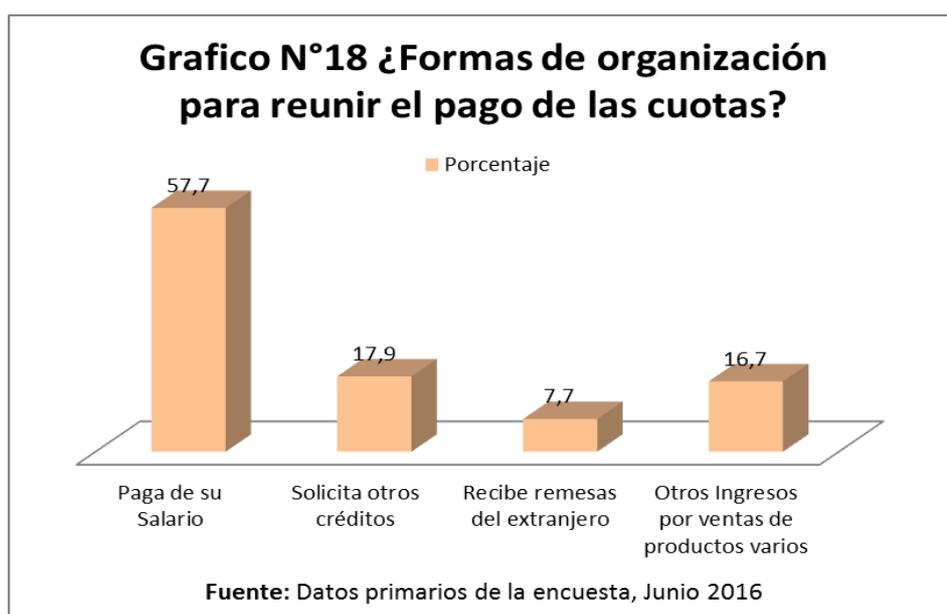
Universo: 168 encuestas

Variable	Frecuencia	%
Si	67	39,9
No	101	60,1

Fuente: Datos primarios de la encuesta, Junio 2016

Mientras que el 39.9% si se presentó para arreglar su situación.

Un porcentaje de 57.7% aparta una parte de su salario para poder pagar su deuda, mientras que el 17.9% decide solicitar otros tipos de créditos ya que no ajusta con su salario.



“Yo destinaba una parte de mi salario para

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

“poder pagar parte de mi deuda pero este no me alcanzaba para poderla saldar toda es por eso que caí en mora y los gastos en la casa cada día eran mayores y mi salario no era suficiente para poder cubrir todos los gastos.”(Karina Gutiérrez, Cliente de Banpro, Estelí, Entrevista realizada Junio 2016).

“Solicite otros créditos porque se llegó la fecha de pagar mi deuda y no tenía el dinero y con el ingreso que obtenía no era suficiente ni para los gastos del hogar, es por eso que tuve que recurrir a solicitar otros créditos a entidades financieras, familiares y amigos.”(Luis Zamora, Cliente de Banpro, Estelí, Entrevista realizada Junio 2016).

Un porcentaje del 41.1% asegura que la situación que le ha impedido pagar sus cuotas es que han tenido más gastos que los ingresos que reciben mensualmente, en cambio el 37.5% ha sido por situaciones de emergencia que se le han presentado en la familia, un 11.3% por falta de empleo no ha podido cumplir con su obligación.

“Me excedí con la tarjeta, gastaba más de lo que podía pagar, no logre cumplir con el pago, se me presento una situación que no esperaba perder mi trabajo.”

Tabla N°19 ¿Situación que le ha impedido reunir a tiempo el dinero para el pago de la cuota?
Universo: 168 encuestas

Variable	Frecuencia	%
Pérdida de Empleo	19	11,3
Exceso de gastos	69	41,1
Situaciones de emergencias en la familia	63	37,5
Sobreendeudamiento	14	8,3
Perdidos de sistema	3	1,8
Total	168	100

Fuente: Datos primarios de la encuesta, Junio 2016

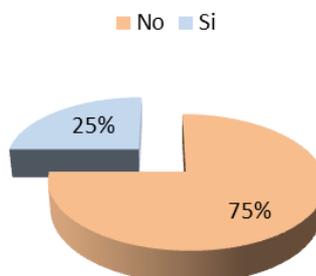
El 72% de los encuestados no recurrieron a solicitar ningún otro crédito ya que algunos no querían más deudas y otros sabían que no se les podía otorgar porque estaban reportado como moroso. El 28% opino que si solicitaron crédito tanto a familiares como a otro banco para poder ajustar a pagar una parte de su deuda y no permitir que la deuda aumentara más por los intereses.



Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

Un 75% de los encuestados asegura que no recurrió a vender ningún tipo de artículos, mientras que el 25% si tuvo que vender parte de sus cosas para poder tener un ingreso más para alcanzar a pagar su deuda.

Grafico N°21 ¿Ha recurrido a vender artículos personales para poder pagar la deuda?



Fuente: Datos primarios de la encuesta, Junio 2016

“Hubo un momento en el que me sentía tan

agobiado que decidí vender gran parte de mis cosas ya no aguantaba más la presión del Banco, necesitaba dinero rápido y de la única forma que lo pude conseguir fue de esta manera. (María Teresa Sandoval, Cliente de Banpro, Estelí, Entrevista realizada Junio 2016.)”

El 74.4% no respondió las preguntas ya que no tuvieron que vender ningún artículo, en cambio un 13.1% al encontrarse agobiado por su situación tuvieron que vender electrodomésticos, ya que eran artículos fáciles de vender y podían obtener dinero rápido.

“Mi familia al verme que yo ya no podía pagar la deuda que tenía con Banpro me apoyó y decidieron vender una propiedad, para poder saldar la deuda completa” (María Teresa Sandoval, Cliente de Banpro, Estelí, Entrevista realizada Junio 2016.)”

Tabla N°22 ¿Qué tipo de artículos ha tenido que vender?

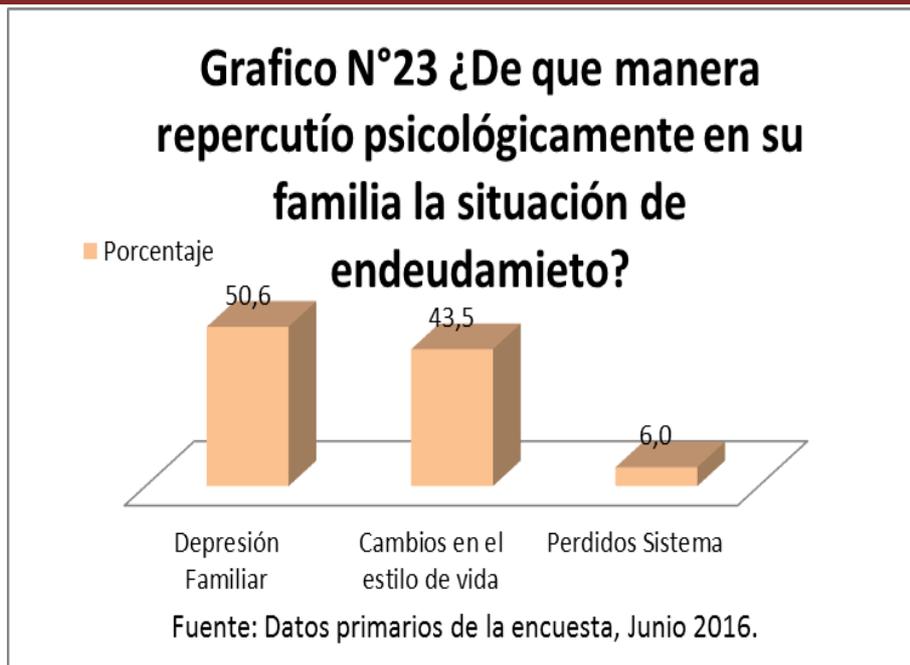
Universo: 168 encuestas

Variable	Frecuencia	%
Vehículos	5	3
Propiedades	8	4,8
Electrodomesticos	22	13,1
Prendas de Valor	8	4,8
Perdidos Sistema	125	74,4
Total	168	100

Fuente: Datos primarios de la encuesta, Junio 2016

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

El 50.6% opino que su familia se vio afectada psicológicamente, entraron en un estado depresivo al ver que se encontraban en una situación económica complicada, en cambio el 43.5% afirma que se dieron cambios en el estilo de vida de su familia porque antes podían gastar el dinero que quisieran y ahora no porque ya no se dispone de los mismos privilegios.



“Hubo una situación en la que ya no era solamente yo el que se sentía mal por tener tantas deudas, esta situación se transmitió en mi familia, las llamadas que el Banco hacía constantemente no solo me ponían mal a mi sino que también afectaban a mi familia, se dieron cambios extremos en el estilo de vida ya que antes comprábamos la ropa que queríamos fuera de marca o no, salíamos a restaurantes continuamente, salía y me divertía con amigos, íbamos al supermercado y comprábamos todo lo que quisiéramos, ahora solo podemos comprar lo básico, ya no podemos comprarnos los lujos que antes obteníamos, debido al nivel de mis deudas.(Andrea Pineda, Cliente de Banpro, Estelí ,Entrevista realizada Junio 2016).”

El 49.9% asegura que los problemas más notorios en su vida personal fue el entrar en estado depresivo, ya que el no tener en sus manos el dinero suficiente para pagar sus deudas lo llevaba a este estado, mientras que el 33.9% presento insomnio debido a su situación ya que día y noche pensaba en cómo salir de sus deudas y esto no le permitía conciliar el sueño.

Tabla N°24 ¿Qué problemas personales ha tenido al encontrarse en una situación de endeudamiento?

Universo: 168 encuestas

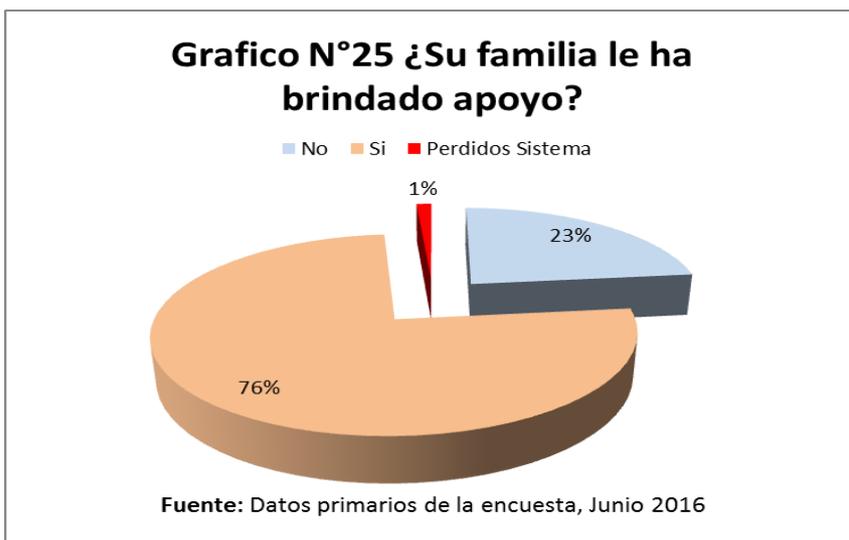
Variable	Frecuencia	%
Ha entrado en estado depresivo	83	49,9
Ha recurrido a la dependencia de drogas u bebidas alcohólicas	15	8,9
Ha presentado Insomnio	57	33,9
Perdidos Sistema	13	7,7
Total	168	100

Fuente: Datos primarios de la encuesta, Junio 2016

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

“Entre en un estado depresivo, no sabía cómo salir de la deuda que tenía con Banpro, no quería comer, baje de peso por esta situación, ni siquiera quería seguirme presentando en el trabajo ya que no podía realizar mis labores, cada vez que me sonaba el teléfono pensaba ahí están otra vez los de Banpro llamándome, tuve que visitar un psicólogo para que me ayudara a salir de mi estado depresivo, fue de mucha ayuda, pero la desesperación aún seguía por no poder pagar.” (Andrea Pineda, Cliente de Banpro, Estelí, Entrevista realizada Junio 2016).”

En su mayoría el 76% de los encuestados afirman que su familia si les brinda apoyo, y han estado en todo el proceso con ellos, el 23% opino que no, ya que su familia piensa que ellos buscaron el problema y actuaron irresponsablemente haciendo uso de la tarjeta.



Un 70.2% opina que los problemas que se le han presentado con su familia son discusiones porque a veces la familia le solicitaba dinero, y estos no podían dárselo por su situación con el Banco, mientras que el 13.7% ha tenido que separarse conyugalmente porque su pareja no quería estar en esa situación.

“Un cliente opino: Las discusiones entre mi familia y yo cada día se daban más, mis hijos se molestaban porque no les podía comprar lo que ellos querían, mi esposa me solicitaba

dinero para pagar los gastos de la casa y cuando yo le decía que no tenía disponible empezaban las discusiones.”

Tabla N°26 ¿Qué problemas ha tenido en el ámbito familiar?

Universo: 168 encuestas

Variable	Frecuencia	%
Discusiones	118	70,2
Separacion Conyugal	23	13,7
Rechazo	11	6,5
Perdidos Sistema	16	9,5
Total	168	100

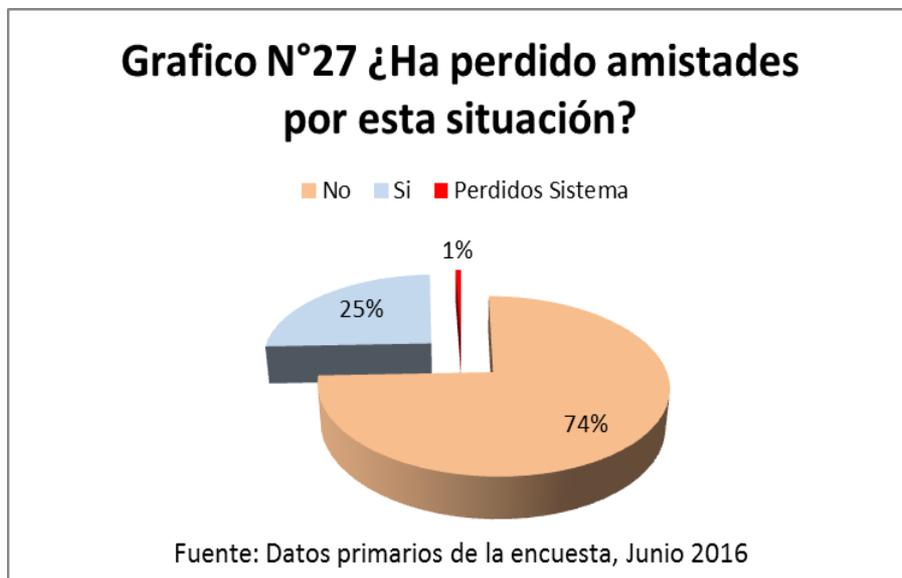
Fuente: Datos primarios de la encuesta, Junio 2016

“Mi esposa me pidió que nos separáramos, ya que estaba totalmente endeudado, la situación empeoraba más cada vez que el banco me mandaba los estados de cuenta, ella los revisaba y miraba que la deuda crecía más y yo ya no tenía ni para los gastos

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

del hogar, discutíamos y ella no quiso seguir más porque yo ya no podía cumplir con esas obligaciones y la relación se deterioró por mi estado económico.” (Luis Zamora, Cliente de BANPRO, Estelí, Entrevista realizada Junio 2016).

El 74% opino que no ha perdido amistades por tener deudas con el banco, ya que sus amigos no los han rechazado y les han brindado apoyo en lo que pueden, en cambio el 25% si ha perdido amistades ya que muchos de ellos no han querido tener ninguna relación con ellos porque ya no tienen el mismo dinero para salir con ellos y gastar.



Un cliente opino: *“Yo perdí algunas amistades ya que no podía salir con ellos y me hicieron a un lado al darse cuenta que yo ya no era el mismo, ya no contaba con el dinero de antes, dinero que ocupaba para derrocharlo en fiestas y bares con ellos, y porque algunos pensaron que quizás iba a recurrir a ellos a solicitarles prestado.”*

6.4. FODA PARA EL SERVICIO DE TARJETAS DE CREDITO DE BANPRO, ESTELI.

A partir de la información obtenida en los resultados de la presente investigación se identificaron las principales, fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del servicio de tarjetas de crédito de BANPRO para la elaboración de líneas estrategias.

<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none">• Diversidad de tarjetas de crédito.• Tener una gran plataforma de puntos de servicios en los cuales los clientes pueden realizar sus pagos.• Amplia gama de servicios de calidad.• Rentabilidad del banco.• Confianza del público y buena imagen.	<p style="text-align: center;">Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none">• Demora en atención al cliente.• Contrato de las tarjetas de crédito muy extenso.• No existe una clasificación de gestión de cobranza de acuerdo a los niveles de deuda y los tiempos en mora.• Asesoramiento no detallado de parte de servicios bancarios en las tarjetas de créditos.• Clientes insatisfechos.• Amplia cartera vencida.
<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none">• Desarrollo de nuevos productos.• Alianza con diferentes empresas comerciales del país.	<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none">• Políticas agresivas de la competencia.• Mercado muy saturado.• Economía en declive (situación económica mundial).• Que los clientes endeudados se unan al movimiento no pago.• Excesivo endeudamiento de los clientes que en algún momento podrían quedar en posición de no pago.

6.4.1 PROPUESTA DE ESTRATEGIA PARA REDUCIR LOS EFECTOS DEL ENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES BANPRO.

En base al FODA elaborado se sugieren estrategias dirigidas al servicio que brinda BANPRO de tarjetas de crédito, para reducir las debilidades.

Estrategia N°1: Diseño de estrategia de información completa a los futuros clientes.

Objetivo: Brindar información completa que facilite al cliente comprender sus formas de pago, el cálculo de los intereses, evitando que aumente el índice de morosidad para el banco.

Actividades:

1. Asesorar al cliente sobre las formas que lo lleven a caer en mora para que este no las realice.
2. Explicar detalladamente y las veces que sea necesario el cálculo de los intereses de la tarjeta obtenida.
3. Detallar cada porcentaje que se le aplicara por realizar dichas transacciones.

Estrategia N°2: Clasificación de gestión de cobranza de acuerdo a los niveles de deuda y los tiempos en mora.

Objetivo: Clasificar la gestión de cobranza de acuerdo a los niveles de deuda y los tiempos en mora, para evitar incomodar y ocasionar problemas psicológicos a los clientes con una menor deuda.

Actividades:

1. Evaluar los niveles de deuda y los tiempos en mora de cada cliente endeudado para clasificarlos según su deuda.
2. Realizar llamadas para gestionar el cobro a clientes que superen los 2 meses de no responder a su deuda y que el monto sea bastante considerable.

Estrategia N°3: Negociación con el cliente.

Objetivo: Brindar al cliente diferentes maneras de pago para evitar llegar a la vía Judicial, así reduciendo afectaciones en su vida personal.

Actividades:

1. Mediar con el cliente para que pueda finalizar su deuda.
2. Ofrecer formas de pago como: Abonos, pre cancelaciones, y pagos mínimos sin que el interés aplicable siga aumentando.

Estrategia N°4: Diseñar un modelo de cálculo de intereses en Microsoft Excel.

Actividades:

1. Mostrar al cliente de manera detallada un ejemplo donde se refleje el cálculo que se realiza en concepto de intereses y compras realizadas para que el cliente se de cuenta de manera real como aumentan la deuda, para así evitar que este haga uso inadecuado de la tarjeta de crédito que quiere obtener.

CAPITULO VII. CONCLUSIONES

Luego de haber llevado a cabo el proceso de investigación se concluye que se cumplen con cada uno de los objetivos propuestos debido a que logramos analizar los factores que contribuyeron al endeudamiento de los usuarios de las tarjetas de crédito.

Los resultados reflejan que para BANPRO las principales situaciones que conlleva a los clientes a endeudarse son: El no prestar atención a las cláusulas que se le proporcionan en el contrato así como también el no cumplir con la fecha de corte en la que debe de realizar su pago.

Para los clientes el endeudamiento ha sido provocado por la mala administración debido a que al momento de solicitar esta no realizan un presupuesto de sus ingresos y egresos y hacen uso indiscriminado, puesto que estos solicitan este tipo de crédito al Banco para darle diferentes usos ya sea compras en supermercados, compra de medicinas, pago en restaurantes entre otros.

Otra de las situaciones que ayudo a que aumentara la deuda fueron las altas tasas de interés que le fueron aplicadas y la falta de dinero en efectivo para poder cubrir la deuda esto conlleva a que recurrieran a otras entidades financieras a refinanciar sus deudas, muchos de los clientes por falta y/o pérdida de empleo incumplieron con la responsabilidad de pagar al Banco.

Otro de los factores es la falta de información completa que el Banco no les proporciona, estas situaciones provocan problemas psicológicos y familiares dentro de ellos esta: depresión, cambios en el estilo de vida, dependencias de sustancias alucinógenas por los que se vieron afectados.

CAPITULO VIII. RECOMENDACIONES

A la Institución: Se le recomienda brindarle asesoría financiera completa a los usuarios de las tarjetas de crédito, darle la información correcta para no permitir que el nivel de morosidad aumente más, explicarle al usuario detalladamente los tres tipos de interés que cobran y como se aplican, informarle a los usuario cómo funciona la fecha de corte y la fecha de pago, aumentarle al ingreso mínimo de requisito para obtener tarjetas de crédito para que disminuya el índice de morosidad y solo la adquieran personas con mayor capacidad de pago.

A los clientes: Se les recomienda leer detalladamente el contrato antes de adquirir una tarjeta de crédito, pedir asesoramiento al personal del Banco y esclarecer todas las dudas, utilizarla para realizar ciertos pagos de emergencias, estipular un límite de gastos, pagar puntualmente y siempre prestar atención a los estados de cuentas, cuidar que los gastos no sean mayores que los presupuestos mensuales, se recomienda que sea de uso personal y privado para evitar problemas ya sea con familiares o amistades.

A los universitarios: Cuando vayan a hacer futuras investigaciones se les sugiere profundizar más acerca de este tema, entre otros servicios que ofrece BANPRO ya que son temas de interés social que contribuyen a conocer los beneficios que la entidad financiera ofrece y los problemas que puede generar el uso inadecuado de estos.

IX. BIBLIOGRAFÍAS CONSULTADAS

- Bankimia. (2015, Junio). Bankimia. Recuperado Mayo 11, 2016, de <https://www.bankimia.com/tipos-de-tarjetas-de-credito>.
- Blandón, García, S. (2008). Legislación Bancaria y Financiera de la Republica de Nicaragua. Managua: Acento.
- Gitman, L. (2012). Fundamentos de la administración financiera (Decimosegunda ed.). México: Pearson pág. 525.
- SIBOIF. (2005, Enero 17). Recuperado Mayo 5, 2016, de <http://www.superintendencia.gob.ni/>.
- SIBOIF. (2013, Noviembre 22). Superintendencia de Bancos. Recuperado de www.siboif.gob.ni.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). Administración (Sexta ed.). Mexico: Pearson. pág. 7.
- Superintendencia. (2005, Enero 17). Recuperado Mayo 2016, de <http://www.superintendencia.gob.ni/>.
- Villaseñor fuente, E. (2007). Elementos de administración de crédito y cobranza. México: Trillas. pág. 24.
- Zúñiga Chavarría, L. (2009). Crédito Cooperativo. San José, Costa Rica: EUED.
- Blandón García, Sergio. (2008). Legislación Bancaria y Financiera de la Republica de Nicaragua. 1a ed. Managua, Nicaragua. Grupo Editorial Acento. Pág.3.
- Gartenstein. D. (2008). Características de un Banco Comercial. Recuperado de <http://www.ehowenespanol.com>.
- Zúñiga Chavarría, Leonardo (2009). Crédito Cooperativo. San José, Costa Rica. Editorial EUNED. Recuperado de <https://books.google.com.ni>. Pág.19.

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

- Araica Zepeda, Ricardo (2006). Papel del Financiamiento Rural y su impacto en las SAM. Nicaragua. Recuperado de <http://documents.mx>. Pág.5-6.
- Gitman, Lawrence. (2007). Principios de Administración Financiera Pearson education. Décimo Primera edición. México 2003. Pág. 525.
- Lacayo (28 de enero del 2008) Norma sobre gestión de riesgo crediticio. Reforma. Managua, Nicaragua.
- Brachfield, P. (2009). Gestión del crédito y cobro. Recuperado de <http://books.google.com.ni>.
- Herrera Espinoza Jesús; Derecho Bancario Doctrina y legislación, 2^{da} edición, Managua, UCA 2008, pág. 183-184.
- Mojica Luis, O 'Mier Francis, Téllez Orlandina. La tarjeta de crédito y su regulación en Nicaragua, monografía (Licenciados en derecho, León, Nicaragua, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-LEON. Pág. 46-47.
- Bendaña Guerrero Guy. Tarjeta de crédito, Estudio de los contratos. 1^a Edición, Managua, Septiembre 2001, pág. 598.
- Juan Manuel Porrúa Gómez, La tarjeta de crédito en Derecho Mercantil, vol.11, 4^a edición, Editorial Ariel S.A, Barcelona 1990 y 1997, pág. 196.
- SIBOIF, (2013). Norma sobre evaluación y clasificación de activos. Recuperado de: <http://www.superintendencia.gob.ni>.
- Bankimia. (2015). Tipos de tarjetas de crédito. Recuperado de: <https://www.bankimia.com>.
- SIBOIF, (2005).Ley de promoción y ordenamiento del uso de las tarjetas de crédito. Recuperado de: www.superintendencia.gob.ni.
- Arching Guzmán, Cesar. (2003). Matemáticas financieras para la toma de decisiones empresariales. Capítulo 1. Recuperado de: www.sbs.gob.pe Pág. 40.

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

- Soto Fernández, Rafael. (1998) Morosidad. Recuperado de: www.centralcreditonline.com.
- Banco de la Producción S.A. (BANPRO). Generalidades del Banco. Disponible en: <https://www.banpro.com.ni/>.

ANEXOS

Anexo N°1



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

UNAN-MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE ESTELI

FAREM ESTELI.

Entrevista dirigida a empleados de BANPRO, sucursal Estelí.

Objetivo: Describir los tipos de tarjetas de crédito, procedimiento para obtenerlas, tasa de interés y seguimiento que les da BANPRO a los usuarios de tarjetas d crédito.

Somos estudiantes de Administración de empresas, estamos realizando un estudio sobre el efecto del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO, sucursal Estelí.

1. Datos Generales.

Nombre:

Sexo: F: M:

Edad: _____

Profesión _____

2. Proceso de Otorgamiento de Tarjetas de Crédito.

¿Cuál es el número de tarjetas otorgadas mensualmente?

¿Qué estrategias implementan para atraer clientes de tarjetas de crédito?

¿Qué tipos de tarjetas de crédito brinda BANPRO?

¿Cuáles son las tarjetas de crédito más solicitadas? ¿Por qué?

¿Qué procedimientos deben de realizar para asignar una tarjeta de crédito?

¿Qué requisitos deben cumplir los clientes para que se les pueda otorgar una

tarjeta de crédito?

¿Le dan asesoramiento al cliente antes de cederle la tarjeta de crédito?

¿Cuál es el procedimiento para determinar los intereses?

3. Relación de BANPRO con los clientes / Endeudamiento

¿Cuál es el seguimiento que le dan a los clientes?

¿Cuántos clientes están endeudados por tarjetas de crédito?

¿A cuánto asciende el nivel de mora de tarjetas de crédito?

¿Cómo afecta el incumplimiento del pago de los clientes al Banco?

¿Qué estrategias están utilizando para recuperar el crédito?

¿Qué estrategias considera usted que puede implementar BANPRO para mejorar la recuperación de cartera?

Anexo N°2



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

UNAN-MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE ESTELI

FAREM ESTELI.

Entrevista dirigida a clientes de BANPRO, sucursal Estelí.

Objetivos: Determinar los problemas psicológicos, familiares y sociales que afectan a los clientes de BANPRO endeudados por tarjetas de crédito.

Somos estudiantes de Administración de empresas, estamos realizando un estudio sobre el efecto del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO, sucursal Estelí.

1. Datos Generales

Nombre: _____

Sexo: F: M:

Edad: _____

Profesión _____

2. Acceso a Tarjetas de Crédito

¿Cuántas tarjetas de crédito posee?

¿Con que fin obtuvo una tarjeta de crédito?

¿Qué requisitos le pidieron?

¿Para que utiliza las tarjetas de Crédito?

3. Relación con el Banco

¿Cuál es la relación que tiene con BANPRO?

¿Le dieron la información adecuada antes de adquirir la tarjeta de Crédito?

¿Le explicaron el procedimiento para el cálculo de los intereses?

¿Le dieron asesoramiento e información antes de adquirir la tarjeta de crédito?

4. Administración que le da a las Tarjetas de Crédito.

¿Cuál es el uso que le da a las tarjetas de crédito?

¿Lleva un control sobre sus gastos?

¿Qué transacciones realiza?

¿Cómo reúne el pago de sus cuotas?

¿Qué lo limita a reunir el pago de sus cuotas en tiempo y forma?

5. Endeudamiento/ Problemas

¿Hace cuánto que está endeudado?

¿Qué motivos lo llevaron a endeudarse?

¿Qué problemas psicológicos ha tenido al momento de endeudarse?

¿Cómo afecta la deuda a su familia?

¿Cómo ha afectado la deuda su estado económico y crediticio?

¿Qué otros problemas ha presentado durante esta situación de endeudamiento?

¿Qué recomendaría usted para que BANPRO mejore la forma de cobro?

Anexo N°3



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA
UNAN-MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE ESTELI
FAREM ESTELI.

Encuesta dirigida a clientes de BANPRO, Sucursal Estelí.

Objetivo: Conocer la administración que le dan los clientes de BANPRO a las tarjetas de crédito.

Somos estudiantes de Administración de empresas, estamos realizando un estudio sobre el efecto del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO, sucursal Estelí.

Datos Generales:

Sexo: F: M:

Edad: _____

Estado Civil: _____

1. Situación Laboral

Trabajando _____ Sin Empleo _____

Pensionado _____ Estudiante _____

Otro (Especifique) _____

2. ¿Cuál es su ingreso promedio/ mensual?

Especifique _____

Acceso a Tarjetas de Crédito.

3. ¿Antes de obtener la tarjeta de crédito solicito información o asesoramiento?

Sí _____ No _____

4. ¿A quién solicito información?

Ha BANPRO _____ En otro Banco _____

Familiares _____ Amigos _____

5. ¿Desde hace cuánto tiempo usted es usuario de las tarjetas de Crédito?

Menor de 1 año _____ De 2 a 3 años _____

De 1 a 2 años _____ De 4 a 5 años _____

De 5 años a más _____

6. ¿Número de tarjetas de crédito que posee?

Especifique _____

7. ¿Conoce la tasa de interés de la tarjeta de crédito que posee?

Sí _____ No _____

8. ¿Está de acuerdo con la tasa de interés que el Banco le cobra?

Sí _____ No _____ ¿Por qué? _____

Administración que se le da a las tarjetas de crédito.

9. ¿Con que frecuencia usa las tarjetas de crédito?

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

Diario ____ Semanal ____ Quincenal ____
Mensual ____ Por Emergencia ____

10. ¿Qué transacciones realiza más a menudo con las tarjetas de crédito?

Compras en el Súper Mercado ____

Compras en Restaurantes ____

Pagos de Facturas de servicios básicos ____

Compra Medicinas ____

Emergencias ____

Otros (Especifique) _____

11. ¿Cómo considera usted que es la administración que le da a las tarjetas de crédito?

Buena ____ Mala ____

¿Por qué? _____

Endeudamiento.

12. ¿Tener tarjetas de crédito tiene complicaciones a su vida personal?

Sí ____ No ____

13. ¿Qué motivos lo llevaron a endeudarse?

Dinero en efectivo insuficiente ____

Pago de otros Créditos ____

Compras innecesarias ____

Otros (Especifique) _____

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

14. ¿Llego a un acuerdo con el Banco para pagar su deuda?

Si _____ No _____

15. ¿Formas de organización para reunir el pago de las cuotas?

Aparta del salario _____

Solicita otros créditos _____

Recibe remesas del extranjero _____

Otros ingresos por venta de productos varios _____

16. ¿Situación que le ha impedido reunir a tiempo el dinero para el pago de la cuota?

Pérdida de Empleo _____

Exceso de gastos _____

Situaciones de emergencia en la familia _____

Sobreendeudamiento _____

Otros (Especifique) _____

17. ¿Solicito prestado a familiares o a otra Institución Financiera para poder pagar la deuda?

Sí _____ No _____

18. ¿Ha recurrido a vender artículos personales para poder pagar la deuda?

Sí _____ No _____ Especifique _____

19. ¿Qué tipo de artículos ha tenido que vender?

Vehículos _____ Propiedades _____

Electrodomésticos _____ Prendas de Valor _____

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

20. ¿De qué manera repercutió psicológicamente en su familia la situación de endeudamiento?

Depresión Familiar _____ Cambios en el estilo de Vida _____

Otros (Especifique) _____

21. ¿Qué problemas personales ha tenido al encontrarse en una situación de endeudamiento?

Ha entrado en estado depresivo _____

Ha recurrido a la dependencia de drogas u bebidas alcohólicas _____

Ha presentado Insomnio _____

22. ¿Su familia le ha brindado apoyo?

Sí _____ No _____

23. ¿Qué problemas ha tenido en el ámbito familiar?

Discusiones _____ Separación Conyugal _____

Rechazo _____

24. ¿Ha perdido amistades por esta situación?

Sí _____ No _____ ¿Por qué? _____

Anexo N^o 4

CONTRATO DE APERTURA DE CRÉDITO EN CUENTA CORRIENTE Y EMISIÓN Y USO DE TARJETA DE CRÉDITO BANCO DE LA PRODUCCION, SOCIEDAD ANONIMA.

Institución financiera constituida en escritura pública número ocho, autorizada en la Ciudad de Managua a las cinco de la tarde del seis de Septiembre de mil novecientos noventa y uno, ante los oficios del Notario Juan Álvaro Munguía Álvarez, cuyo testimonio se encuentra debidamente inscrito con el número trece mil setecientos setenta y seis guión B dos (13,776-B2) páginas doscientos cuarenta y cuatro, doscientos sesenta y tres, (244/263) tomo seiscientos ochenta y tres guión B dos (683-B2) del Libro Segundo del Registro Mercantil de Managua y bajo número Veintisiete Mil Ciento Tres (27,103) página de la ciento seis a la ciento siete (106/107) del tomo Ciento Dieciocho (118) del Libro de Personas del citado registro, cuyos Estatutos fueron aprobados en Junta General de Accionistas celebrada en la Ciudad de Managua a las cinco de la tarde del nueve de Septiembre de mil novecientos noventa y uno, protocolizada en escritura pública número nueve, autorizada en la Ciudad de Managua a las nueve de la mañana del dieciséis de Septiembre de mil novecientos noventa y uno por el Notario Juan Álvaro Munguía Álvarez testimonio que se encuentra inscrito con el número trece mil setecientos setenta y siete guión B dos (13,777 -B2) páginas doscientos sesenta y cuatro a la doscientos setenta y tres (264/273) tomo seiscientos ochenta y tres, guión B dos (683-B2) Libro Segundo del Registro de la Propiedad Mercantil del Departamento de Managua. Representada en este acto por cualquiera de los siguientes de forma indistinta: Luis Alberto Rivas Anduray, mayor de edad, casado, Doctor en Economía, del domicilio de la Ciudad de Managua, portador de la cédula de identidad 001 310569-0026V, en su calidad de Gerente General y Apoderado General de Administración, según Testimonio de Escritura número Siete, de Poder General de Administración autorizado por el Notario Juan Álvaro Munguía Álvarez, en la ciudad de Managua, a las cinco de la tarde del diez de febrero del año dos mil cuatro, inscrito bajo el número 25,343, páginas 247/252, tomo 281, libro 3ro de Poderes del Registro Mercantil de Managua; o por Julio Daniel Ramírez Argüello quien es mayor de edad, casado, Administrador de Empresas, con domicilio en la ciudad de Managua y se identifica con cédula de identidad nicaragüense cero cero uno guión cero cinco cero nueve siete uno guión cero cero ocho uno P (001-050971-0081P); quien acredita su representación con el Testimonio de Escritura Pública número Dieciséis (16) Poder General de Administración, autorizado en la ciudad de Managua a las diez y treinta minutos de la

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

mañana del día nueve de Julio del año dos mil catorce, autorizada por el notario público Juan Álvaro Munguía Álvarez, el cual se encuentra debidamente inscrita bajo el número cuarenta y seis mil setecientos setenta y tres (46,773) del tomo quinientos seis (506), Libro Tercero de Poderes del Registro Público de Departamento de Managua; o por Enrique Javier Gutiérrez Quezada quien es mayor de edad, casado, Administrador de Empresas, con domicilio en la ciudad de Managua, y se identifica con cédula de identidad nicaragüense número cero cero uno guión cero ocho cero tres seis uno guión cero cero siete cinco E (001- 080361-0075E), acredita su representación con el Testimonio de Escritura Pública Número quince (15) Poder General de Administración, autorizado por el notario público Juan Álvaro Munguía Álvarez, a las diez de la mañana del día nueve de Julio del año dos mil catorce, el cual se encuentra debidamente inscrita bajo el número cuarenta y seis mil setecientos setenta y dos (46,772), páginas cincuenta pleca cincuenta y seis (50/56), del tomo quinientos seis (506) del Libro Tercero de Poderes del Registro Público de Managua; o por Julio Cesar Reyes Sánchez quien es mayor de edad, casado, Abogado, con domicilio en la ciudad de Managua y se identifica con cedula de identidad nicaragüense número dos ocho uno guión uno nueve cero nueve siete seis guión cero cero uno cero K (281-190976-0010K), acredita su representación con el Testimonio de Escritura Pública Número dieciocho (18) Poder Especial, autorizado en la ciudad de Managua a las once y treinta minutos de la mañana del día nueve de Julio del año dos mil catorce, ante los oficios del notario Juan Álvaro Munguía Alvarez, el cual se encuentra debidamente inscrito bajo el número cuarenta y seis mil setecientos setenta y cuatro (46,774), páginas sesenta y cuatro pleca sesenta y nueve (64/69), del tomo quinientos seis (506) Libro Tercero de Poderes del Registro Público del Departamento de Managua; que en lo sucesivo será conocido como EL ACREDITANTE O EL EMISOR por una parte y , mayor de edad, estado Civil profesión: del domicilio de MANAGUA, quien se identifica con cédula de identidad nicaragüense o cédula de residencia o pasaporte de la República de NICARAGUA número XXX-XXXXXX-XXXXX, por otra parte, a quien en adelante se podrá llamar simplemente "EL ACREDITADO" o "EL TARJETA-HABIENTE" hemos convenido en celebrar el contrato contenido en las siguientes cláusulas:

I.(Emisión y uso de la tarjeta): EL ACREDITANTE O EL EMISOR, directamente o mediante los servicios de un tercero, emitirá una tarjeta de crédito, de uso nacional y/o internacional, a nombre de EL TARJETA-HABIENTE o ACREDITADO, a quien se le entregará y quien, al recibirla, tendrá obligación de firmarla de inmediato. Mediante el uso de dicha tarjeta de crédito (en lo sucesivo, llamada simplemente como "la tarjeta"), EL TARJETA-HABIENTE podrá adquirir u obtener ciertos bienes y servicios, a nivel nacional y/o internacional, incluyendo retiros en efectivo en los establecimientos afiliados o por medios electrónicos de empresas comerciales o financieras que, en cualquier ciudad o país, hayan celebrado convenios para la aceptación de la tarjeta. En lo sucesivo, tales establecimientos se podrán llamar

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

indistintamente como "los establecimientos afiliados" o simplemente como "los afiliados". Para hacer uso de la tarjeta, EL TARJETA-HABIENTE deberá presentarla y firmar el documento de crédito que le proporcione el establecimiento afiliado por el valor de los bienes y/o servicios recibidos. Estos documentos podrán ser los simples comprobantes que se acostumbran suscribir cuando se hace uso de la tarjeta; en el entendido que sus montos se cargarán a la cuenta corriente regulada en el presente contrato. Lo anterior, constituye el procedimiento ordinario para hacer uso de la tarjeta, pero es entendido que EL TARJETA-HABIENTE podrá usar otros métodos por medio de las telecomunicaciones, la electrónica y la informática que no requieren la presentación de la tarjeta, ni la firmas de los comprobantes de transacción referidos. EL TARJETA-HABIENTE entiende y acepta que la posesión y la sola presentación de la tarjeta de crédito legitima el derecho del uso para disponer de la línea de crédito en cuenta corriente.

II.(Límite de crédito de la tarjeta): La tarjeta CLARO MASTERCARD con número 500000XXXXX0000 tendrá un límite original de crédito de: U\$ 1,000.00 cantidad que constituye el monto inicial autorizado en la presente línea de crédito. Es entendido, en su caso, que siempre que en este contrato o sus anexos se use la palabra dólares, se estará haciendo referencia a Dólares de los Estados Unidos de América. De igual forma, es entendido que el uso de la tarjeta está sujeto a límites de disponibilidad y a procedimientos de consultas establecidas por EL ACREDITANTE O EL EMISOR, lo que EL TARJETA-HABIENTE acepta, eximiendo a éste de cualquier responsabilidad que pudiere resultar o pretenderse por el rechazo o no aceptación de la tarjeta en cualquier circunstancia.

III. (Apertura de crédito en cuenta corriente): Para los propósitos anteriormente previstos, EL ACREDITANTE O EL EMISOR abre a EL ACREDITADO o TARJETA-HABIENTE un crédito en cuenta corriente hasta por el monto inicial o límite original de crédito indicado en la cláusula que antecede. EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE podrá disponer de este crédito a través del uso de la tarjeta de crédito. EL ACREDITANTE O EL EMISOR, en virtud del presente contrato, realizará pagos a terceros por los bienes y servicios adquiridos por EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE mediante el uso de la tarjeta, o para que éste efectúe retiros en efectivo y realice otros usos o transacciones por medio de servicios electrónicos. Como consecuencia del uso de la tarjeta, EL TARJETA-HABIENTE queda obligado a pagar a EL ACREDITANTE o EL EMISOR las sumas de que disponga en virtud de este crédito, los intereses que se deriven y los demás cargos, expresamente autorizados por el TARJETA-HABIENTE, por la Ley No. 515, "Ley de Promoción y Ordenamiento del Uso de la Tarjeta de Crédito", y por las normas vigentes de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras. EL TARJETA-HABIENTE podrá disponer de la línea de crédito en forma de cuenta corriente, cuantas veces sea y para los propósitos lícitos que estime conveniente y previstos en el presente Contrato. El correspondiente cargo a EL ACREDITADO o TARJETA-

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

HABIENTE, por el uso de la tarjeta, se establecerá desde la fecha que disponga del crédito, parcial o totalmente. Los usos y consumos y/o cargos autorizados conforme a la Ley No. 515 y por las normas vigentes de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, y aprobados por EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE, serán financiados por EL ACREDITANTE O EL EMISOR quien hará los correspondientes pagos a terceros, por cuenta del ACREDITADO O TARJETAHABIENTE, por los bienes y servicios adquiridos mediante el uso de la tarjeta. Es Página 3 de 10 entendido que dentro del crédito en cuenta corriente, se cargarán los saldos de las carteras tanto en córdobas como en dólares, haciéndose la correspondiente equivalencia, según sea el caso.

EL ACREDITANTE O EL EMISOR podrá variar en cualquier momento el límite de crédito, cumpliendo siempre con la legislación y regulaciones vigentes. Queda entendido que, si por cualquier causa, EL ACREDITADO o TARJETA-HABIENTE se excediera del límite de crédito asignado, quedará igualmente obligado al pago del exceso utilizado, incluyendo los intereses correspondientes que genere tal exceso. En este caso, el fiador no responderá por el exceso del límite de crédito, salvo que lo haya autorizado por escrito. EL ACREDITADO o TARJETA-HABIENTE acepta y conviene expresamente que el saldo correcto y verdadero en la cuenta corriente a su cargo, será el que certifique el funcionario designado por EL ACREDITANTE O EL EMISOR, sin perjuicio del derecho de impugnación que le corresponde al TARJETA-HABIENTE conforme la Ley y las Normas vigentes que dicte la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras. Si EL ACREDITANTE O EL EMISOR lo estimare conveniente, podrá gestionar, obtener y contratar para EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE, previa autorización de éste, en los mismos términos y condiciones a las previstas en este contrato, sea total o parcialmente, la apertura de créditos en cuenta corriente con una o más instituciones bancarias o financieras nacionales o extranjeras, o bien con terceras personas, naturales o jurídicas, relacionadas o no con EL ACREDITANTE O EL EMISOR. En estos casos, las instituciones o personas que concedan el crédito tendrán para todo efecto legal, la posición de ACREDITANTE prevista en este documento. EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE faculta y otorga amplio apoderamiento a EL ACREDITANTE O EL EMISOR para que gestione, obtenga y contrate dichos créditos en cuenta corriente, en nombre y por cuenta de EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE, en los mismos términos y condiciones del presente contrato, sin responsabilidad alguna para EL ACREDITANTE O EL EMISOR.

IV. (Pagos): EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE se obliga a pagar a EL ACREDITANTE O EL EMISOR lo siguiente: A) El importe por los usos de la tarjeta en cualquiera de sus modalidades, sea córdobas o dólares. B) Los cargos previstos en este contrato o sus anexos, que expresamente ha autorizado EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE. C) La tasa de interés corriente anual fija en moneda córdobas y dólares serán las tasas reflejadas en

la tabla de costo vigente al momento de celebración del presente contrato, tabla de costo que será anexada al presente contrato y firmada por las partes, pasando a formar parte integrante del presente contrato. Tasas de interés que cubrirán los cargos ordinarios de EL ACREDITANTE O EL EMISOR sobre saldos a partir de la fecha de utilización de la tarjeta y hasta que se realice el pago efectivo de dichos saldos, lo cual, deberá hacerse en la fecha, plazo y forma de pago, que se indiquen en el estado de cuenta. D) La tasa de interés moratoria, será la tasa reflejada en la tabla de costo vigente al momento de la suscripción del presente contrato, siendo esta adicional a la tasa de interés corriente pactada y calculada sobre el saldo vencido. La mora se producirá por el simple retardo de EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE en el cumplimiento de las obligaciones a su cargo. EL ACREDITANTE O EL EMISOR no podrá modificar la tasa de interés corriente durante la vigencia del contrato; no obstante, al menos con treinta días de anticipación al vencimiento de éste, EL ACREDITANTE O EL EMISOR notificará a EL TARJETA-HABIENTE la modificación de la tasa, misma que será aplicable para el nuevo plazo del contrato. Para tales efectos, EL ACREDITANTE O EL EMISOR notificará a EL TARJETA-HABIENTE en el estado de cuenta el medio de comunicación social escrito y fecha en el que se publicó la modificación a la tasa de interés. EL TARJETA-HABIENTE estará facultado para rechazar las modificaciones comunicándole a EL ACREDITANTE O EL EMISOR por escrito o por otro medio verificable, en el plazo de treinta días calendarios a partir de la fecha de corte del Estado de Cuenta en que se le anunció el cambio de la tasa de interés. Para ello, el TARJETA-HABIENTE podrá dirigir su comunicación a cualquiera de las sucursales de EL ACREDITANTE O EL EMISOR cuyas direcciones, teléfono, número de fax y dirección electrónica serán difundidas tanto en las instalaciones de dichas sucursales como en la página web. Si el TARJETA-HABIENTE no acepta las modificaciones del contrato, EL ACREDITANTE O EL EMISOR podrá suspender el uso de la línea de crédito de EL 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 modificación realizada. El interés corriente se calculará multiplicando la tasa de interés corriente diaria por el saldo del principal (neto de los pagos realizados por EL TARJETA-HABIENTE en el ciclo) por los días que corresponda. El interés moratorio se calculará aplicando la tasa de interés moratoria diaria al saldo de principal en mora por los días de mora. La Tabla de Costos se considera parte integrante del contrato de tarjeta de crédito y no podrá ser modificada durante dos trimestres consecutivos. Podrá variarse cualquiera de los rubros de la Tabla de Costos al inicio del subsiguiente trimestre; en tal caso, no se requerirá de la previa autorización del Superintendente debiendo EL ACREDITANTE O EL EMISOR notificar a EL TARJETA-HABIENTE en el estado de cuenta el medio de comunicación social

escrito y fecha en la que publicó la modificación a uno o más rubros de la mencionada Tabla de Costos.

V. (Cargos): EL TARJETA-HABIENTE se obliga a pagar a EL ACREDITANTE O EL EMISOR los siguientes cargos: A) Cargos al principal que no generan intereses en los primeros cuarenta y cinco (45) días contados a partir de la fecha en que se establezca el cobro en el estado de cuenta respectivo. Estos cargos comprenden los indicados en la TABLA DE COSTOS aprobados por el Superintendente de Bancos contenidos en Anexo al presente contrato, el que pasa a formar parte integrante del mismo. Si durante el período de gracia de cuarenta y cinco (45) días no se efectuare el pago de estos cargos, generarán el interés correspondiente. B) Los cargos que, por autorización expresa de EL TARJETA-HABIENTE, EL ACREDITANTE O EL EMISOR contrata por cuenta de éste, los cuales, no gozan del beneficio indicado en el literal A. Estos cargos generarán intereses. C) Otros cargos expresamente pactados entre EL EMISOR y EL TARJETA-HABIENTE previamente autorizados por el Superintendente. Es entendido que todo cargo expresado en el Estado de Cuenta, constituye un servicio financiero prestado por EL ACREDITANTE O EL EMISOR a EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE.

VI. (El Estado de cuenta): Dentro de los siete días hábiles siguientes a la fecha de corte mensual, EL ACREDITANTE O EL EMISOR enviará un estado de cuenta impreso o electrónico a la última dirección física o electrónica señalada por EL TARJETA-HABIENTE. Dicho estado de cuenta, expresará la información estipulada en el Artículo 19 de la "Norma para las Operaciones de Tarjetas de Crédito", dictada por la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras mediante Resolución NO. CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010. El atraso o falta de recibo de los estados de cuenta no justifica que EL TARJETA-HABIENTE deje de efectuar los pagos a que está obligado en la fecha que le corresponda, según lo pactado. EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE expresamente autoriza a EL ACREDITANTE O EL EMISOR a hacer los cargos definidos en la cláusula V del presente contrato. EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE dispone de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la fecha de corte, o desde el momento que se produce el hecho que genera el reclamo, para impugnar cargos al Estado de Cuenta. Esta impugnación deberá efectuarse mediante el uso de formularios que para tal efecto EL ACREDITANTE O EL EMISOR remitirá físicamente a EL TARJETA-HABIENTE o pondrá a disposición de éste en las sucursales, o por medios electrónicos. Si EL TARJETA-HABIENTE decidiera impugnar cualquier cargo reflejado en el estado de cuenta, deberá entregar dichos formularios físicamente en las oficinas de EL ACREDITANTE O EL EMISOR o por medios electrónicos puestos a su disposición por EL EMISOR, en su caso, dentro del plazo establecido, debiendo anexar los documentos que sustenten el reclamo y contribuyan a la investigación y solución del mismo. EL ACREDITANTE O EL EMISOR deberá acusar recibo de la impugnación, entregando a EL TARJETA-HABIENTE un número de identificación del reclamo, y tendrá un plazo no mayor de

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

seis (6) meses, contados a partir de la fecha de recibo de la impugnación, para dar respuesta a la misma, salvo que el cargo impugnado fuere originado y efectuado directamente por EL ACREDITANTE O EL EMISOR, en cuyo caso, el plazo para resolver la impugnación no será mayor de treinta (30) días calendario. Transcurrido estos plazos sin que EL EMISOR haya respondido o si la respuesta no satisface el requerimiento a criterio de EL TARJETA-HABIENTE, éste podrá presentar dicho reclamo ante el Superintendente. Página 5 de 10 Pendiente la solución de la impugnación, EL TARJETA-HABIENTE podrá seguir haciendo uso de su tarjeta dentro del límite de crédito autorizado, entendiéndose que el monto impugnado formará parte de dicho límite mientras no sea resuelta la impugnación. De igual forma, EL ACREDITANTE O EL EMISOR podrá exigir al menos el pago mínimo de los rubros no impugnados. En caso que la impugnación no se resuelva a favor de EL TARJETAHABIENTE, el monto impugnado será cobrado en el próximo estado de cuenta después de resuelta la impugnación. EL ACREDITANTE O EL EMISOR no hará cargo alguno a EL TARJETA-HABIENTE en concepto de gestiones de impugnación.

VII. (Disposiciones aplicables a los cargos): Todo pago que EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE deba efectuar, lo realizará en el plazo que estipule EL ACREDITANTE O EL EMISOR en su estado de cuenta, conforme lo pactado. No obstante lo anterior, EL ACREDITANTE O EL EMISOR concederá a EL TARJETA-HABIENTE o ACREDITADO la alternativa de pagar su adeudo mediante amortizaciones mensuales, con los correspondientes cargos.

EL ACREDITANTE O EL EMISOR podrá establecer pagos mínimos, correspondiente al pago del ciclo expresado en la moneda pactada, que cubra amortización no menor del cuatro por ciento (4.00%) del saldo del principal, más los intereses corrientes y moratorios, lo que deberá indicarse en el estado de cuenta. EL ACREDITANTE O EL EMISOR podrá cobrar una cuota mínima establecida cuando la referida sumatoria del pago mínimo más los intereses correspondientes resulte en una cantidad menor a la cuota mínima establecida por EL ACREDITANTE O EL EMISOR. EL TARJETA-HABIENTE podrá hacer pago de contado. Se entiende por pago de contado la cancelación del saldo total adeudado por éste a la fecha de corte indicada en el último estado de cuenta. EL ACREDITANTE O EL EMISOR no cobrará los intereses generados en el ciclo sujeto a cobro, si el TARJETA-HABIENTE cancela antes o en la fecha de pago establecido en el Estado de Cuenta, el total del saldo deudor. Se entiende por ciclo al periodo comprendido entre dos fechas de corte. Se entiende, como periodo para efectuar pago de contado, el comprendido entre la fecha de corte y el del vencimiento de la fecha de este pago, ambas fechas establecidas en el estado de cuenta.

VIII. (Lugar y forma de pago): EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE a opción de EL ACREDITANTE O EL EMISOR, deberá hacer todos sus pagos a éste, en

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

dólares o córdobas, según lo indique el estado de cuenta correspondiente. Los pagos se efectuarán en caja, en las instalaciones de EL ACREDITANTE O EL EMISOR o en los establecimientos autorizados por éste, sea mediante efectivo, cheque, transferencia entre cuentas; o bien, por medio de instrucciones vía Internet o por teléfono, buzones de pago de cheques y cualquier otro medio adicional establecido por EL ACREDITANTE O EL EMISOR para facilidad de EL TARJETA-HABIENTE. En todo caso de uso de la tarjeta en moneda extranjera diferente al dólar, la conversión a dólares operará conforme lo determine cualquier banco o empresa financiera afiliada a la operación de la tarjeta, en la localidad donde ésta fue usada. IX. (Reconocimiento y aceptación): EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE reconoce y acepta que los cargos a su cuenta originados en el uso de la tarjeta pueden presentar las siguientes características: a) Dada la flexibilidad que tiene la tarjeta, EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE puede efectuar compras por teléfono, correo postal o electrónico, en cuyo caso, los importes por uso de crédito no necesariamente estarán firmados por EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE. b) Pagarés u otros documentos emitidos en forma manual. c) Uso por medios electrónicos o similares. d) Retiros en efectivo en cajeros automáticos, efectuados mediante tarjeta de crédito y número de PIN asignado a EL TARJETA-HABIENTE, para su uso exclusivo y confidencial.

X. (Modificaciones del contrato): EL ACREDITANTE O EL EMISOR podrá modificar el modelo del presente contrato, sujeto a la previa autorización del Superintendente de Bancos y de Otras Instituciones Financieras y a la previa publicación en cualquier medio de comunicación de amplia circulación nacional. Tal modificación, una vez autorizada y publicada, deberá ser notificada a EL TARJETA-HABIENTE por medio de su estado de cuenta, en el cual se le indicará el medio de comunicación social escrito y la fecha de publicación de las modificaciones del contrato y detalle de los aspectos modificados en el contrato. EL TARJETA-HABIENTE estará facultado para rechazar las modificaciones comunicándolo a EL EMISOR por escrito o por otro medio verificable, en el plazo de treinta días calendario contados a partir de la fecha de corte del Estado de Cuenta en que se anunciaron las modificaciones al contrato. Para ello, EL TARJETA-HABIENTE podrá dirigir su comunicación a cualquiera de las sucursales de EL ACREDITANTE O EL EMISOR cuyas direcciones, teléfonos, número de fax y dirección electrónica serán indicadas en su página web. Si EL TARJETA-HABIENTE no acepta las modificaciones del contrato, EL ACREDITANTE O EL EMISOR podrá suspender el uso de la línea de crédito de aquél, 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 modificación realizada.

XI. (Sobregiro): Si por cualquier causa EL TARJETA-HABIENTE se hubiere sobregirado o excedido del límite de crédito fijado para el uso de la tarjeta de crédito, por ese solo hecho, deberá pagar a EL ACREDITANTE O EL EMISOR el monto

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

utilizado sobre el límite de crédito autorizado más los intereses correspondientes. Quedará a opción de EL ACREDITANTE O EL EMISOR el financiamiento de las sumas sobregiradas. En estos casos, el fiador quedará exento respecto del monto sobregirado si no hubiere sido expresamente notificado y expresado por escrito su aceptación al respecto.

XII. (Imputación de pagos): Los pagos que realice EL TARJETA-HABIENTE o ACREDITADO se imputarán en el siguiente orden: a) interés moratorio; b) principal vencido; c) interés corriente; y d) principal. Los intereses corrientes y moratorios no generan intereses.

XIII (Plazos y vencimientos): El presente contrato tendrá una vigencia de un año. No obstante, la tarjeta podrá ser utilizada por el TARJETA-HABIENTE hasta la fecha de vencimiento indicada en la propia tarjeta, siempre y cuando el contrato haya sido prorrogado conforme lo indicado en la cláusula siguiente. EL ACREDITANTE O EL EMISOR y EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE podrán poner fin al presente contrato de manera unilateral por la simple voluntad de cualquiera de las partes. La parte que haya resuelto poner fin al contrato conforme a lo antes señalado deberá de notificar a la otra parte tal resolución por cualquier medio escrito. Independientemente de la parte de que haya resuelto poner fin al presente contrato, EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE deberá de devolver a EL ACREDITANTE O EL EMISOR todas las tarjetas que forman parte de este contrato y continuará con su responsabilidad por los saldos deudores, los intereses corrientes, moratorios y cargos por servicios sobre dichos saldos, si así fuese el caso, obligaciones éstas que deberá de cancelar en las condiciones contenidas en el presente contrato vigentes antes de la fecha en que cualquiera de la partes haya resuelto poner fin al mismo. El valor de la tarjeta se considerará consumido por su emisión y no podrá ser reclamado por EL ACREDITADO O TARJETAHABIENTE por ninguna causa.

XIV. (Prórroga): El plazo del presente contrato se prorrogará automáticamente a su vencimiento por períodos sucesivos de un año calendario cada uno, salvo que cualquiera de las partes dé aviso en contrario a la otra parte su interés de no renovar el contrato.

XV. (Vencimiento anticipado): No obstante el plazo prefijado y la forma de pago convenida, EL ACREDITANTE O EL EMISOR podrá dar por vencido anticipadamente el presente CONTRATO DE APERTURA DE LINEA DE CREDITO EN CUENTA CORRIENTE y exigirá el pago inmediato de todo lo adeudado, en caso que ocurra cualquiera de las siguientes causales: 1) si EL TARJETA-HABIENTE no cumpliere cualquiera de las obligaciones indicadas y aceptadas en el presente contrato o incumpliere cualesquiera de las prohibiciones estipuladas; 2) si hubiere claros indicios de conductas dolosas de parte de EL TARJETA-HABIENTE y/o sus adicionales, con respecto al uso de la tarjeta y del crédito en cuenta corriente que evidencie la

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

intención de perjudicar los intereses de EL ACREDITANTE O EL EMISOR. 3) si incurriere en mora con EL ACREDITANTE O EL EMISOR o con cualquier otra institución de tal forma que afecte su capacidad de pago; 4) si el presente contrato fuere objeto de reestructuración; 5) por incumplimiento, por parte de EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE de cualquier pago de fianza a que estuviere obligado con EL ACREDITANTE O EL EMISOR o con cualquier otra institución de tal forma que afecte su capacidad de pago; 6) si hubiere claros indicios de operaciones inusuales o sospechosas que induzcan a presumir la comisión del delito de Lavado de Dinero y de otras actividades ilícitas, incluida la del terrorismo; 7) cuando EL TARJETA - HABIENTE o cualquiera de los obligados ocultare su domicilio; o no pudiere ser localizado en el domicilio señalado, y/o cuando cambiare la dirección del domicilio y no fuere notificada a EL ACREDITANTE O EL EMISOR, o cuando siendo Página 7 de 10 esta notificada, la nueva dirección señalada fuere imposible ubicarla; 8) cuando se entablare cualquier clase de ejecución, acción o juicio en contra de cualquiera de los obligados en el presente contrato, que afecten la capacidad de pago de EL TARJETA - HABIENTE; 9) cuando se presentaren casos fortuitos o de fuerza mayor; 10) por insolvencia judicial declarada de EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE, o fuese objeto de declaración de concurso de quiebra; 11) por deterioro de la solvencia económica de EL TARJETAHABIENTE, motivadas por adeudos contraídos que afecten la capacidad de pago del TARJETAHABIENTE y el consecuente incremento del riesgos crediticio; 12) si EL TARJETA-HABIENTE fuese privado de libertad en ocasión de investigación de delitos o faltas, que afecte su capacidad de pago; 13) si en el transcurso de 180 días continuos después de emitida la tarjeta, EL ACREDITADO O TARJETAHABIENTE no hiciera uso de la presente línea de crédito. Alternativamente, EL ACREDITANTE O EL EMISOR, podrá suspender el uso de la línea de crédito o disminuir el límite de la misma por cualquiera de las causales enunciadas anteriormente.

XVI. (Propiedad de la tarjeta): La tarjeta es propiedad de EL ACREDITANTE O EL EMISOR. EL TARJETA-HABIENTE y sus adicionales tienen, respecto de la misma una especial obligación de guarda y custodia en calidad de depósitos. A la terminación del presente contrato, la(s) tarjeta(s) deberá(n) ser devuelta(s) a EL ACREDITANTE O EL EMISOR, salvo que éste autorice su destrucción por escrito. En caso se negaren a su devolución, EL ACREDITANTE o EL EMISOR queda facultado para ejercer cualquier acción legal para lograr su devolución.

XVII. (Robo, sustracción o extravío de la tarjeta): En caso de robo, sustracción o extravío de la tarjeta, EL TARJETA-HABIENTE queda obligado a dar aviso inmediato a EL ACREDITANTE O EL EMISOR. Para tales fines, el EMISOR pondrá a disposición del TARJETA-HABIENTE un número telefónico con servicio las 24 horas del día con el fin de recibir informes sobre robo, extravío o pérdida de la tarjeta de crédito para su bloqueo o cancelación de forma inmediata por parte de EL ACREDITANTE O EL EMISOR. EL ACREDITANTE O EL EMISOR llevará un registro

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

de las notificaciones que los TARJETAHABIENTES hagan de la pérdida, extravío o destrucción de la tarjeta, debiendo suministrar a EL TARJETA-HABIENTE un número de notificación que evidencie el reporte efectuado. La responsabilidad de EL ACREDITADO o TARJETA-HABIENTE cesará una vez que éste realice la notificación. Toda reposición de tarjeta, será cargada al TARJETA-HABIENTE al precio vigente en el momento de la reposición.

XVIII. (Pagos en exceso por parte del tarjeta-habiente): En caso que EL TARJETA-HABIENTE por cualquier razón efectúe pagos que excedieran el monto de su adeudo, podrá autorizar a EL ACREDITANTE O EL EMISOR acreditar dicho exceso a futuros pagos o usos futuros de la tarjeta, o bien requerir, por escrito, el reembolso de dicho exceso. En caso de pedimento de reembolso, EL ACREDITANTE O EL EMISOR contará con un plazo de 15 días hábiles para efectuarlo, de no efectuarse durante este período, el exceso devengará un interés igual al pactado en el presente contrato.

XIX. (Divergencias con establecimientos afiliados): Los derechos de EL ACREDITANTE O EL EMISOR no se verán afectados por cualquier divergencia surgida entre los establecimientos afiliados y EL TARJETA-HABIENTE y derivada directamente de la transacción no financiera celebrada entre éstos, ya que tales derechos serán independientes y autónomos y no se le podrá oponer ninguna compensación o reclamo que EL TARJETA-HABIENTE tuviere contra el establecimiento afiliado. En consecuencia, cualquier reclamo relacionado con la situación expresada o similar, deberá ser formulado por EL TARJETAHABIENTE directamente al establecimiento afiliado, sin que ello lo excuse del cumplimiento de sus obligaciones de pago para con EL ACREDITANTE O EL EMISOR.

XX. (Cesión del crédito): EL ACREDITANTE O EL EMISOR queda autorizado a ceder los créditos y demás derechos provenientes de este contrato sin necesidad de dar aviso previo o posterior a EL ACREDITADO o TARJETA-HABIENTE o su fiador, en caso lo hubiere.

XXI. (Presentación de fianza): EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE, a solicitud del ACREDITANTE O EL EMISOR, presentará un fiador solidario u otra garantía a favor del ACREDITANTE O EL EMISOR, las que podrán ser aceptadas a juicio del mismo. Esta fianza garantizará todas las obligaciones derivadas del presente contrato. Página 8 de 10 El fiador solidario queda exento de responsabilidad alguna de pagar cualquier suma proveniente de créditos otorgados al TARJETA-HABIENTE en exceso al límite original autorizado en el presente contrato, salvo cualquier ampliación al mismo en el que éste diese su autorización expresa de forma escrita. Será obligación del ACREDITANTE O EL EMISOR comunicar al fiador solidario el estado de mora en que ha incurrido EL TARJETA-HABIENTE deudor principal, con el objeto de que el fiador esté enterado del incumplimiento por parte del deudor principal de los términos

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

del presente contrato. Dicha comunicación deberá efectuarse dentro de los treinta (30) días posteriores en que se hubiese producido la mora. Si el ACREDITANTE O EL EMISOR aceptare otra garantía diferente a la fianza solidaria aquí pactada, esta otra garantía será suscrita en instrumento distinto, de acuerdo a la propia naturaleza de la garantía.

XXII. (Aspectos procesales y leyes aplicables): A) EL TARJETA-HABIENTE acepta como buenos, líquidos y exigibles en la vía ejecutiva, el saldo que EL ACREDITANTE O EL EMISOR presente respecto a este contrato, conforme lo dispuesto en el artículo 83 de la "Ley General de Bancos, Instituciones Financieras no Bancaria y Grupos Financieros". Lo anterior sin perjuicio de las excepciones que el TARJETA-HABIENTE pueda interponer de conformidad con la ley. B) EL TARJETA-HABIENTE señala como su domicilio la ciudad de: MANAGUA, siendo éste su lugar habitual de residencia y el que usa en todos sus contratos y negocios. EL TARJETAHABIENTE se obliga a notificar a EL ACREDITANTE O EL EMISOR cualquier cambio de domicilio, así como cualquier otra dirección posterior señalada, por escrito, a EL ACREDITANTE O EL EMISOR. Por lo tanto, EL TARJETA-HABIENTE acepta como válida cualquier notificación judicial o extrajudicial que se haga en la última dirección de su domicilio señalada, así como cualquier notificación personal que se le efectúe en caso que no fuere localizado en la última dirección indicada. C) EL TARJETA-HABIENTE acepta, que no podrá pedir la prórroga del plazo que pudiera corresponderle, por haber aceptado EL ACREDITANTE O EL EMISOR abonos o cuotas por principal, intereses u otros cargos después del vencimiento, o por haberse concedido un plazo, perentorio o no, para la cancelación de las cantidades vencidas. Son aplicables al presente contrato de manera especial: a) La Ley General de Bancos, Instituciones Financieras no bancarias y Grupos Financieros; b) Ley de Promoción y Ordenamiento del Uso de la Tarjeta de Crédito; c) La Norma para las Operaciones de la Tarjeta de Crédito, dictada por el Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras; D) Demás Leyes supletorias de la República de Nicaragua.

XXIII. (Gastos por cobro judicial): En caso de cobro judicial, sea por medio de abogado u oficina de cobro, EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE reconocerá y pagará a EL ACREDITANTE O EL EMISOR todos los gastos y honorarios incurridos, conforme a lo establecido por las leyes pertinentes. EL TARJETA-HABIENTE es informado de su derecho a que cualquier diligencia de cobranza se le practique únicamente en los horarios establecidos en la o las Normas vigentes dictadas por el Consejo Directivo de la Superintendencia de bancos y de Otras Instituciones Financieras para las Operaciones de la Tarjeta de Crédito, misma que puede consultar en la página web de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.

XXIV. (Uso de tarjeta de cargos exclusivos en dólares): Cuando el límite original del crédito fuese acordado únicamente en dólares de los Estados Unidos de América,

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

todos sus cargos serán expresados en tal moneda. No obstante, EL ACREDITANTE O EL EMISOR autoriza a EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE a usar la tarjeta para consumo o utilizations de crédito en moneda local, en cuyo caso, tales usos o disposiciones se podrán cargar a EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE en dólares, según la tasa de cambio oficial vigente con relación a dicha moneda.

XXV. (Promociones o descuentos): El EMISOR O ACREDITANTE podrá efectuar promociones o descuentos temporales o puntuales relacionados entre otros a la tasa de interés o al pago de intereses ofrecidos por Página 9 de 10 EL ACREDITANTE O EL EMISOR de manera temporal, por lo cual una vez terminado el período de la promoción o descuento, la tarjeta de crédito volverá a ajustarse a las condiciones previamente establecidas.

XXVI. (Mantenimiento de valor): Todo saldo reflejado en moneda córdoba, sea de capital, intereses o en cualquier otro concepto, estará sujeto al mantenimiento de valor con respecto al Dólar de los Estados Unidos de América, de acuerdo a la Ley Monetaria vigente. Al igual que los intereses, el mantenimiento de valor se calculará sobre el saldo diario de principal a la fecha de corte neto de los pagos realizados dentro del ciclo sujeto a cobro.

XXVII. (Autorizaciones): EL TARJETA-HABIENTE autoriza expresamente a EL ACREDITANTE O EL EMISOR para que de cualquier cuenta de depósito que maneje con él, se debiten las sumas necesarias para la cancelación de cualquier obligación que tenga a favor de EL ACREDITANTE O EL EMISOR como consecuencia de este contrato. EL TARJETAHABIENTE declara que la información que suministre a EL ACREDITANTE O EL EMISOR como consecuencia de la Apertura de este Contrato y del uso de la Tarjeta, es verídica y lo autoriza en forma expresa y anticipada para dar a conocer y solicitar, sin necesidad de autorización ulterior, el historial de pago de EL TARJETAHABIENTE a cualquier otra entidad emisora supervisada o regulada por la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, así como para hacer uso de las Centrales de Riesgos, presentes o futuras, que funcionen en la Superintendencia o en Centrales de Riesgos privadas debidamente autorizadas por ésta. Así como autoriza a estas Centrales a remitir la información solicitada acerca del historial de pago del TARJETA-HABIENTE. Asimismo EL TARJETAHABIENTE en este acto autoriza a que EL ACREDITANTE O EL EMISOR le envíe cualquier tipo de comunicación o información relacionada a este contrato y a otros productos o servicios de EL ACREDITANTE O EL EMISOR a través de medios electrónicos o digitales, entre otros.

XXVIII. (Fianza Solidaria): Yo , Cédula , me constituyo fiador solidario e incondicional del señor (a) a favor del BANCO DE LA PRODUCCION para responder por el límite original otorgado en línea de crédito que antecede, hasta: U\$ 1,000.00 y por las demás obligaciones contenidas en dicho contrato. Esta fianza solidaria es

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

expresamente otorgada para el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que de este contrato se deriven por estar a cargo de mi fiado y originadas por el uso de la tarjeta No.500000XXXXXX0000 expedida a su favor, así como las tarjetas de crédito adicionales expedidas a favor de las personas autorizadas por mi fiado, y por el monto de los cargos expresamente autorizados por mí, de conformidad con los términos del contrato de crédito en cuenta corriente, celebrado entre mi fiado y el ACREDITANTE O EL EMISOR; por lo que acepto además todas las cláusulas contenidas en dicho contrato. Toda prórroga del presente contrato deberá contar con mi autorización previa, así como cualquier modificación que se opere en el mismo. Igualmente responderé en todo caso a el ACREDITANTE O EL EMISOR; por el saldo que por el uso de la tarjeta resultare en contra del deudor en relación con este contrato, saldo que se justificará con la sola certificación del ACREDITANTE O EL EMISOR, conforme lo establecido en el presente contrato. En mi carácter de fiador, en forma expresa acepto incondicionalmente los términos de la cláusula referentes al mantenimiento al valor con relación al dólar de los Estados Unidos de América, para casos de consumo en moneda local. Renuncio en forma expresa al beneficio de excusión y de división de la deuda. No obstante, en caso de darse cualquier prórroga o espera por parte del ACREDITANTE O EL EMISOR a favor de mi fiado, ésta deberá serme notificada, no afectando lo anterior la vigencia de la presente fianza. La presente fianza mantendrá su vigencia por todo el plazo del CONTRATO DE APERTURA DE LÍNEA DE CRÉDITO EN CUENTA CORRIENTE Y DE EMISIÓN Y USO DE TARJETA DE CRÉDITO, incluyendo las prórrogas sucesivas y automáticas que se hicieren conforme lo pactado en el presente contrato. Declaro que conozco claramente todas y cada una de las cláusulas que contiene el contrato de cuenta corriente que antecede suscrito entre mi fiado y el ACREDITANTE O EL EMISOR, del que en esta fecha recibo una copia idéntica al original, con igual validez y fuerza probatoria. Página 10 de 10 El ACREDITANTE O EL EMISOR acepta la fianza constituida a su favor en los términos y condiciones antes relacionados.

XXIX. (Aceptación): EL ACREDITANTE O EL EMISOR acepta todo lo expuesto a su favor por EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE, y especialmente acepta la fianza que se constituye a su favor para garantizar el pago del límite original del crédito otorgado a EL ACREDITADO O TARJETAHABIENTE y de todas las demás obligaciones que se deriven del uso de dicho crédito. XXX. (Anexos): Forma parte del presente Contrato el Anexo 1 el cual, contiene la TABLA DE COSTOS que desglosa los costos que involucran el uso de la tarjeta de crédito, y que el TARJETA-HABIENTE declara conocer y aceptar, así como todo documento derivado o vinculado con el mismo Contrato, los cuales pasan a ser propiedad del ACREDITANTE O EMISOR.

XXXI. (Firmas): Las partes declaran y otorgan que en este fecha celebran el presente Contrato en los términos y bajo las condiciones contenidas en este documento, y aceptan y reconocen el uso y validez de la firma impresa electrónicamente por parte de EL ACREDITANTE O EL EMISOR, si fuere el caso, la cual sustituirá la firma

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el I semestre del año 2016.

autógrafo de éste último y para todos los efectos legales y probatorios producirá los mismos alcances que las leyes otorgan a los documentos firmados por las partes. Queda entendido que el uso de la firma electrónica ha sido aprobada por la Junta Directiva del BANCO DE LA PRODUCCION, S.A. de conformidad a lo señalado en el Art. 10, literal d, de la Norma para las Operaciones de Tarjeta de Crédito, Resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, emitida por el Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, y publicada en La Gaceta, Diario Oficial, número 150 y 151 con fecha del 09 y 10 de Agosto del 2010, respectivamente. EL TARJETAHABIENTE reconoce y acepta los términos y condiciones de la mencionada Norma para las Operaciones de Tarjeta de Crédito, en especial el uso y validez de la firma impresa electrónicamente por parte de EL ACREDITADO O EL EMISOR.

XXXII. (Contrato Aprobado por la Superintendencia de Bancos): El presente contrato es igual en su contenido al modelo aprobado por el Superintendente de Bancos y Otras Instituciones Financieras, con fundamento en resolución DS-DL-1764-08- 2010/VMUV del 25 de agosto de 2010, mismo que se hará constar en tantas copias idénticas como partes intervengan, las que serán suministradas por EL ACREDITANTE O EL EMISOR en ocasión de la entrega de la tarjeta de crédito a EL TARJETA-HABIENTE. Cada copia entregada tendrá la misma validez y fuerza probatoria

En fe de lo anterior firmamos en la ciudad de Managua a los 23 días del mes de 01 del año dos mil 15.