



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

Facultad de Ciencias Económicas  
Departamento de Contaduría Pública y Finanzas

Tema: Operaciones Bancarias

Subtema: Análisis del funcionamiento de la tarjeta de crédito claro MasterCard que emite el banco de la producción, S.A. a una persona natural durante los meses de septiembre y octubre del año 2017

Autores

Br(a). Castillo Zambrana, Karen Massiel

Br(a). Zapata Mayorga, María Rebeca

Tutor: Palacios, Moisés Ignacio

Managua, noviembre del 2017



### **i. Dedicatoria**

Con el debido respeto y consideración dedico este trabajo:

A Dios

Por darme sabiduría en todo momento, por haberme permitido llegar en culminar mi carrera universitaria y darme lo esencial para seguir adelante y por muchas bendiciones que he tenido a lo largo de mi vida.

A mis padres

Elida Catalina Zambrana Tijerino y a Wilfredo Castillo Guido por estar siempre apoyándome para salir adelante a lo largo de estos cinco años de mis estudios, que gracias a ellos estoy finalizando mi carrera, por sus consejos, valores y sobre todo motivación en seguir adelante para un buen futuro.

A mis hermanas

Yoseling Castillo y Yorlene Castillo por apoyarme y estar pendiente de mí y motivarme como hermanas.

A mis abuelos

A mis abuelos que siempre están ahí apoyándome en mi seguimiento de los estudios por aconsejarme en todo momento.

***Karen Massiel Castillo Zambrana***



**i. Dedicatoria**

Con el debido respeto y consideración dedico este trabajo:

A Dios

Ese ser tan maravilloso que ha guiado mi camino por sendas de rectitud y verdad, quien ha demostrado su fidelidad e infinito amor en todo momento y con sus bendiciones me ha sostenido para poder culminar mi carrera.

A mi madre

Ivania Mayorga por ser el pilar fundamental que me mantuvo en pie cuando pensé que no lo lograría, por luchar cada segundo de su vida por mí y demostrarme a diario que no existirá nadie en este mundo que pueda amarme tanto como ella. Por inculcarme valores y darme sus mejores consejos de vida que han hecho de mí una persona de bien.

A mis hermanas

Por apoyarme en cada momento, por mantenerse a mi lado siempre y brindarme su amor, aprecio y comprensión. Por brindarme la mano para culminar mis estudios y cuidar de mí a como lo han hecho con todas sus atenciones.

***María Rebeca Zapata Mayorga***



## ii. Agradecimiento

Agradezco principalmente a nuestro padre celestial, por darme la oportunidad de llegar a terminar mi carrera y cumpliendo mis metas, por darme fuerza, sabiduría, entendimiento; y así, ser un apoyar para mi familia, gracias doy por estos cinco años de estudios.

A mi familia por apoyarme siempre.

A la UNAN-Managua por ser parte de mi aprendizaje; por formarme como profesional.

A mis maestros ya que ellos nos dieron todos sus conocimientos que nos van a servir de mucha utilidad en el futuro, por estar siempre en disposición a prestarme su colaboración.

*Karen Massiel Castillo Zambrana*



## ii. Agradecimiento

A Dios Padre por regalarme la vida y la salud hasta el día de hoy, a su hijo Jesús por mostrarme el camino correcto y darme por gracia el mejor regalo como lo es su amor y al Espíritu Santo por estar a mi lado para consolarme y motivarme siempre que lo necesite.

A mi madre, por apoyarme moral, espiritual y económicamente durante toda mi vida, por todos los años que trabajo duramente para darme lo mejor y por demostrarme a diario el gran amor que siente por mí.

A todos los docentes que durante estos diecisiete años de estudio fueron transmitiendo sus conocimientos y experiencias para aportar de forma positiva en mi formación profesional.

Al Lic. Moisés Ignacio Palacio por su tutoría, por compartir todos sus conocimientos y estar siempre a la disposición de prestarnos su colaboración.

A la UNAN MANAGUA por abrirme las puertas y ser mi casa de estudio, por formarme como profesional y permitirme ser lo que ahora soy

*María Rebeca Zapata Mayorga.*



iii. Carta aval del tutor

**MSc. Álvaro Guido Quiroz**

**Director del Departamento de Contaduría Pública y Finanzas**

**Facultad de Ciencias Económicas**

**UNAN-Managua**

**Su despacho**

Estimado Maestro Guido:

Por medio de la presente, remito a Usted los juegos del informe final de Seminario de Graduación correspondiente al II Semestre 2017, con tema general **“Operaciones Bancarias”** y subtema **ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE LA TARJETA DE CRÉDITO CLARO MASTERCARD QUE EMITE EL BANCO DE LA PRODUCCIÓN S,A A UNA PERSONA NATURAL DURANTE LOS MESES SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DEL AÑO 2017**. Presentado por las bachilleras Karen Massiel Castillo Zambrana con número de carné **1320-0486** y María Rebeca Zapata Mayorga con número de carné **1320-7790**, para optar al título de Licenciadas en Banca y Finanzas.

Este trabajo reúne los requisitos establecidos para resumen final de Seminario de Graduación que especifica el Reglamento de la UNAN-Managua.

Esperando la fecha de defensa final, me suscribo deseándole éxito en sus labores cotidianas

Cordialmente,

**Moisés Ignacio Palacios**

Docente del Departamento de Contaduría Pública y Finanzas

Tutor de Seminario de Graduación

UNAN-Managua



#### iv. Resumen

En el presente trabajo se desarrolla un análisis del funcionamiento y manejo de las tarjetas de crédito aplicado específicamente a la emisión de la tarjeta Claro Mastercard que emite el Banco de la Producción S,A a una persona natural. El análisis se basa en aspectos teóricos y legales que rigen esta materia, además de las políticas propias de la institución financiera.

Para determinar el funcionamiento de las tarjetas de crédito, se realizaron un conjunto de acciones con el fin de manejar los productos que se han emitido. Primero, se brinda a disposición del cliente la tarjeta de crédito y luego se administra por medio de la realización de cálculos a los cargos y comisiones correspondientes, una vez que se conozcan las obligaciones del cliente se elabora un estado de cuenta mensual que contiene una explicación detallada de los cargos anteriormente determinados. A partir de ese momento queda en manos del cliente realizar los pagos en la fecha establecida, pero en caso contrario se realizan cargos adicionales a su cuenta. Para la realización del presente trabajo ha sido necesaria la recopilación de distintas fuentes de información y el análisis del proceso de cálculo y sus resultados.

El análisis realizado al funcionamiento y manejo de las tarjetas de crédito permitió evidenciar la importancia que tiene adquirir los conocimientos básicos relacionados con el tema.



## Índice

i.	Dedicatoria.....	i
i.	Dedicatoria.....	i
ii.	Agradecimiento.....	ii
ii.	Agradecimiento.....	ii
iii.	Carta aval del tutor .....	iii
iv.	Resumen .....	iv
I.	Introducción.....	1
II.	Justificación.....	3
III.	Objetivos.....	4
3.1.	Objetivo general: .....	4
3.2.	Objetivo específico:.....	4
IV.	Desarrollo del subtema.....	5
4.1.	Generalidades de las operaciones que realizan las instituciones bancarias en Nicaragua.....	5
4.1.1.	Definición de banco .....	5
4.1.2.	Antecedentes de la banca en Nicaragua .....	6
4.1.3.	Importancia de los bancos .....	7
4.1.4.	Tipos de bancos.....	8
4.1.5.	Definición de intermediarios financieros.....	12
4.1.6.	Tipos de operaciones bancarias.....	13
4.1.7.	Prohibiciones de los bancos .....	26
4.1.8.	Instituciones relacionada a los bancos en Nicaragua .....	27
4.2.	Marco legal y regulatorio .....	30
4.2.1.	Ley de promoción y ordenamiento del uso de la tarjeta de crédito .....	30
4.2.2.	Norma para las operaciones de tarjetas de crédito .....	32
4.2.3.	Norma sobre transparencia en las operaciones financieras .....	36
4.2.4.	Norma sobre gestión de riesgo crediticio.....	38
4.2.5.	Ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.....	40



<b>4.3. Características y funcionamiento de las tarjetas de crédito .....</b>	<b>43</b>
<b>4.3.1. Definición de las tarjetas de crédito .....</b>	<b>43</b>
<b>4.3.2. Partes que intervienen en las tarjetas de crédito .....</b>	<b>44</b>
<b>4.3.3. Uso de las tarjetas de crédito .....</b>	<b>44</b>
<b>4.3.4. Características de las tarjetas de crédito.....</b>	<b>46</b>
<b>4.3.5. Formato de las tarjetas de crédito.....</b>	<b>52</b>
<b>4.3.6. Funcionamiento de las tarjetas de crédito.....</b>	<b>52</b>
<b>4.3.7. Clasificación de las tarjetas de crédito .....</b>	<b>53</b>
<b>4.3.8. Ventajas y desventajas de las tarjetas de crédito.....</b>	<b>57</b>
<b>4.3.9. Errores más comunes al hacer uso de las tarjetas de crédito.....</b>	<b>58</b>
<b>4.3.10. Sugerencia para el manejo de las tarjetas de crédito .....</b>	<b>59</b>
<b>4.4. Caso practico .....</b>	<b>61</b>
<b>4.4.1. Información corporativa del Banco de la Producción .....</b>	<b>61</b>
<b>4.4.2. Descripción y resolución del caso práctico:.....</b>	<b>64</b>
<b>4.4.3. Cálculos de tarjeta Claro MasterCard correspondiente al mes de septiembre .....</b>	<b>65</b>
<b>4.4.4. Cálculos de tarjeta Claro MasterCard correspondiente al mes de octubre. 68</b>	
<b>4.4.5. Conclusión del caso practico.....</b>	<b>72</b>
<b>V. Conclusión.....</b>	<b>73</b>
<b>VI. Bibliografía.....</b>	<b>75</b>
<b>VII. Anexos.....</b>	<b>77</b>
<b>7.1. Documentación requerida para adquirir una tarjeta de crédito. ....</b>	<b>77</b>
<b>7.1.1. Cedula de identidad .....</b>	<b>77</b>
<b>7.1.2. Comprobación de pago .....</b>	<b>78</b>
<b>7.1.3. Formulario de solicitud.....</b>	<b>79</b>
<b>7.1.4. Contrato de apertura de tarjeta de crédito.....</b>	<b>80</b>
<b>7.1.5. Resumen informativo.....</b>	<b>97</b>
<b>7.1.6. Cuadro comparativo de las tasas de interés corriente y moratoria.....</b>	<b>99</b>
<b>7.1.7. Voucher .....</b>	<b>100</b>
<b>7.1.8. Partes de la tarjeta de crédito .....</b>	<b>100</b>



## I. Introducción

Las tarjetas de crédito o dinero electrónico como se les conoce se han convertido en una nueva opción para la adquisición de bienes y servicios de las familias, como consecuencia de las facilidades que ofrecen las entidades financieras y los establecimientos de comercio que facilitan la modalidad de pago de los productos y servicios, sin utilizar efectivo. Es importante destacar que gracias a los créditos, las personas, empresas y Estados se ven beneficiados debido a que pueden tener acceso a recursos, que de otra no podrían adquirir. Además, mediante el crédito se incentiva el consumo de las personas y de esta forma contribuye al desarrollo y la evolución económica del país.

Por lo tanto, la presente investigación documental tiene como propósito realizar un análisis del funcionamiento y manejo de las tarjetas de crédito por medio de la emisión que realiza el Banco de la Producción S,A a una persona natural ya que resulta conveniente estar familiarizado con los medios de pago y su uso adecuado para el bienestar de las finanzas personales.

El trabajo está estructurado en siete capítulos, de los cuales el primero consiste en dar una breve introducción al documento, abordando el objeto de estudio, las razones por las que se ha realizado y la pertinencia e importancia del tema. El segundo capítulo consiste en la justificación del tema, en donde se muestran las razones exactas que motivaron al autor en crear el documento, además, se determina hacia quien va dirigido el trabajo y quienes se verán beneficiados con su elaboración. El capítulo tres plantea el objetivo general y los objetivos específicos que servirán como base para el desarrollo del trabajo.

En el cuarto capítulo se encuentra el desarrollo del subtema que posee los aspectos generales de las operaciones bancarias, el marco jurídico y regulatorio en base a las leyes y normas que regulan las operaciones que realizan los bancos, además, se describe la manera en que funcionan las tarjetas de crédito y se implementaron los conocimientos teóricos obtenidos mediante la aplicación de un caso práctico que describe el proceso de



mantenimiento y funcionamiento de la tarjeta de crédito Claro Mastercard que emite el Banco de la Producción S,A a una persona natural.

El capítulo cinco muestra las conclusiones que se obtuvieron con la realización del trabajo y se conoce si se cumplió con los objetivos planteados al inicio del documento. El sexto contiene los anexos que corresponden a la documentación requerida para aprobar el crédito y los documentos que emite el banco en este tipo de operaciones. Para finalizar, el último y séptimo capítulo contiene las referencias bibliográficas que fueron utilizados para el desarrollo del tema.



## I. Justificación

El presente trabajo de investigación documental, tiene como propósito analizar el funcionamiento de la tarjeta de crédito Claro Mastercard que emite el Banco de la Producción S, A. a una persona natural, durante los meses septiembre y octubre del 2017, debido a que resulta importante fortalecer el uso adecuado de las tarjetas y del mismo modo cooperar con el crecimiento económico del país, tomando como base lo que establecen las leyes que regulan esta materia.

Dicha investigación permitirá obtener mayores conocimientos acerca de las operaciones con tarjeta de crédito, los costos de uso y manejo, los beneficios que se obtiene al hacer uso de ellas y de esta manera proporcionar al cliente un mejor control de sus finanzas personales.

Es por ello que la presente investigación documental beneficiara a los tarjetahabientes o futuros usuarios interesados en adquirir tarjetas de crédito, sirviendo como una fuente de información para adquirir conocimientos básicos que le permitan tener un mejor control de sus gastos y cumplir con las obligaciones de la tarjeta en tiempo y forma para evitar posibles cargos adicionales que afecten su estabilidad económica y financiera.



## II. Objetivos

### 3.1. Objetivo general:

- ✓ Analizar el funcionamiento de la tarjeta de crédito Claro Mastercard que emite el Banco de la Producción Sociedad Anónima a una persona natural durante los meses septiembre y octubre del año 2017.

### 3.2. Objetivo específico:

- ✓ Conocer las generalidades de las operaciones que realizan las instituciones bancarias en Nicaragua.
- ✓ Describir el marco jurídico regulatorio que rige al sistema bancario en Nicaragua, para la debida transparencia en las operaciones de tarjetas de crédito.
- ✓ Explicar las características, funcionamientos y manejo de las tarjetas de crédito.
- ✓ Presentar mediante un caso práctico el cálculo correspondiente a cargos generales de la tarjeta de crédito Claro Mastercard que emite el Banco de la producción S,A a una persona natural durante los meses septiembre y octubre del 2017.



### III. Desarrollo del subtema

#### 4.1. Generalidades de las operaciones que realizan las instituciones bancarias en Nicaragua.

##### 4.1.1. Definición de banco

Banco es toda institución que se dedique al negocio de recibir dinero en depósito y darlo a su vez en préstamo. Escoto (2007) lo define como un establecimiento público o privado autorizado para ejercer las actividades bancarias, con recursos propios o ajenos. También, se le conoce como una entidad de intermediación financiera, que mantiene depósitos en los que las personas físicas o jurídicas ingresan sus excedentes de dinero a cambio de un interés, utilizando esos fondos para operaciones de crédito a personas con necesidad de financiación o para realizar sus propias inversiones. Junto a esta actividad básica, presta otra serie de servicios complementarios relacionados con las actividades del sistema financiero.

La Asamblea Nacional (2005) en su ley No. 561 Ley General de Bancos, instituciones financieras no bancarias y grupos financieros, en su Título II, Capítulo I Definiciones y Autorizaciones define un banco como:

Para efecto de esta ley, son bancos las instituciones financieras autorizadas, para dedicarse habitualmente a realizar operaciones de intermediación con recursos obtenidos del público en forma de depósito o a cualquier otro título, y a prestar otros servicios financieros.

Esta actividad consiste en comprar los activos financieros que emiten algunos agentes económicos y los transforma en activos financieros distintos, para venderlos a otros agentes económicos. No obstante, la función principal de esta actividad es canalizar fondos desde los ahorrantes a los inversionistas (p.1).



#### 4.1.2. Antecedentes de la banca en Nicaragua

A finales del siglo XIX (1888), aparecieron los primeros bancos comerciales en Nicaragua, siendo éstos el Banco de Nicaragua y el Banco Agrícola Mercantil. El primero fue transformado en el Bank of Nicaragua Limited con casa matriz en Londres para luego incorporarse al London Bank of Central América Limited y continuó operando como sucursal extranjera. El segundo quebró por falta de pago de sus deudores, constituyéndose así en la primera experiencia de quiebra bancaria en Nicaragua.

A inicios del siglo XX, por medio del decreto presidencial de 6 de junio de 1911, el Gobierno de Nicaragua autorizó una concesión bancaria a favor de los banqueros Brown Brothers & Company de Nueva York, por la cual, se constituiría una corporación bancaria con participación accionaria, tanto de la República de Nicaragua, como de los banqueros norteamericanos, la que funcionaría bajo las leyes de Estados Unidos de América. Este banco, surgió con el nombre de banco nacional de Nicaragua, incorporado o National Bank of Nicaragua, incorporated, dando inicio a sus operaciones en 1912 y la sede principal estaba en la ciudad de Managua. Este banco, además de realizar las actividades propias, contaba con los derechos, franquicias, concesiones especiales y exclusivas que tenía el National Bank of Nicaragua. Asimismo, fungía como agente fiscal y pagador del gobierno de Nicaragua y depositario de sus fondos, encargándose además, de poner en práctica el plan monetario y ser el emisor de billetes de bancos. Es decir, desarrolló funciones de banco central.

Contando siempre con la colaboración de banqueros norteamericanos en su administración, en 1924 el gobierno de Nicaragua compró la totalidad de las acciones del “Banco Nacional de Nicaragua”, lo que provocó mucho temor en la economía nicaragüense, creándose rumores de inflación y muchos depositantes particulares comenzaron a retirar sus fondos. Sin embargo, la alarma cesó ante el ofrecimiento de los banqueros norteamericanos de avisar con suficiente anticipación, si llegaba el caso de la decisión de retirarse de los puestos y que mientras tanto retendrían y garantizarían con



dinero en efectivo el cien por ciento del monto de los depósitos particulares. Además, el gobierno de Nicaragua aseguró mantener la moneda nacional (Córdoba) a la par del dólar.

No obstante, fue hasta en el año 1940, cuando por medio de un Decreto-Ley, el “Banco nacional de Nicaragua” fue completamente nacionalizado. Es decir, pasaba a ser patrimonio de la República de Nicaragua, como ente autónomo de dominio comercial del estado y con una junta directiva compuesta por nicaragüenses residentes en Nicaragua. El banco nacional de Nicaragua tenía funciones de: banco central, banco comercial, banco agrícola y banco de comercio exterior. A la par del banco nacional de Nicaragua operaban en el país dos bancos más: banco de Londres y américa del sur, Ltd. y banco caley dagnall, ambos de capital extranjero.

No obstante, es en la década de los 50 cuando comenzó a estructurarse verdaderamente el Sistema Financiero Nicaragüense, período en el cual se crearon dos nuevos bancos: banco nicaragüense y banco de américa, respondiendo a las necesidades de desarrollo del sector privado agro exportador y de la inserción de Nicaragua al mercado mundial capitalista como país productor de materias primas. Posteriormente, incursionaron nuevos intermediarios financieros de ahorro y préstamos, de viviendas e inmobiliarias.

#### **4.1.3. Importancia de los bancos**

La banca es primordial para el desarrollo de la economía, su importancia radica en que la principal función es suministrar fondos a empresas públicas, privadas y personas naturales que necesitan cumplir con los compromisos de pagos contraídos con sus proveedores de bienes y servicios (Escoto, 2007). El mayor reto que tiene la banca es poder canalizar o recaudar la mayor cantidad de recursos dentro de la economía, para el financiamiento a aquellos sectores que lo requieran.

Es importante resaltar que los créditos son indispensables para un crecimiento económico y en muchos casos funciona como una herramienta para combatir la pobreza.

Además, se debe reconocer que la banca privada desde su establecimiento en nuestro país ha venido modificando el sistema financiero nicaragüense con nuevas opciones

bancarias que se ha llevado en diferentes etapas dentro de las cuales se puede mencionar quiebras bancarias y desorden financiero que llevan a ser más difícil la credibilidad de los depositantes y de las futuras inversiones.

Sin embargo, sea cual fuere la forma en la que el banco accede al dinero, lo importante es que cumple un rol de protección hacia el dinero de los ciudadanos; al mismo tiempo que permite, o facilita, el desarrollo e inversión en el país, lo que directa o indirectamente genera más ingresos y puestos de trabajo.

#### 4.1.4. Tipos de bancos

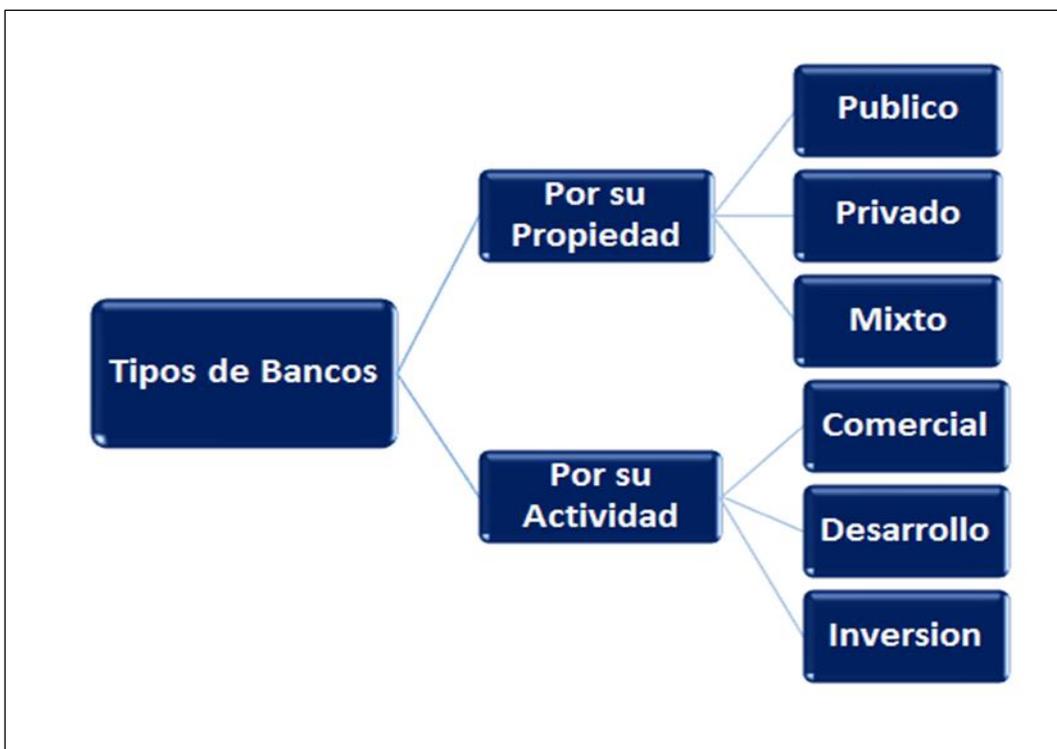


Figura 1. Tipos de bancos. Los bancos de Nicaragua y de acuerdo con el marco legal establece que se van a clasificar según los siguientes parámetros: Por su propiedad o por la actividad que realicen. Fuente: Elaboración propia.



#### ***4.1.4.1. Por su propiedad***

Jiménez (1986) refiere que esta es una de las clasificaciones más comunes que suelen hacerse de acuerdo a los distintos tipos de bancos, debido a que se realiza en función del tipo de propietario que tenga la entidad. Atendiendo a este criterio encontramos los bancos públicos, privados y mixtos.

##### ***4.1.4.1.1. Públicos***

Jiménez (1986) explica que los bancos públicos son aquellos cuyo capital es aportado por el estado de cada país, y por lo tanto será el estado quien controle y administre las acciones de este.

##### ***4.1.4.1.2. Privados***

En el caso de los bancos privados se dice que son entes independientes o autónomos, es decir que trabajan con capital de accionistas particulares, sean nacionales o extranjeros (Jiménez, 1986).

##### ***4.1.4.1.3. Mixtos***

Como su nombre lo dice, estos son bancos de capitales mixtos, son entidades que se constituyen con aportaciones del estado y de capital privado, se rigen por reglas del derecho privado y jurisdicción ordinaria (Jiménez, 1986).

#### ***4.1.4.2. Por objetivo o actividad***

Los bancos también se pueden clasificar en función del tipo de operación que realizan, es decir, a la misión y visión que se han planteado como entidad, al tipo de cartera que oferten a sus clientes y a su oferta comercial (Jiménez, 1986). En las clasificaciones por objetivo o actividad aparecen cuatro corrientes que son: banca comercial, banca de desarrollo, banca de inversión y banca múltiple.



#### 4.1.4.2.1. *Banca comercial.*

En términos generales es una institución financiera que acepta depósitos y puede utilizar el dinero de éstos para conceder préstamos. “La banca comercial guarda una estrecha relación con el mercado monetario, siendo su principal objetivo el realizar operaciones de descuento comercial y crédito a corto plazo” (Escoto, 2007, p.90). Sin embargo, cuando nos referimos a comercial, no solo se hace referencia al dinero, sino al comercio del servicio que esta brinda, cuyo objetivo es el lucro.

Dada la naturaleza de sus funciones, los bancos comerciales constituyen uno de los elementos más importante de la moderna organización económica. Su capacidad de recibir depósito y de convertirlos en dinero efectivo a solicitud de los depositantes, los convierte en administradores de una parte importante de la oferta monetaria del país.

Actualmente, la banca comercial ha evolucionado para satisfacer las necesidades de sus cliente, esto a través de la ampliación en sus productos y servicios haciéndolo más atractivos para el cliente y mejorando la competitividad y fortalecimiento de su imagen.

Escoto (2007) refiere que los bancos comerciales no solo influyen en el monto de la oferta monetaria, al crear fondos mediante sus operaciones de crédito, sino que también determina la asignación de esos fondos, la dirección y el uso de los recursos del país, al dirigir créditos para el financiamiento de diversas actividades. Por lo que resulta de gran aporte no solo para un sector específico, sino para la economía en general.

#### 4.1.4.2.2. *Banca de desarrollo*

El objetivo de esta banca es procurar el desarrollo de las empresas concediéndoles crédito para que les permita lograr una buena rentabilidad en su negocio y puedan retribuirle al banco tasas de interés de mercado o más altas. Los créditos concedidos por estos son de mediano y largo plazo puesto que las actividades financiadas son generalmente de lenta velocidad en la recuperación de la inversión.

Se entiende que este tipo de bancos buscan principalmente aportar en el desarrollo humano o social del país, busca reducir los índices de pobreza y fomenta la integración



regional, sirviendo como un canal de financiamiento para proyectos de mayor magnitud que generen desarrollo o crecimiento dentro de la economía. Gracias a este tipo de bancos se generan actividades de fortalecimiento y estabilidad dentro del país debido a las nuevas inversiones que estos financian (Escoto, 2007).

#### 4.1.4.2.3. *Banca de inversión*

La banca de inversión ayuda a las empresas a emitir valores dentro de los mercados primarios y secundarios, busca asesorar a las corporaciones con la creación de valores nuevos y atractivos para los inversionistas, además de participar directamente en el proceso de compra y venta actuando como intermediario (Escoto, 2007, p.45).

Las actividades de la banca de inversión las pueden realizar los bancos comerciales o las llamadas casas de banca de inversión, las cuales son organizaciones que aseguran y distribuyen nuevas inversiones de valores y ayudan a los negocios a obtener financiamiento.

#### 4.1.4.2.4. *Banca múltiple*

La banca múltiple es aquella que mezcla las categorías anteriores de banca. Posee un rango amplio de acción al dedicarse a actividades comerciales de desarrollo o banca de inversión.

Ruega y Cordera (2006) afirman que debido a la modernización en el sistema financiero se han venido ampliando las operaciones o servicios que ofertan los bancos, tales como la banca múltiple, estas son instituciones que pueden operar con diversos tipos de instrumentos de captación de recursos y de concesión de créditos, en una misma sociedad.

Las instituciones de banca múltiple, pueden realizar todas las operaciones de crédito, depósitos, financieras, hipotecarias, ahorro, fiduciarias, así como los servicios complementarios, en todo tipo de inversión y plazos.

#### 4.1.5. Definición de intermediarios financieros

Escoto (2007) afirma “La intermediación financiera se refiere al servicio que se realiza para contactar a los poseedores de recursos financieros como dinero o bienes de capital, con aquellas personas físicas o jurídicas que necesitan dichos recursos financieros para utilizarlos y generar utilidades” (p.32).

Los intermediarios financieros, también llamados como bancos de intermediación financiera, realizan una actividad importante para la economía porque permite que los recursos se canalicen. De esta manera, los intermediarios pueden ayudar a promover una economía más eficiente y más dinámica.

Los bancos son los intermediarios más grande en la economía, merecen un estudio cuidadoso; por lo tanto se examinará cómo se maneja sus activos y obligaciones para generar utilidades, como los regula el gobierno y como es la estructura de la industria bancaria, adicionalmente, se revisara la operación y regulación de otros intermediarios financiero, como los bancos de desarrollo económico, las compañías de seguros y las sociedades de intervención. (Ramírez, 2007, p.9).

Por tanto, los intermediarios financieros dentro de una economía ayudan a la transformación de sus actividades a tener un rendimiento positivo y reduce el riesgo de los diferentes activos que existe dentro de la institución.



Figura 2. Proceso de captación y colocación de fondos en la banca. Fuente: Elaboración propia.

#### 4.1.5.1. *Intermediario financiero bancario*

López y Sebastián (1997) afirman que los intermediarios financieros están constituidos por el Banco Central y las entidades bancarias, y se caracterizan porque algunos de sus pasivos son pasivos monetarios, es decir, aceptados generalmente por el público como medio de pago y, por tanto son dinero. Así pues, estas instituciones pueden generar recursos financieros.

Por consiguiente, los intermediarios financiero bancario son especialistas y a la misma vez captan depósitos y ofertan préstamos y créditos. Generalmente, los intermediarios financieros facilitan esta labor, ya que ponen en contacto a multitud de participantes y además les ofrecen garantías a las dos partes: a los ahorradores y a los prestatarios.

#### 4.1.5.2. *Intermediarios no bancarios.*

A diferencia de los intermediarios financieros bancarios, sus pasivos no son dinero, por lo que su actividad es más mediadora que la de aquellos. Los intermediarios no bancarios más relevantes son, las compañías aseguradoras, los fondos de pensiones o mutualidades, las sociedades de inversión inmobiliaria, los fondos de inversión, las sociedades de crédito hipotecario, las entidades de leasing, las de factoring, las sociedades mediadoras del mercado de dinero y las sociedades de garantía recíproca (Escoto,2007).

#### 4.1.6. **Tipos de operaciones bancarias.**

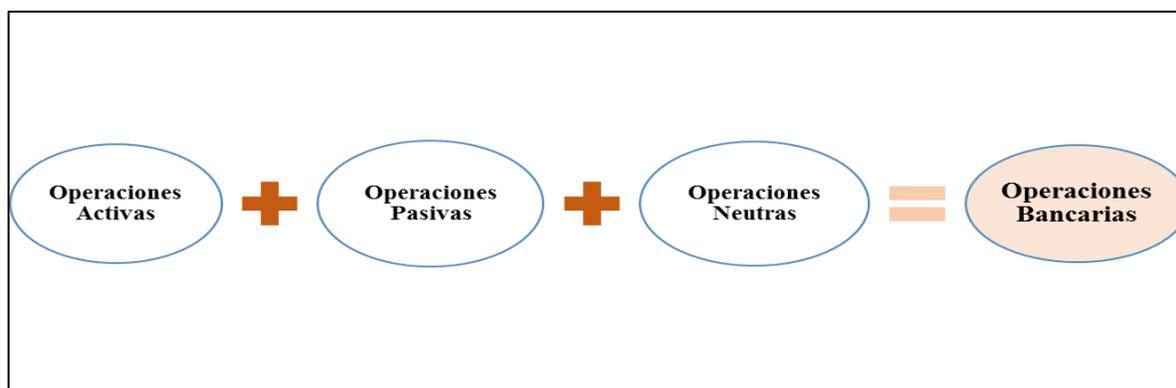


Figura 3. Operaciones Bancarias. Ilustración de los tipos de operaciones activas, pasivas y neutras que conforman las operaciones que realiza la banca.

Fuente: Elaboración propia.



El sistema financiero actual ofrece una cantidad considerable de servicios que sirven como solución a las múltiples necesidades que tienen los usuarios. Al momento en que se hace uso de alguno de estos servicios se deben considerar las condiciones y prestaciones en los que también se incurre (Jiménez, 1986). Las operaciones bancarias se dividen en tres grandes grupos como son las operaciones activas, operaciones pasivas y operaciones neutras.

#### ***4.1.6.1. Operaciones activas***

En el negocio tradicional bancario existen dos claras actividades básicas. Por un lado está la recepción de dinero del público en forma de depósito con el compromiso de su restitución en tiempo y forma pactado y, por otra parte, el préstamo de dinero al público, lo que se conoce como operaciones activas, que se llevan a cabo mediante la oferta de instrumentos financieros pensados para satisfacer la falta de dinero o recursos de unidades deficitarias de fondo, es decir, necesitadas de financiamiento.

Las operaciones activas son aquellas mediante la cual los bancos colocan en el mercado, a través de crédito e inversiones en título de valores, los fondos captados mediante las operaciones pasivas; y por tanto, las mismas constituyen el uso más importante de dicho recurso financiero (Gonzalo, 2007, p. 91).

Estas operaciones activas para las instituciones financiera, implica prestar recursos a sus clientes, teniendo una retribución que pagaran en forma de tipo de interés, para obtener rentabilidad en sus activos.

“Las operaciones activas van a hacer referencia a todas aquellas que son generadoras de rendimiento para el banco y, por lo tanto, significa una colocación de fondos e incremento de riesgos para la entidad” (Pascual, 2008, p.97). En efecto, la inversión generadora de rentabilidad y el riesgo son los aspectos básicos de estas operaciones.



#### 4.1.6.1.1. Crédito

Escoto (2007) refiere: “Por crédito se entiende toda operación que implique una prestación presente contra una prestación futura” (p.77). Es decir, todos los créditos que concedan los bancos comerciales generan una obligación de pago en el futuro.

La función más importante de la banca comercial es la colocación de sus recursos financieros propios y los captados en el mercado, mediante operaciones de crédito. El crédito se puede definir también, como aquella operación por medio de la cual una institución financiera se compromete a prestar una suma de dinero a un prestatario por un plazo definido, para recibir a cambio el capital más un interés por el costo del dinero en ese tiempo.

El crédito puede tener diferentes objetivos de acuerdo con la actividad que se desee financiar. El crédito social es el que busca un fin de beneficio social, el crédito comercial busca el fin comercial de obtener una buena rentabilidad por los recursos colocados; es decir, los recursos destinados a este tipo de créditos se utilizan para el financiamiento de actividades empresariales con expectativas de rentabilidad o bien en el financiamiento de gastos personales del deudor, siempre y cuando existan garantías adecuadas aceptables y seguridad de la recuperación del dinero, a favor del banco.

El crédito de firma cubre todas aquellas obligaciones que celebren los bancos a favor de sus clientes, que no implique desembolso en efectivo inmediato y prometen a estos obtenerlo de la mano de terceros (Escoto, 2017, p.78).

La función del crédito en el sistema económico es de gran trascendencia porque permite impulsar la economía y ser el proveedor del impulso para la inversión de las empresas y la producción nacional.

El crédito es el que inyecta flexibilidad en el sistema económico para el impulso de la producción nacional.

A continuación se describen las diferentes modalidades de crédito más utilizadas:



- Préstamos bancarios

Los préstamos bancarios son operaciones que realizan las instituciones financieras; es decir, es la entrega de una cierta cantidad de dinero que se trasmite a un individuo llamado prestatario bajo la condición de que éste debe devolverlo en el futuro (López, 2008, p.97).

El préstamo bancario representa el crédito en su forma común y se consolida a través de un documento mercantil como pagare, letra de cambio, hipoteca o contrato de préstamo.

En dicho contrato se especifica el monto del préstamo, la tasa de interés a pagar, la cuota del pago periódico, los compromisos del deudor y el acreedor, la garantía y el plazo. Desde que el contrato entra en vigencia, el banco se obliga a mantener a disposición del cliente los fondos convenidos, hasta que este proceda a retirarlos.

Los bancos son la principal fuente de préstamo no garantizado a corto plazo para las empresas. El principal tipo de interés que los bancos hacen a las empresas es el préstamo a corto plazo de liquidación automática. Estos préstamos están destinados solo a mantener a las empresas a través de picos temporales en necesidades de financiamiento que se deben principalmente a las acumulaciones de inventarios y cuenta por cobrar. (Gitman, 2003, p.535).

- Línea de crédito

La línea de crédito consiste en la asignación de fondos disponibles hasta una cierta suma a la cual se le denomina tope para que el cliente los utilice en forma parcial o total, pero al mismo tiempo estos pueden seguir utilizando el crédito conforme vayan pagando la deuda, siempre y cuando no sobrepase el límite (Escoto,2007, p.84).

Estas son líneas de crédito muy utilizadas por las empresas para el manejo de grandes suma de dinero capital en el flujo de efectivo, financiamiento de capital de trabajo y para la liquidación de transacciones comerciales.



Son considerados como un crédito permanente para ser usado en cualquier momento y debe ser cubierto en los plazos que se indiquen en el contrato entre el cliente y el banco. La línea de crédito normalmente se garantiza por medio de una letra de cambio, pero los bancos pueden, eventualmente, utilizar otro tipo de garantía.

El crédito se extiende por un límite máximo y por un plazo determinado. El titular del crédito puede desembolsar a su criterio, las sumas que requiera y si lo desea, puede hacer abonos a la cuenta y retirar nuevas sumas.

- Carta de crédito

Según Escoto (2007) “La carta de crédito es un instrumento de crédito mediante el cual el comprador, a través de un banco, asegura el pago de una mercancía al vendedor”.

Es un documento expedido o emitido por un banco, por cuenta o petición de uno de sus clientes, en la que autoriza a un individuo o firma para girar contra la cuenta de un corresponsal y por cuenta de un cliente, siempre y cuando se cumplan ciertas condiciones previamente convenidas (Rivera, 1984, p.76).

La carta de crédito es muy utilizada para liquidar los flujos de pago por transacciones internacionales. Es una carta que entrega un banco a su cliente para ser presentada a un banco de otra plaza y lo faculta para retirar una suma de dinero.

La carta de crédito o compra/venta es un instrumento de pago utilizado a nivel mundial, el cual se establece entre un banco local y otro en el exterior o bien su corresponsal a solicitud de un importador o exportador como resultado de un acuerdo de compra/venta entre ambos.

- Tarjeta de crédito

Según Farina (2005) la tarjeta de crédito es un documento nominativo, legítimamente, intransferible, cuya finalidad es permitir al usuario beneficiarse con las facilidades de pago pactadas con el emisor y las resultantes del contrato celebrado entre éste y el proveedor del bien o servicio requerido por aquél.



La empresa emisora de la tarjeta estipula con el cliente la apertura de un crédito a su favor, a efectos de que éste adquiera bienes o servicios en determinados establecimientos con los cuales, a su vez, la empresa tiene pactada una respectiva comisión.

En definitiva, se considera que la tarjeta de crédito constituye un conjunto de múltiples relaciones de diversa índole, por lo que resulta inapropiado pretender definirla sin tener en cuenta esa multiplicidad. Es necesario por ello atender a cada una de las relaciones (Farina, 2005).

Desde el punto de vista de la relación entre el emisor y el titular, la tarjeta de crédito es un contrato por el cual una empresa especializada estipula con el cliente la apertura de un crédito a su favor, a efectos de que con la tarjeta efectúe compras o satisfaga servicios.

Desde el punto de vista de la relación entre la entidad emisora y el comerciante o proveedor, la relación jurídica consistirá en el compromiso, por parte de la primera, de satisfacer el pago resultante de operaciones celebradas con titulares de la tarjeta, a cambio de una comisión preestablecida.

En la actualidad el crédito es de importancia vital para la economía de los países y de todas las empresas, ya que su utilización, además produce, entre otros beneficios, los siguientes el aumento de los volúmenes de venta, incremento de la producción de bienes y servicios, y, como consecuencia, una disminución de los costos unitarios.

También existe elevación del consumo, al permitir que determinados sectores socioeconómicos adquieran bienes y servicios que no estarían a su alcance si estuvieran que pagarlos de contado y creación de más fuentes de trabajo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.

En la actualidad, las tarjetas de crédito han jugado un rol crucial al aportar el desarrollo de las economías de los países más desarrollados; en la medida en que los consumidores llegan a tener mayores facilidades para la adquisición de bienes y servicios, igualmente va creciendo la demanda en los distintos sectores del mercado.



Otros aspectos que marcan la importancia de las tarjetas de crédito es el hecho de que sirven para adquisición de todo tipo de bienes de consumo masivo, llegando a formar parte significativa hasta el presupuesto doméstico de muchos hogares. De ahí que, de símbolos de alta categoría económica y social, las famosas tarjetas de créditos han pasado a convertirse en una prenda más común.

#### 4.1.6.1.2. *El leasing o arrendamiento financiero*

López (2007) define leasing como una operación cuyo objeto es la cesión del uso de bienes muebles o inmuebles, adquiridos para dicha finalidad a cambio del pago periódico de una cuota. Este tipo de contrato incluye una opción de compra al final a favor del usuario (p.108).

Este tipo de contratos tiene una duración menor de dos años en los casos de bienes muebles y de diez años en el caso de bienes inmuebles. Los contratos de leasing son irrevocables para el periodo en que se debe iniciar a arrendar y los costos de este tipo de operaciones se establecen de acuerdo a las comisiones de un porcentaje sobre el valor financiado, la comisión del estudio que debe realizarse y los tipos de interés.

Existen diversas clasificaciones de leasing, pero principalmente se agrupan en las siguientes:

- Leasing o arrendamiento financiero: es un arrendamiento con opción de compra, en el que la empresa que requiere la compra o arrendamiento de un determinado bien se contacta con los proveedores, y una vez que decida realizar la adquisición acude a una sociedad de leasing para pactar la opción de compra. El arrendatario está obligado irrevocablemente a continuar arrendando el equipo hasta el fin del periodo convenido.
- Lease back: es una fórmula de financiación que tiene parte de leasing financiero. El contrato tiene dos fases, la primera es cuando la empresa que requiere financiación vende a la empresa un determinado bien, y la segunda, es que la empresa vendedora

se compromete a pagar las cuotas de arrendamiento financiero, correspondiente al mismo bien, a la sociedad de leasing.

- Leasing operativo: en este tipo de arrendamiento, el encargado de alquilar los bienes es el propio fabricante o distribuidor de los mismos. La propiedad se mantiene en manos del arrendador, pero el arrendatario puede dar por terminado el contrato de alquiler en cualquier momento, sin cláusula de penalización ninguna.



Figura 4. Proceso de Leasing. Mediante la imagen anterior se representa el procedimiento de una operación leasing desde el momento en que se provee hasta que llega a manos del cliente.

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.1.6.1.3. Factoring

Se entiende por factoring la prestación de un conjunto de servicios administrativos y financieros que se realizan mediante la cesión de créditos comerciales, normalmente, a corto plazo, con origen en la prestación de servicios o entrega de bienes, con independencia en la forma en que se encuentren documentados (López, 2007, p.111).

De este modo el fabricante o distribuidor cede los créditos que ostenta ante terceros de forma irrevocable, a la compañía de factoring para que, como nuevo y legítimo propietario, los gestione y cobre.

#### **4.1.6.2. Operaciones pasivas**

López (2007) “Conoce como operaciones pasivas a aquellas que son realizadas por las entidades de crédito, con el fin de captar recursos financieros que pueden ser propios o ajenos, a cambio de la retribución de una tasa de interés” (p.76). Al referirse a captación de recursos propios hace énfasis en los fondos que están formados por aportaciones de los socios, participaciones preferentes o cuotas participativas.

Sin embargo, cuando se refiere a recursos ajenos se trata de la cantidad de productos que ofrecen las entidades de crédito con el fin de captar recursos financieros que provienen del público para que, a través de los mismos, puedan canalizar sus inversiones para sacarles provecho y rentabilizarlas.

Tradicionalmente, las operaciones de pasivo se clasifican en tres grandes grupos que dependen del instrumento utilizado:

##### **4.1.6.2.1. Depósitos**

- Cuenta de ahorro

Las cuentas de ahorro se consideran como unos de los métodos de captación de crédito por parte de una entidad de crédito.

Es un depósito de dinero caracterizado por la entrega al titular del mismo de una libreta en la que se recogerán todas las operaciones que se realicen. Los fondos depositados a este tipo de cuentas lo son a la vista, es decir, de disponibilidad inmediata (López, 2007, p.83).

Desde este punto de vista, estas cuentas son idénticas a las cuentas corrientes a la vista. Sin embargo existen algunas diferencias como por ejemplo, el tener que presentar la libreta para hacer uso de ella y no se puede movilizar mediante cheques.

- Cuenta corriente

La cuenta corriente se puede definir como un contrato de depósito irregular de dinero, que incluye un pacto de disponibilidad por cheque o pagare en cuenta corriente y un



“Año de la Universidad Emprendedora”

servicio de gestión que permite al depositante retirar o ingresar fondos en la cuenta directamente o mediante un tercero convenientemente autorizado, sin preaviso ni aplazamiento de ninguna clase (López, 2007, p.77).

Con una cuenta corriente se puede disponer de los depósitos ingresados de forma inmediata a través de titular, cajero automático o la ventanilla de la caja o banco. Una cuenta que no genera intereses a favor del titular.

Se trata de un contrato consensual y no real, pues la entrega de fondos por parte del cliente tiene más bien, como decimos, la significación de provisión de fondos. No es un contrato formal, aunque normalmente se celebre por escrito. Es, por último, bilateral o generador de obligaciones para ambas partes.

Son depósitos de fondos asociados a libreta no pudiendo disponer por cheques, esto significa que, los depósitos en esta clase de cuenta lo son a la vista, es decir, son de disponibilidad inmediata (López, 2007, p.83).

Tener una cuenta en una entidad bancaria es contar con uno de sus beneficios o hacer uso de una tarjeta es mantener el dinero seguro. Una cuenta de ahorro tiene como función que el cliente guarde el dinero que quiere ahorrar, una vez realizado un depósito este tiene la disponibilidad inmediata de generar cierta rentabilidad durante un tiempo determinado, y de acuerdo al monto ahorrado mensualmente, el banco le sumará a su cuenta un porcentaje de intereses.

- Depósitos a plazo

“Los depósitos a plazo se refieren al dinero depositado en los bancos y otras instituciones y mantenidos ahí durante un plazo establecido para ganar intereses” (García, 1984, p.27). Muchos economistas consideran que estos depósitos a plazo deben considerarse en esta definición.

Las imposiciones a plazo fijo (IPF) son productos en los que el plazo, el importe y el rendimiento se pactan en el mismo momento de su formalización, es decir el cliente



entrega una cantidad de dinero a una entidad financiera durante un determinado periodo de tiempo previamente (García, 2011, p.108).

Estas son unas sumas de dinero entregadas a una institución financiera, con el propósito de generar intereses en un período de tiempo determinado; además, de ofrecer una mayor rentabilidad que las cuentas de ahorros, los depósitos a plazo son 100% seguros, es decir, no tienen niveles de riesgo.

Tabla 1  
*Clasificación de operaciones de depósito*

<b>Clases de operación</b>	<b>Características básicas</b>
<b>Cuentas corriente a la vista</b>	Disponibilidad inmediata por cheque o pagare a cuenta, permitiendo canalizar hacia o desde ella flujos de dinero.
<b>Cuentas de ahorro a la vista</b>	Depósito de fondos asociados a libreta no pudiendo disponer por cheques.
<b>Depósitos a plazo</b>	Depósitos de duración limitada no pudiéndose disponer a ellos, salvo penalización

Las operaciones de depósito se clasifican en tres tipos: cuentas corrientes a la vista, cuentas de ahorro a la vista y depósitos a plazo. Los tres funcionan como recolector de fondos para la entidad bancaria. Fuente: Elaboración propia.

#### *4.1.6.2.2. Emisión de valores negociable.*

Otra alternativa con la que cuentan las entidades para captar fondos es la emisión de activos financieros, tales como, bonos, cedulas, obligaciones, programas de pagare, entre otros. Mediante este mecanismo las entidades consiguen recursos financieros ajenos a



plazos diversificados y el reconocimiento de la deuda que contrae se plasma en los títulos emitidos (López, 2007). Se requiere emitir un alto volumen de valores, para poder garantizar la negociabilidad de los títulos, y si fuese necesario, realizar cambios en los procedimientos de emisión.

#### *4.1.6.2.3. Cesiones temporales de títulos*

López (2007) dice que mediante este sistema las entidades pueden conseguir fondos al utilizar parte de la cartera de los activos financieros que posee, mediante un mecanismo muy simple, que consiste en conceder una porción de su cartera a terceros, obteniendo liquidez a cambio de un coste.

Se trata de una venta de valores con el pacto de recomprarlos en una fecha determinada, por lo general se realiza con títulos de deuda pública, letras del tesoro, bonos u obligaciones del estado.

#### *4.1.6.3. Operaciones neutras o complementarias*

Las operaciones neutras son aquellas en las que el banco no se posiciona como acreedor ni como deudor de sus clientes, sino que simplemente lleva a cabo una serie de servicios por los cuales cobra una comisión (Castello, 2007, p.7).

##### *4.1.6.3.1. Canales de Servicio*

Castello (2007) refiere que gracias a los avances de la tecnología de información y de las comunicaciones, se ha producido el inicio de una revolución en la distribución de nuevos productos y servicios financieros que ofrecen las entidades de crédito, por medio de la creación de nuevos canales de distribución con soporte tecnológico.

En el desarrollo de estos canales surgen algunos cambios tales como la demanda creciente por parte de la clientela de estos nuevos servicios, debido a factores como la rapidez, comodidad de horarios y ahorro de tiempo para los usuarios. Por otra parte, las mismas entidades financieras se benefician debido a que reducen los costes y se mejora el servicio al cliente al ampliar sus canales de distribución y atención.



#### 4.1.6.3.2. *Remesas*

Las remesas forman parte de los servicios complementarios que brinda la banca privada a sus clientes, permitiendo de esta manera realicen envíos de dinero desde el lugar donde residen, que por lo general es el extranjero, hasta el país donde reside su familiares y amigos.

Según el fondo monetario internacional (2003) las remesas representan ingreso de los hogares provenientes de las economías extranjeras y generadas principalmente por la migración temporal o permanente de personas a esas economías.

#### 4.1.6.3.3. *Mesas de Cambio*

Las mesas de cambio son un servicio personalizado que va orientado a personas naturales y jurídicas que permite adquirir divisas nacionales y extranjeras a través del intercambio de monedas. Esto ayuda a obtener mayor rentabilidad del dinero por medio de la negociación de los tipos de cambio.

De acuerdo a lo que establece la Ley orgánica del banco central de Nicaragua, se ha creado un marco normativo del sistema cambiario en Nicaragua, en el cual se establece que los bancos, sociedades financieras, casas de cambio y las personas naturales y jurídicas podrán comprar y vender libremente al público dólares de los Estados Unidos de América o cualquier otra moneda libremente convertible, por cualquier monto o concepto.

#### 4.1.6.3.4. *Custodia y traslado de valores*

De acuerdo a la norma sobre custodia de valores, autorización y funcionamiento de centrales de valores se define como custodia al servicio que brinda una entidad autorizada para el cuidado en conservación de valores, así como del efectivo relacionado con estos, con la obligación de devolver al titular valores del mismo emisor. Además, la custodia podrá incluir el servicio de la administración de los derechos patrimoniales relacionados de los valores de custodia.



#### 4.1.7. Prohibiciones de los bancos

De acuerdo a la Asamblea Nacional (2005), en su título II de las prohibiciones de los bancos, Capítulo V en su artículo 57 orienta que para tener una debida organización, y formar una institución con una reputación confiable para los clientes, no deben presentarse las siguientes situaciones según la ley:

- Conceder crédito con el objeto de que su producto se destine directa o indirectamente a la adquisición de acciones del propio banco o las de las personas jurídicas con las cuales mantiene vinculaciones significativas según lo establecido en el artículo 55 de esta Ley.
- Aceptar como garantía de créditos sus propias acciones, o las de las personas jurídicas con las cuales el Banco mantiene vinculaciones significativas según lo establecido en el artículo 55 de esta Ley, salvo lo autorice previamente el Superintendente.
- Aceptar como garantía de crédito acciones de otro banco, cuando el conjunto de esos créditos exceda del quince por ciento del patrimonio de dicho banco o exceda del mismo porcentaje respecto al banco acreedor que determine el Consejo Directivo de la Superintendencia.
- Adquirir y conservar la propiedad de bienes muebles o inmuebles que no sean necesarios para el uso del mismo banco.
- Pagar dividendos o participación con cargos a la reserva de capital.
- Dedicarse a operaciones de seguros en general que no estén vinculado a sus operaciones propias de banco.
- Establecer tasas de interés que recaigan de una vez sobre el monto total del préstamo, por lo tanto la tasa de interés debe calcularse sobre el saldo deudor.
- Realizar operaciones propias de los almacenes generales de depósito.



#### **4.1.8. Instituciones relacionada a los bancos en Nicaragua**

##### ***4.1.8.1. Banco Central de Nicaragua***

La Asamblea Nacional (1960) en su ley No. 732 Ley Orgánica del Banco Central de Nicaragua, en su capítulo I Disposiciones Generales en su artículo 1, expresa que:

La presente ley tiene por objeto regular el funcionamiento del banco central de Nicaragua, ente estatal regulador del sistema monetario; es decir, la estabilidad de la moneda nacional y el normal desenvolvimiento de los pagos internos y externos.

El banco central es un ente descentralizado del estado, de carácter técnico, de duración indefinida, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones respecto de aquellos actos y contratos que sean necesarios para el cumplimiento del objeto y atribuciones establecidas en la presente Ley. El banco central de Nicaragua será llamado en lo sucesivo para fines de esta ley, el banco central o simplemente el banco (p.1).

##### ***4.1.8.2. Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras***

La Asamblea Nacional (1991) en la Ley No. 125 Ley de creación de la Superintendencia de Bancos y de otras instituciones financieras en el artículo 2 otorga a la superintendencia los cargos de:

La Superintendencia de Bancos conocida también como SIBOIF tendrá la obligación de velar por los intereses de los depositantes que confían sus fondos a las instituciones financieras, legalmente autorizadas para recibirlos, y preservar la seguridad y confianza del público en dichas instituciones; promoviendo una adecuada supervisión que procure su solvencia y liquidez en la intermediación de los recursos a ellos confiados.

La superintendencia también tiene a su cargo autorizar, supervisar, vigilar y fiscalizar la constitución y el funcionamiento de todos los bancos, sucursales y agencias bancarias que operen en el país, ya sean entidades estatales o privadas, nacionales o extranjeras (p.1).



#### ***4.1.8.3. Unidad de Análisis Financiero***

La Asamblea Nacional (2012) en la Ley 793 Ley creadora de la unidad de análisis financiero en su Capítulo I De objeto y alcance en el artículo 1, establece que:

La Unidad de Análisis Financiero conocida como UAF tendrá la naturaleza, característica, funciones, atribuciones y límites que le confiere la constitución política, cuya finalidad es la prevención del lavado de dinero, bienes y activos, provenientes de actividades ilícitas y financiamiento al terrorismo (p.1).

#### ***4.1.8.4. Fondo de Garantía de Depósito***

El Fondo de Garantía de Depósito conocida como FOGADE tiene como fin garantizar la restitución de los depósitos de ahorro, depósitos a la vista, depósitos a plazo o a término, de las personas naturales o jurídicas, conforme a los procedimientos que establece la ley. También los procesos de intervención y liquidación forzosa de los activos de las entidades financieras miembros del sistema de garantía de depósitos.

Es una entidad de derecho público, con competencia en todo el territorio nacional, con personalidad jurídica propia, y plena autonomía funcional, presupuestaria y administrativa, de duración indefinida y con domicilio en la ciudad de Managua, que en lo sucesivo de este cuerpo legal se denominará FOGADE.

#### ***4.1.8.5. Central de Riesgo Privada***

La Superintendencia de Bancos y de otras instituciones financieras (2006), por medio de la norma sobre central de riesgos privadas, las define como un sistema de información previsto. Esta base informativa es una herramienta de gran importancia para la toma de decisiones crediticias por parte de las instituciones del sistema financiero que operan con los recursos depositados por el público, y que les permite calificar adecuadamente las solicitudes de crédito que reciben de sus clientes.

Son entidades de carácter privado especializadas en el almacenamiento de datos acerca del comportamiento de pago en las obligaciones de las personas naturales o

jurídicas. En estas bases de datos se registran no sólo las situaciones de incumplimiento sino la historia crediticia de quienes atienden sus obligaciones oportunamente.

Estas empresas prestan un servicio de información que permite conocer el comportamiento comercial y financiero de las personas que son reportadas en ella por parte de las entidades de carácter privado o público, entidades financieras o del sector real. Por lo tanto, se convierten en una radiografía de cómo las personas naturales pagan sus obligaciones financieras y de otros tipos.

#### ***4.1.8.6. Asociación de Bancos Privados de Nicaragua***

Según la asociación de Bancos Privados de Nicaragua conocido como ASOBANP son una asociación civil, política y sin fines de lucro que agrupa a todos los bancos del sector privado, que facilita el intercambio de ideas y experiencias de interés común, formando criterios para una mejora constante en las condiciones del entorno bancario y estrechando relaciones recíprocas entre gobierno y sector privado en la promoción permanente de las mejores prácticas bancarias que aporten al fortalecimiento del desarrollo económico y bienestar social de Nicaragua.



Figura 5. Instituciones relacionadas en las operaciones bancarias, todas llevan a cabo funciones de importancia para las operaciones que realizan los bancos, desde su regulación hasta el resguardo de sus actividades. Fuente: Elaboración propia



## 4.2. Marco legal y regulatorio

### 4.2.1. Ley de promoción y ordenamiento del uso de la tarjeta de crédito

La Asamblea Nacional (2005) en la ley No. 515 Ley de promoción y ordenamiento del uso de la tarjeta de crédito, en su artículo 1 establece:

La presente ley tiene por objeto promover el buen uso de las tarjetas, mediante el establecimiento de normas básicas que permiten mayor seguridad en este tipo de operaciones y el debido cuidado al momento en que se celebren los contratos entre el emisor y el usuario, haciendo mucho énfasis en la regulación de las tasas de interés de acuerdo a lo establecido en la ley (p.1).

#### *4.2.1.1. Contratos de apertura de crédito en cuenta corriente, emisión y uso de tarjetas de crédito:*

De acuerdo a la Asamblea Nacional (2005) en sus artículos 6 y 10 De los modelos de contrato, informa:

Las entidades bancarias deben hacer uso de contratos para establecer la relación entre el emisor y usuario de las tarjetas de crédito, estos deberán ser aprobados por la superintendencia de bancos que opera como órgano regulador y a la misma vez publicado por algún medio de información.

El consejo directivo de la superintendencia será el encargado de determinar los mecanismos que serán tomados para la aprobación de los contratos de apertura de crédito y que deberán ser utilizados en todas las entidades emisoras de domicilio nicaragüense con todos los usuarios de tarjetas de crédito que acepten tales contratos.

Sin embargo, la presente ley establece de forma clara y explícita las condiciones que deberán reunir los contratos de tarjetas de crédito:

- El contrato será redactado por el emisor y extendido en copias a las partes involucradas, tales como el usuario autorizado y el fiador personal del titular.



- El contrato deberá ser redactado de forma clara, para que el cliente pueda leer y entender fácilmente todo lo que en él se determine.
- Las cláusulas que generen responsabilidades para el usuario deberán redactarse mediante el empleo de caracteres destacados o subrayados, por su nivel de importancia.

Además, 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 en los términos establecidos por la ley de la materia (p.2-3).

#### ***4.2.1.2. Intereses, mora y honorario***

La Asamblea Nacional (2005) en los artículos 4, 7 y 8 De los intereses corrientes, moratorios y honorarios, nos informa acerca de la aplicación de las tasas de interés que se deriven por el uso de las tarjetas de créditos que emiten las entidades bancarias a los usuarios, deberán ser pactados libremente por ambas partes al momento de celebrar el contrato.

También, en el caso de los intereses moratorios se establece que al momento de demandarlos o cobrarlos, no podrán exceder en monto ni cuantía al principal, y cuando se reclamare la deuda principal y los intereses moratorios, estos últimos no podrán exceder al 25% del adeudo principal.

En los casos de cobros efectuados por conceptos diferentes de compra de bienes y adquisición de servicios por parte del usuario de las tarjetas de crédito, tales como emisión de tarjeta, comisiones o cobro extrajudicial, no generara intereses en los primeros cuarenta y cinco días, sin embargo, de no ser así, se consideraran incluidas al principal y generaran los intereses correspondientes.

Así mismo, los honorarios que se cobren por gestiones extrajudiciales al momento de apertura del contrato de tarjeta de crédito, cuyo límite sea equivalente a un mil quinientos



dólares (\$1,500) o su equivalente en córdoba, no podrá exceder a diez dólares. En todos los otros casos, tal cobro no podrá exceder del uno por ciento (1%) del monto adeudado (p.2).

Cabe destacar que la presente ley en su artículo 13 condena como usura a aquel hecho en el que se cobre un interés mayor al previamente establecido en el contrato respectivo, aun cuando dicho interés o recargo se encubra o disimule de cualquier manera, o se le dé otra denominación, tales como pago vencido, cargo por servicio o cualquier otro termino.

#### ***4.2.1.3. Responsabilidad por pérdida, extravío o destrucción de tarjeta de crédito***

Según la Asamblea Nacional (2005) en su artículo 12 De responsabilidad por pérdida, extravío o destrucción de la tarjeta, establece que:

En caso de pérdida, extravío o destrucción, el usuario de la tarjeta estará obligado a dar aviso inmediato a la institución emisora para que la ponga fuera de servicio u ordene su inmediata cancelación. Para ello, el emisor deberá llevar un registro de notificación de tal circunstancia y debe proveer al notificante de la tarjeta perdida, un número de notificación que evidencie el reporte. En este caso la responsabilidad del usuario de la tarjeta cesara 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 su tarjeta de crédito para su bloqueo de forma inmediata por parte del emisor (p.3).

#### **4.2.2. Norma para las operaciones de tarjetas de crédito**

Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (2010), busca promover el buen uso de las tarjetas de crédito, por lo que presenta de forma clara y detallada las disposiciones que deben ser consideradas al manejar este tipo de instrumentos crediticios. Entre algunas de estas disposiciones se encuentra el contenido de los contratos de apertura de crédito en cuenta corriente, la metodología que se debe aplicar para el cálculo de los intereses y cargos conexos, requisitos mínimos de información para el tarjetahabiente y que de esta manera puedan conocer los productos y servicios que se les



ofrece, antes de firmar algún contrato, puesto que es importante que conozcan a fondo acerca de los compromisos y deberes que asumen en la contratación con los emisores.

#### **4.2.2.1. *Deberes generales en el otorgamiento de las tarjetas de crédito***

Debido a la importancia del tema los emisores deben brindar a sus tarjetahabientes información clara, adecuada, inteligible y sobre todo completa de los productos que ofrece.

Además, las emisoras deberán ponerse a la orden de sus clientes y crear servicios de atención, para quienes deseen obtener información rápida, fiable y completa acerca de algún producto o servicio.

En cuanto a la publicidad que realicen las instituciones emisoras, la presente norma establece en su artículo siete, que deben realizarse de manera clara y no engañosa para el lector, de modo que no se presenten confusiones y errores. También, cuando las instituciones realicen algún tipo de promoción o premio que incentive la contratación de tarjetas de crédito, el emisor está en la obligación de cumplir con dicha promoción en el periodo de tiempo establecido y deben ser debidamente reglamentados.

Además, los emisores tienen el deber de conocer más a fondo y cerciorarse acerca de la capacidad de pago y endeudamiento que tiene el cliente, antes de autorizar alguna línea de crédito. Este tipo de información se obtiene mediante la realización de evaluaciones exhaustivas que contemple el análisis de la capacidad de pago, a través de la identificación de los ingresos que tiene el cliente y su estabilidad, fijando un máximo de límite de crédito de acuerdo a la capacidad de pago y endeudamiento total que esté presente. Se debe de tomar en cuenta el endeudamiento total del deudor, los niveles apropiados de cuota/ ingreso después de gastos, para determinar la capacidad de pago.

#### **4.2.2.2. *Pagos, cálculos de intereses y disposiciones sobre cargo***

Con respecto a los pagos del servicio de tarjetas de crédito existen algunas disposiciones que establece la presente norma, se trata de la aplicación del pago de contado y el pago mínimo. El pago de contado se refiere a la cancelación de la deuda total que tiene el tarjetahabiente a la fecha de corte, en la moneda pactada. Sin embargo, también existe



otra manera como es el pago mínimo, este consiste en el pago del ciclo que cubra la amortización no menor del 4% del saldo principal, más los intereses corrientes y moratorios.

En lo que se refiere a los intereses, es importante conocer acerca de los tipos de intereses que aplican las instituciones bancarias en este tipo de operaciones. El principal es el interés corriente, el que será calculado multiplicando la tasa de interés corriente diaria por el saldo del principal y por los días que correspondan. En el caso que el cliente incumpla con el pago de sus cuotas en tiempo establecido, el banco estará en todo su derecho de cobrar un interés moratorio, el que resulta de la multiplicación de la tasa de interés moratorio, establecido en el contrato, por los días de mora. Para ambos casos la entidad bancaria deberá adoptar un sistema operativo y de informática, que contenga la metodología de cálculo explicada anteriormente.

Es importante destacar que las tasas de interés no son fijas en todos los casos y pueden resultar variables en algunas ocasiones. Este tipo de ocurrencias deben ser establecidas como parte del contrato por lo que se debe definir en el mismo cual será la tasa de referencia a partir de la cual se determina la variabilidad de la tasa pactada, tales como Libor, Prime o cualquier otro índice de carácter público que permita de manera objetiva justificar la variación de la tasa convenida.

Las comisiones, honorarios y otros cargos también forman parte de las operaciones con tarjetas de crédito, pues los emisores podrán aplicarlos siempre y cuando sea en concepto de comisión por retiro de efectivo, honorario por gestión de cobro extrajudicial, cargo por reposición de tarjeta, membresía o mantenimiento de valor y otros cargos que han sido autorizados por la superintendencia.

Una vez que el banco realice los cobros correspondientes al usuario de la tarjeta, está en obligación de emitir un estado de cuenta mensual a más tardar siete días hábiles después de la fecha de corte, dicho estado deberá contener la identificación con el nombre del usuario, el tipo de tarjeta y dirección e identificación de la cuenta. Además, las descripciones con los rubros que el cliente deberá pagar, detalles financieros con la fecha



correspondiente de corte y límite de pago y las características del crédito. El banco también detallara las consecuencias financieras para el cliente, en caso que este efectúe solo el pago mínimo y alguna otra información que se considere importante.

Los bancos emisores deben cumplir con la difusión de toda la información que esté relacionada con los productos financieros que ofertan. Esta información deberá ser difundida de manera clara, explícita y comprensible a fin de evitar que su texto pueda generar confusiones o interpretaciones incorrectas. La información referida a tasas de interés, comisiones y cargos que difundan los emisores deberá ser revelada para cada producto o servicio que se ofrezca, asimismo se revelará la oportunidad de su cobro y demás condiciones que afecten su aplicación y determinación, de forma tal que los interesados puedan realizar comparaciones entre las tarifas que los distintos emisores apliquen. La forma en que se aplicarán los cobros antes indicados debe estar claramente explicada en todos los medios que el emisor utilice para su difusión.

#### ***4.2.2.3. Sistema de atención al tarjetahabiente***

La entidad emisora deberá contar con personal capacitado que sea responsable de atender las consultas que realicen los tarjetahabientes no solo en las materias correspondientes a las operaciones que brinda el emisor, sino también en las normativas referidas a la protección al consumidor y transparencia de información comprendida en el marco legal vigente. La atención que se brinde a los tarjetahabientes podrá realizarse de manera personalizada en sus oficinas o a través de medios telefónicos o informáticos.

El reclamo debe efectuarse utilizando los formularios preestablecidos por el emisor, los que obligatoriamente deben ser remitidos físicamente al tarjetahabiente, o por medios electrónicos, en su caso, debiendo anexar los documentos que sustenten el reclamo y contribuyan a la investigación y solución del mismo.

Cuando el caso lo amerite el tarjetahabiente también podrá presentar su reclamo ante la superintendencia, en donde deberá ser atendido por un grupo de trabajo autorizado por el superintendente para darle trámite a los reclamos o quejas de los tarjetahabientes respecto a



las operaciones que estos celebren con los emisores. Además de lo anterior, corresponderá a este equipo presentar sus recomendaciones al Superintendente para que éste resuelva de forma razonada y notifique por escrito a las partes, procediendo de conformidad con lo establecido en el segundo párrafo del artículo siguiente.

Sin embargo, el superintendente considerara inadmisibles los reclamos que pretendan realizar los tarjetahabientes y que antes no sean presentados a la entidad emisora, de igual forma aquellos que ya fueron presentados en un tribunal y que no sean presentados por el titular de la cuenta o el representante legal y se realicen fuera del plazo establecido.

#### **4.2.3. Norma sobre transparencia en las operaciones financieras**

Superintendencia de Bancos y de Otras instituciones Financieras (2013), define que la norma tiene el objetivo de establecer el tipo de información que las instituciones financieras deberán presentar a sus clientes sobre las operaciones o servicios que prestan, así como, los plazos y la forma en que esta información debe ser presentada; de tal forma que estos cuenten con información clara, precisa y comprensible para poder elegir por sí mismos, responsablemente, los productos o servicios financieros adecuados a sus intereses y ser conocedores de los compromisos y deberes que asumen en la contratación con las instituciones financieras.

##### ***4.2.3.1. Criterios aplicables a las tasas de interés***

De acuerdo a las operaciones que realizan las instituciones financieras, aplica lo que es el cálculo de la tasa de interés de forma efectiva anual para las operaciones activas otorgadas bajo el sistema de cuotas en determinado periodo para deducir el pago. La presente norma en su artículo 12 hace hincapié que para estos efectos, cuando se trate de operaciones activas se tomará como base de cálculo para la tasa de interés efectiva, que el año cuenta con 360 días. Sin embargo en el caso de tarjetas de crédito, se seguirá lo establecido en la normativa que regula esta materia, es decir, que se realizara el cálculo en base al año que son 365 días de conformidad a la norma.



#### ***4.2.3.2. Difusión de tasas de interés, comisiones, gastos, productos y servicios.***

Una vez establecido el contrato de la institución con el cliente debe dar mención a lo establecido a su cargo; es decir que el cliente debe de estar claro de la responsabilidad que se tomara al firmar la solicitud, tales como la tasa de interés corriente y moratoria, comisiones y gastos asociados a los diferentes productos y servicios que ofrezcan. Según el artículo de 14 establece que la información referida a tasas de interés, comisiones y gastos que difundan las instituciones financieras deberá ser revelada para cada producto o servicio que se ofrezca, así mismo, se revelará la oportunidad de su cobro y demás condiciones que afecten su aplicación y determinación, que de tal manera el cliente pueda observar el cobro que se aplicara sin ninguna difusión.

Además, la norma obliga al banco que a través de su página de internet se difunda la información sobre tasas de interés, comisiones y gastos, la cual deberá mostrarse en un espacio de fácil acceso junto a la información sobre los productos o servicios afectos a esos cobros y deberá estar permanentemente actualizada, debiendo ser idéntica a la información que la institución difunda en sus oficinas de atención al público.

#### ***4.2.3.3. Cálculo, utilización, publicidad y propaganda de la TCEA***

La presente norma en el artículo 24 también hace referencia sobre la tasa de costo efectivo anual (TCEA) que es aquella que consiste en igualar el valor actual de todas las cuotas y demás pagos que serán efectuados por el cliente con el monto que efectivamente ha recibido en préstamo. Este cálculo las instituciones financieras lo realizan en caso de operaciones activas como: créditos vehiculares, créditos de consumo, microcrédito y crédito hipotecario de vivienda, pagaderos bajo el sistema de cuotas, así como, para las tarjetas de crédito que se utilizara la fórmula de TCEA para la determinación de la tasa de interés según el crédito que se va a elegir.

En el caso de las tarjetas de crédito, el artículo 28 determina que para efectuar el cálculo de la TCEA, el cliente deberá dispone del monto total de la línea al inicio de la vigencia del crédito, así como efectuar al vencimiento sólo el pago mínimo, se debe



verificar que no exista ningún nuevo consumo y que en el mes doce el cliente cancela la financiación. Además, para calcular la TCEA de los productos a que se refiere la presente norma, se deberá utilizar la tasa de interés promedio a la cual la institución pretenda otorgar los créditos del producto específico.

Con respecto a cualquier publicidad que la institución presente al público debe de ser una topografía clara en la que se haga mención de la tasa de interés de una manera clara y de fácil visibilidad al cliente.

#### ***4.2.3.4. Modificación de las tasas de interés.***

Continuando con el tema sobre tasa de interés en el artículo 31 hace referencia en que la institución debe de dar información de inmediata al usuario sobre cualquier modificación que pueda ocurrir con respecto al producto o servicio que tenga el cliente, sea que se trate de incrementos en el caso de las operaciones activas o de reducciones en el caso de las operaciones pasivas. La respectiva información deberá ser comunicada con anticipación no menor a 30 días calendario, indicando la fecha o el momento, a partir del cual, la modificación entrará en vigencia y otros cambios que perjudique al cliente. Es por ello que la norma indica que las instituciones deben de dar información periódica al cliente como en el caso de las tarjetas de crédito debe de brindar información sobre sus estados de cuentas y asegurarse que el cliente tiene el conocimiento y los medios para recibirla la información.

#### **4.2.4. Norma sobre gestión de riesgo crediticio**

Superintendencia de Bancos y de Otras instituciones Financieras (2008), tiene por objeto establecer las disposiciones mínimas sobre la gestión de riesgos con que las instituciones deberán contar para identificar, medir, monitorear, limitar, controlar, informar y revelar el riesgo de crédito, establecer las pautas mínimas para regular la evaluación y clasificación de los activos de riesgos según la calidad de los deudores, determina los requerimientos mínimos de provisiones de acuerdo a las pérdidas esperadas de los respectivos activos para cada clasificación de cartera que las instituciones tienen para ofrecer.



#### ***4.2.4.1. Agrupaciones para la clasificación de la cartera de créditos***

En sí, una de las cartera de crédito que ofrece la entidad que es la más utilizada por los clientes son los créditos de consumo que según en el artículo 5 son todos los créditos otorgados a personas naturales destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de obligaciones y servicios personales, cuya fuente principal de ingresos provenga de salarios, remuneraciones por consultorías, rentas, alquileres, intereses por depósitos, rendimiento de inversiones, jubilaciones, entre otros. También, se imputarán a este grupo los créditos desembolsados por medio de tarjetas de crédito.

#### ***4.2.4.2. Criterios mínimos para la evaluación del deudor***

Al evaluar al deudor de dicha cartera se toman en cuenta varios puntos para analizarlo si el cliente es apto para el otorgamiento del crédito o tarjeta de crédito, así como lo establece el artículo 6 es que se analizará la capacidad de pago en base a los ingresos del solicitante, su patrimonio neto, las cuotas y saldo de sus diversas obligaciones. Para la obtención de la información antes mencionada, la institución financiera requerirá del cliente el suministro de esta, así como, mediante consulta a la Central de Riesgos de la Superintendencia u otros antecedentes complementarios que permitan estimar la calidad del conjunto de las obligaciones del deudor sujeto de evaluación, tales como la información del historial crediticio del deudor de centrales de riesgo privadas que tenga a su disposición la institución financiera.

#### ***4.2.4.3. Clasificación y constitución de provisiones para los créditos de consumo***

La institución financiera en su evaluación y clasificación de cartera; la provisión de los créditos de consumos se clasifican por riesgo normal, riesgo potencial, riesgo real, riesgo recuperación, riesgo irrecuperable esto se clasifican por sus días de atraso que puede tener el cliente y el porcentaje que se le aplica a no cumplir los días de pago en el tiempo que le corresponde.

Tabla 2

*Clasificación y constitución de provisiones para los créditos de consumo*

Clasificación		Días de atraso	Provisión
<b>A</b>	<b>Riesgo normal</b>	<b>Hasta 30</b>	<b>2%</b>
<b>B</b>	<b>Riesgo potencial</b>	<b>De 31 hasta 60</b>	<b>5%</b>
<b>C</b>	<b>Riesgo real</b>	<b>De 61 hasta 90</b>	<b>20%</b>
<b>D</b>	<b>Riesgo recuperación</b>	<b>De 91 hasta 180</b>	<b>50%</b>
<b>E</b>	<b>Riesgo irrecuperable</b>	<b>Más de 180</b>	<b>100%</b>

Clasificaciones de los tipos de riesgos según sus categorías por los días de atraso, con su provisión asignada para cada riesgo. Fuente: Elaboración Propia.

Las provisiones mínimas establecidas son sin perjuicio de que cada institución pueda aumentar sus montos, si considera que el riesgo de pérdida asumida es mayor a lo determinado conforme al procedimiento señalado. Los porcentajes de provisión deberá de aplicarse sobre el saldo neto no cubierto por garantía líquidas, conforme a lo establecido en la presente norma.

Para la contabilización de crédito de consumo se considerara que pueden ser préstamo de un solo vencimiento, es decir, los créditos que no sean pagos en su fecha de vencimiento, se trasladara a vencidos a los 31 días calendarios. También podrán ser préstamo pagaderos en cuotas, ya sea mensuales, trimestrales, semestrales, anuales, en caso que no hayan sido pagado en su fecha de vencimiento se trasladara a vencido a los 91 días calendario.

#### **4.2.5. Ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias**

La Asamblea Nacional (2013), Ley No. 842 Ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, Título I De disposiciones generales, capítulo Único Objeto, ámbito de aplicación y definiciones, en su artículo 1 establece su objeto como ley:



“Año de la Universidad Emprendedora”

La presente ley tiene por objeto la protección y resguardo hacia los usuarios y consumidores dentro de las instituciones al momento de dar inicio en una operación, garantiza el cuidado y mejor atención a las personas naturales y jurídicas que sean consumidoras o usuarias de bienes o servicios, procurando la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con las personas proveedoras de bienes y servicios públicos, privados, mixtos, individuales o colectivos (p.2).

La Asamblea Nacional (2013), en el capítulo XI De referencia a la regulación de los servicios financieros en el artículo 53 establece:

Las disposiciones del presente capítulo serán aplicable únicamente a las relaciones de consumo entre personas usuarias y proveedores de servicios financiero en cuanto a posible denuncia, consultas, o resolución de reclamo o conflicto de parte de las usuarias afectadas en sus derechos relacionado con los servicios financieros.

En cuanto a los derechos de las personas usuarias de servicio financieros se establecen: el ser informado de forma clara, completa y oportuna sobre los alcances y consecuencias de los servicios financieros al ser contratado, a seleccionar el o los productos o servicios financieros en el ámbito de libre competencia, hacer notificada por parte de la identidad en caso de una negativa respecto al contrato. También tiene el derecho de ser atendido de manera oportuna y diligentemente en caso de reclamo.

Las obligaciones que tiene las personas usuarias de los servicios financieros son: leer previamente el contrato a suscribir con la entidad, solicitar cualquier aclaración requerida, firmar cada documento de autorización, en caso de reclamo deberá de agotar la vía en primera instancia y cumplir con las obligaciones requerida en estricto apego a las estipulaciones pactadas en el contrato (p.26).

De acuerdo a la Asamblea Nacional (2013), Capítulo XI Del uso de la tarjeta de crédito, el artículo 66 garantiza:



“Año de la Universidad Emprendedora”

Se garantiza el derecho a las personas consumidores y usuarias de dichas tarjetas proporcionado por las instituciones financieras, para la adquisición de bienes y servicios así como para retiro o adelanto de dinero en efectivo.

Se prohíbe a las personas proveedoras de bienes y servicios dar un contrato diferenciado entre el pago de las tarjetas de crédito o pago en efectivo, e inclusive la no aceptación de la tarjeta como medio de pago, siendo este un proveedor afiliado a la instituciones financieras emisores de las tarjetas; queda prohibida cualquier práctica comercial discriminatoria en perjuicio de los intereses de las personas consumidoras y usuarias.

El comercios afiliado en medio de pago por tarjeta, la ley establece que habiéndose realizado la transacción, esta deberá de entregar un comprobante a la persona usuaria, con detalle desglosado de los cargos que aplica de sus compras o adquisición de servicios. Dicho documento servirá como prueba suficiente para el cliente en caso de que se realice un cobro o cargo indebido, el cliente podrá comparecer ante la DIPRODEC a más tardar en tres días hábiles contado a partir de la ocurrencia del hecho (p. 30-31).

En este capítulo también se establece como derecho a los usuarios de los servicios financieros, efectuar el pago anticipado de los saldos en forma total o parcial con la consiguiente reducción de los intereses general al día del pago.

Se establece como obligación de la institución financiera la protección de daros personal de sus clientes obtenidos por la gestión de diferentes servicios. También las personas usuarias tendrán el derecho hacer informados de las variaciones de las condiciones jurídicas y económicas, existente a la celebración del contrato.

En cuanto el procedimiento de reclamo y denuncia las autoridades competentes crearán el formulario para la presentación o interposición de estas. Dicho formulario deberá



estar disponible en formato electrónico vía web y en físico en las instalaciones de las personas proveedoras de los servicios financieros.

La vía de resolución para las personas usuarias determina que debe interponer reclamo o renuncia ante las instituciones financiera respectiva, en caso de que esta no responda al reclamo podrá interponer el mismo ante a la dirección de atención a las personas de servicio financiero según sea el caso. Y en caso de que no se presente una resolución a su denuncia, tendrá el derecho a recurrir por la vía judicial.

### **4.3. Características y funcionamiento de las tarjetas de crédito**

#### **4.3.1. Definición de las tarjetas de crédito**

La tarjeta de crédito es el contrato mediante el cual la entidad crediticia (banco o institución financiera), persona jurídica, concede un crédito rotatorio, de cuantía y plazo determinado, prorrogable indefinidamente a una persona natural con el fin de que esta lo utilice en los establecimientos afiliados (Ricausti, 1973).

La tarjeta de crédito es un documento nominativo, legítimamente, intransferible, cuya finalidad es permitir al usuario beneficiarse con las facilidades de pago pactadas con el emisor y las resultantes del contrato celebrado entre éste y el proveedor del bien o servicio requerido por aquél. La empresa emisora de la tarjeta estipula con el cliente la apertura de un crédito a su favor, a efectos de que éste adquiera bienes o servicios en determinados establecimientos adheridos al sistema con los cuales, a su vez, la empresa tiene pactada una respectiva comisión (Di Marchi, 1970).

Mediante el contrato de tarjeta de crédito la empresa concede una línea de crédito revolvente al titular por un plazo determinado y expide la correspondiente tarjeta, con la finalidad de que el usuario de dicha tarjeta adquiera bienes o servicios en los establecimientos afiliados que los proveen o, en caso de solicitarlo y así permitirlo la empresa emisora, hacer uso del servicio de disposición de efectivo u otros servicios conexos, dentro de los límites y condiciones pactados, obligándose a su vez, a pagar a la



empresa que expide la correspondiente tarjeta, el importe de los bienes y servicios que haya utilizado y demás cargos, conforme a lo establecido en el respectivo contrato (Fentanes, 1999).

#### **4.3.2. Partes que intervienen en las tarjetas de crédito**

El contrato de la tarjeta de crédito, origina relaciones legales entre varias partes. Giorgio (1970) afirma que los involucrados en el contrato son la entidad emisora, el usuario o titular de la tarjeta de crédito y el proveedor afiliado.

Sin embargo, el hecho de que existan tres agentes que intervienen en el contrato de tarjeta de crédito no significa que existan tres tipos de contratos, si no que se trata de enmarcar las tres partes que intervienen en la contratación de derechos y obligaciones.

Primero se encuentra la entidad emisora, estas son todas aquellas instituciones financieras que emiten tarjetas de crédito para dinamizar sus acciones, estos pueden ser los bancos que están debidamente autorizados en el país y los establecimientos comerciales que entregan tarjetas a sus clientes para que realicen compras exclusivas en su establecimiento o sucursales.

El titular de la tarjeta de crédito, que puede ser una persona natural o jurídica, quien es autorizada por la institución emisora a fin que emplee el crédito reconocido en sus actividades cotidianas.

Y por último, el comerciante afiliado, es un proveedor que accede a la utilización del crédito que se le ha concedido al titular de la tarjeta de crédito.

#### **4.3.3. Uso de las tarjetas de crédito**

Según Aprende Libre (sf). “Al igual que los créditos, al hacer uso de las tarjetas se pueden realizar pagos y retiros de dinero en efectivos hasta el límite o tope establecido por la entidad financiera o banco que la emitió”. A continuación se detallan los usos más destacados:



#### ***4.3.3.1. Compras y pago de servicios***

Es su uso más frecuente y se recomienda utilizarlas para realizar compras de mayor valor y poco frecuente, que en cierto modo no se consuma todo el presupuesto del mes que ha destinado el cliente.

Además, a través de las tarjetas se pueden realizar compras en línea desde cualquier sitio web, desde ropa y objetos cotidianos, hasta boletos de avión y reservaciones en hoteles.

Se debe elegir el objeto que se quiere comprar y asegurar de que todo esté en orden, para pagar, hay que aceptar haber entendido los términos y condiciones, además, hay que llenar las casillas en blanco con detalles personales del pedido como nombre, dirección a la que debe ser entregado, código postal, cuenta de correo electrónico. A la par de esto o después, es necesario llenar las casillas con información sobre el método de pago con tarjetas de crédito, y es importante recalcar que nunca se debe suministrar el PIN de usuario por motivos de seguridad o fraude.

Es recomendable que antes de hacer una compra por internet, tiene que estar informado sobre cómo funciona la tarjeta, qué beneficios tiene y si pueden hacerse cambios una vez que se compra algo.

#### ***4.3.3.2. Efectivo a la mano***

El avance de dinero en efectivo funciona al momento en que el cliente está limitado de dinero. Para adquirirlo, el cliente deberá retirar por medio de cajeros automáticos disponibles, la cantidad de dinero que necesite.

#### ***4.3.3.3. Traslado de deuda***

Esto te permite pagar la deuda que tienes en la tarjeta de crédito con otra tarjeta. La operación funciona si se realiza una buena comparación y se escoge la tarjeta que cobre menos intereses y comisiones, así se traslada la deuda de una tarjeta a otra que cobre menos.

#### **4.3.4. Características de las tarjetas de crédito**

Para Aprende Libre (s.f.)

Durante la vida crediticia, muchas personas presentan inconvenientes con las entidades financieras a causa de las tarjetas de crédito y la poca información que se tiene de estas (p.12). Por ello es importante presentar a los usuarios las características más destacadas para su uso y manejo:

##### **4.3.4.1. Requisitos solicitados**

Las entidades financieras tienen unos requisitos específicos según el tipo de tarjeta, estos pueden ser ingresos mínimos, tipo de contrato laboral, años de vida crediticia o productos anteriores. De algunos de ellos depende que te otorguen o no la tarjeta.

En Nicaragua, se realiza un análisis del historial crediticio y se verifica que el cliente cuente con una o más fuentes de ingresos estable, para lo que se solicita únicamente la colilla de INSS y su cedula de identidad.

##### **4.3.4.2. Cobertura**

Algunas tarjetas solo son válidas en el ámbito nacional, así que se debe tener en cuenta si se va a necesitar en el extranjero. De tal fin, que la persona que pida la tarjeta se asegure en que la tarjeta que se pueda utilizar dentro y fuera del país.

##### **4.3.4.3. Límites de crédito**

El límite o tope a ser prestado es una de las características principales de tu tarjeta de crédito; este se determina según el nivel de ingresos y experiencia crediticia.

En otras palabras, el límite de crédito es el tiempo máximo que la institución financiera le puede dar al usuario en dar el pago del crédito.



#### ***4.3.4.4. Costo anual total***

Toda tarjeta de crédito tiene un costo expresado en un porcentaje que reúne la tasa de interés, seguros y comisiones. Cuanto mayor es el porcentaje, mayor es el costo de esta tarjeta.

Por lo tanto, el costo anual total (CAT) ayuda en si a calcular el costo total del financiamiento de un crédito, es decir que el porcentaje que obtendrá no solo será una tasa de interés si no todos los elementos que al final tiene que pagar.

#### ***4.3.4.5. Cuota de manejo***

Estas cuotas son cobradas por el uso de la tarjeta de crédito, los cobros pueden hacerse cada uno, dos, tres o seis meses o un único cobro al año; nuevamente, este valor depende del tipo de tarjeta y de la entidad financiera.

Como se plantea en el párrafo anterior estos cobros está en dependencia o según las políticas que cada institución tiene; estos cobros pueden hacer de dos maneras anticipadas y vencidas.

#### ***4.3.4.6. Fecha de corte y fecha de pago.***

El tarjetahabiente deberá conocer acerca de la fecha de corte y fecha de pago que tiene la tarjeta, esto con el fin de evitar ciertas tensiones que surgen ante la necesidad de realizar el pago del mes y el cliente lo pueda realizar de la forma que más le conviene en cuanto a monto y tiempo.

Para ello es importante saber que la fecha de corte de una tarjeta de crédito, es el día en que el banco emisor de la tarjeta marca como el fin de un período de registro de compras que se realiza y al mismo tiempo, establece el inicio de otro. A partir de la fecha de corte, el banco otorga hasta 25 días naturales para pagar. No obstante, la fecha de pago será la fecha límite que tiene para pagar el tarjetahabiente lo reflejado en el estado de cuenta, ya sea el pago mínimo exigible o una cantidad superior.<sup>3</sup>

#### 4.3.4.7. *Interés bonificable*

Los intereses reembolsables o bonificables se calculan sobre las compras y cargos realizados en el periodo actual. Son reembolsables o bonificables porque al pagar puntualmente de contado, se reversarán en el siguiente estado de cuenta

$$\text{Interés Bonificable} = \text{Retiro o Compra} * \text{Tasa de Interés corriente} / 365 * \text{Número de días}$$

Figura 6. Ecuación para cálculo de interés bonificable. Fuente: Banco de la Producción S,A

#### 4.3.4.8. *Interés corriente*

Los intereses también pueden ser corrientes, estos son un porcentaje del saldo adeudado al corte anterior, sin incluir los cargos del mes presente. Se deben pagar estos intereses corrientes solamente si el mes anterior se realizó un abono parcial al saldo de la tarjeta de crédito.

$$\text{Interés Corriente} = \text{Principal diario} * \text{Tasa de interés corriente diario} * \text{Número de días}$$

Figura 7. Ecuación para el cálculo de interés corriente. Fuente: Banco de la Producción S,A

Para realizar el cálculo de los intereses bonificables y corrientes se debe conocer que la tasa de interés corriente diaria se determina según la tabla de costos vigente entre 365 días y el número de días es igual a los días en que el principal no sufre variación.

#### 4.3.4.9. *Interés moratorio*

El interés moratorio, es aquel interés sancionatorio que se aplica una vez se haya vencido el plazo para que se reintegre el capital cedido o entregado en calidad de préstamo y no se haga el reintegro o el pago. El interés moratorio sólo opera una vez vencidos los plazos pactados y no se ha cumplido con el pago.

$$\text{Interés Moratorio} = \text{Principal en mora} * \text{Tasa de interés moratoria diaria} * \text{Número de días en mora}$$

Figura 8. Ecuación para el cálculo de interés de moratorio. Fuente: Banco de la Producción S,A



Para la tasa de interés moratorio se tomara como base la tabla de costos vigentes entre 365 días, y el número de días será igual a los días que el principal en mora permanece en mora.

#### **4.3.4.10. Comisiones**

La entidad financiera puede también imponer otras cantidades, como son gastos de estudios, comisiones de apertura, mantenimiento o pago anticipado. Algunas serán fijas, otras variables con o sin mínimo, unas las pagaremos al principio del período; otras a lo largo de la vida del préstamo; y habrá otras al final. Estos gastos elevan el costo (TEA) del préstamo por encima del tipo de interés pactado (Guzmán, 2005, p.202).

Las comisiones bancarias son sobre todo retribución que el banco percibe por sus servicios. Puede ser por la renovación del documento o por los gastos y servicios que ocasiona la gestión de cobranza. Las entidades financieras cobran una comisión por un valor o un porcentaje determinado. Es de suma importancia que se tenga en cuenta, pues dependen del tipo de tarjeta y de la entidad financiera que las emite.

El cálculo por comisión de retiro y gestión de cobro se determina de la siguiente manera:

<p><b><i>Comisión por retiro de efectivo</i></b> = Monto del retiro * tasa de comisión</p> <p><b><i>Cargo administrativo de mora</i></b> = us\$10 mensuales o su equivalente en córdobas al tipo de cambio oficial si el límite de crédito es menor a us\$1,500.00</p> <p><b><i>Cargo administrativo de mora</i></b> = 0.5% * saldo al corte si el límite de crédito es superior a us\$1,500.00</p>
---

Figura 8. Ecuaciones para el cálculo de comisión de retiro en efectivo y cargo administrativo por mora. Fuente: Banco de la Producción S,A

Dentro de las comisiones más comunes que cobran los bancos por el uso de tarjetas de crédito se tiene: anualidad, disposición de efectivo, por inactividad, pago tardío, plásticos adicionales y reexpedición de plásticos (Véase el anexo 7.1.6).

#### 4.3.4.11. Pago mínimo

El pago mínimo corresponde a la cantidad más pequeña requerida por el banco para mantener el crédito vigente y no reportarlo en mora ante el buró, este monto va incluido en el estado de cuenta todos los meses. Sin embargo, si se realiza únicamente este pago, el cliente tardara más tiempo en liquidar su deuda.

El cálculo del pago mínimo se realiza mediante la aplicación de la siguiente formula:

$$\text{Pago mínimo} = ((\text{Pago de contado} - \text{interés moratorio} - \text{monto en mora}) / \text{plazo}) + \text{interés bonificable} + \text{interés moratorio} + \text{monto en mora}$$

Figura 9. Ecuación para el cálculo del pago mínimo. Fuente: Banco de la Producción S,A

Para el pago mínimo se tiene el pago de contado que corresponde al saldo inicial o saldo anterior más las compras y cargos del mes, a este pago se le restan intereses moratorios y el monto en mora en el caso que hayan incurrido. Una vez se obtengan esos resultados se sumaran los intereses bonificables del mes y los intereses y cargos en mora.

#### 4.3.4.12. Saldo

Corresponde a la cantidad de dinero que se le debe a la entidad financiera después de haber pagado la cuota o pago mínimo.

$$\text{Saldo al corte} = \text{Saldo anterior} + \text{compras y retiros} + \text{cargos y débitos} - \text{pagos créditos} + \text{intereses bonificables}$$

Figura 10. Ecuación para el cálculo del saldo al corte. Fuente: Banco de la Producción S,A

#### 4.3.4.13. Beneficios adicionales:

Según la experiencia crediticia y entidad financiera, se pueden ofrecer algunos beneficios adicionales, como exención de la cuota de manejo y seguros para viajes, entre otros.



#### **4.3.4.14. Voucher**

Es el comprobante de la compra, le entregarán una copia de este para que lo guarde y posteriormente se compare con el estado de cuenta; si hay alguna inconsistencia esta ayudará a realizar algún tipo de reclamo (Véase anexo 7.1.7).

#### **4.3.4.15. Estado de cuenta:**

Es un informe en el cual se detallan todas las operaciones realizadas durante el mes, también se pormenorizan los cargos que corresponden a intereses y comisiones; aquí se explica cómo se determinó la cuota o pago mínimo correspondiente a dicho mes.

#### **4.3.4.16. Seguros**

Algunas entidades financieras incluyen seguros en sus tarjetas de crédito, ya sea para asegurar tus compras contra robo, seguros de viajes, de salud o para tu equipaje. Estos seguros aumentan el valor de tu factura.

De tal manera, es recomendable obtener seguro de cualquier tarjeta de crédito por los riesgos que puede pasar en cualquier momento.

#### **4.3.4.17. Promociones**

Algunas marcas de tarjetas de crédito tienen convenios con diferentes establecimientos en los cuales hacen ofertas o descuentos con regularidad, ya sea en restaurantes o en estaciones de gasolina; se debe asegurar que la tarjeta de crédito se ajuste al perfil de consumo.

#### 4.3.5. Formato de las tarjetas de crédito

Para Kardmatch (s.f.)

La tarjeta de crédito es un rectángulo de plástico, de unos 86 mm × 54 mm (33/8 pulgadas × 21/8 pulgadas). Cada tarjeta identifica a la entidad financiera o banco emisor, al afiliado y el periodo de tiempo durante el cual la tarjeta estará vigente. Puede tener una banda magnética o un microchip y un número en relieve.

Las partes que conforman la tarjeta de crédito son:

- Nombre y logo del banco emisor
- El chip, es un microprocesador que almacena grandes cantidades de información y autoriza de manera segura las transacciones al utilizar la tarjeta.
- Número de tarjeta, es el número que identifica a la tarjeta de crédito, normalmente cuenta con 16 dígitos únicos e irrepetibles.
- Fecha de vencimiento, nombre y apellido del titular.
- Banda magnética que funciona para resguardar toda la información del plástico
- Código de seguridad.
- Panel de firma, es el lugar donde va la firma del titular de la tarjeta y con ella se autoriza.
- Teléfonos a los que se debe llamar en caso de extravío.

(Véase anexo 7.1.8)

#### 4.3.6. Funcionamiento de las tarjetas de crédito

De acuerdo a Banca Fácil (s.f.) “Cada persona que cuenta con una tarjeta, cuenta con una línea de crédito que ha sido aprobada por la empresa que haya emitido la tarjeta que puede ser un banco u otro tipo de organización como una casa comercial”.



Para hacer una compra con tarjeta de crédito, se debe de presentar la tarjeta en el comercio donde se verifica la identidad del dueño o titular de la tarjeta, a través de la cedula de identidad o pasaporte.

Allí deberá firmar un comprobante de compra, conocido también como voucher, en donde se establece el valor total de la compra. Una copia de este se le entrega al comprador quien las debe guardar para poder comparar luego con el estado de cuenta que se le entregara y hacer los reclamos correspondientes cuando se detecten cobros que no correspondan.

Una vez terminada esa transacción, el establecimiento comercial presenta el voucher al operador de la tarjeta para cobrar el valor de la compra que se hizo. Seguidamente dicha empresa le informa al emisor de la tarjeta (que es el banco o casa comercial) de cada movimiento, gracias a lo cual este último genera un estado de cuenta mensual con todas las operaciones realizadas.

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

#### **4.3.7. Clasificación de las tarjetas de crédito**

Aquino y Lecoque (2011) afirman:

En la actualidad, las tarjetas de crédito han jugado un rol crucial al aportar al desarrollo de las economías de los países más desarrollados; en la medida en que los consumidores llegan a tener mayores facilidades para la adquisición de bienes y



servicios, igualmente va creciendo la demanda en los distintos sectores del mercado (p.7).

Lo que ocasiona que existan diversos tipos de tarjetas que se ajusten a la capacidad de pago o el nivel de ingresos que poseen los clientes y las actividades a las que estos se dediquen.

#### ***4.3.7.1. Según el tipo de titular de las tarjetas de crédito***

##### *4.3.7.1.1. Tarjetas individuales*

Estas tarjetas son personales e intransferibles, el titular tiene el derecho y la responsabilidad de utilizar los servicios de la tarjeta y puede nombrar usuarios adicionales, que son personas que la utilizan bajo autorización, riesgo y cargo del titular. Por tanto, hay muchas personas que utilizan este tipo de tarjeta de crédito ya sea para financiarse, gastos obligatorios, adquisición de un bien o para vacacionar.

##### *4.3.7.1.2. Tarjetas corporativas empresariales*

En el caso de las tarjetas corporativas si los empleados de una empresa tienen que viajar, pagar comida y hospedaje o realizar cualquier gasto a nombre de la compañía, puede solicitar una tarjeta de este tipo a la institución financiera de su preferencia. El sujeto de crédito y responsable de pagar el monto de la deuda es la empresa, pero sus empleados son los titulares autorizados. Esta tarjeta es un respaldo para los recursos de la compañía que se depositan en una cuenta para gasto necesario.

##### *4.3.7.1.3. Tarjetas conjuntas*

Otorgadas a dos o más personas, ambas personas son responsables por las deudas y el manejo de la misma. Está basado en los bienes, ingresos e historial crediticio de las dos personas que la solicitan. Muchas veces, los matrimonios solicitan esta tarjeta en forma conjunta. Tal vez obtengas más crédito si solicitas una tarjeta de esta manera, pero serás responsable por la deuda completa, aún en caso de divorcio.



#### **4.3.7.2. Según la funcionalidad de las tarjetas de crédito**

##### **4.3.7.2.1. Tarjeta de servicio**

Suple momentáneamente al efectivo pero al vencimiento del plazo de crédito preestablecido debe pagar el total de tus compras. La función de crédito es transitoria.

##### **4.3.7.2.2. Tarjetas de compra y crédito**

Le suma a la tarjeta la posibilidad de financiar los consumos. El poseedor solo está obligado a pagar parte de sus compras, el llamado monto mínimo, y se pueden financiar el monto restante según lo pactado con el emisor.

##### **4.3.7.2.3. Tarjetas múltiples**

Reúne las funciones de compra y débito, esto incluye la posibilidad de utilizar los cajeros automáticos y otras terminales electrónicas. Por medio de esta tarjeta, a través de la función de débito, puede girar contra el límite de compra de tu tarjeta, retirando adelantos de efectivo de los cajeros automáticos o contra fondos disponibles en tu cuenta de ahorro.

#### **4.3.7.3. Según su tipo de emisión**

##### **4.3.7.3.1. Tarjetas bancarias**

Son emitidas por los bancos para cobertura nacional o internacional, asociándolas a los procesadores internacionales Visa o Mastercard. Hoy en día las tarjetas bancarias aportan al desarrollo de la economía por medio de los consumidores que llegan a tener mayor facilidad en la adquisición de bienes y servicios.

##### **4.3.7.3.2. Tarjetas de afinidad**

Son emitidas por un banco en conjunto con alguna institución y cada vez que realizas una compra, un porcentaje de la facturación se otorga a dicha institución. Por lo general identifican al poseedor con una organización determinada, ya que los plásticos contienen el logotipo de la misma.

#### 4.3.7.3.3. *Tarjetas de marca privada*

Tienen la marca de algún establecimiento comercial impreso en la tarjeta y únicamente pueden ser usados en este, contando con beneficios exclusivos o descuentos periódicos.

#### 4.3.7.3.4. *Tarjetas de marca compartida*

También tiene el logotipo de algún negocio impreso en el plástico, pero en este caso cuentas con los servicios tradicionales de la tarjeta de crédito, además de que por ser cliente frecuente de dicha tienda tiene beneficios o promociones adicionales. Por lo tanto, son instrumentos de pago emitida por dicho banco ya que percibe beneficios que tiene este tipo de tarjeta como son los descuentos, premios y entre otros.

#### 4.3.7.4. *Por su servicio y límite de crédito*

##### 4.3.7.4.1. *Clásica*

Para obtenerla el solicitante no requiere tener un alto ingreso comprobable, aunque el crédito es limitado. Actualmente casi todas son internacionales.

##### 4.3.7.4.2. *Oro*

Para obtenerla se requiere un mayor nivel de ingresos, pero por lo mismo otorga un mayor límite de crédito, aunque la anualidad y las comisiones que cobra son mayores. Es aceptada en una gran variedad de establecimientos en todo el mundo.

##### 4.3.7.4.3. *Platino*

Esta tarjeta ofrece un valor agregado de servicios preferenciales en establecimientos como hoteles, aerolíneas y comercios. Ofrece un límite de crédito más amplio que las anteriores. Esta tarjeta también es internacional.



#### **4.3.7.5. Por su aceptación geográfica**

##### **4.3.7.5.1. Nacional**

Aceptada en establecimientos que tienen convenio con el banco sólo en la República de Nicaragua. De modo que este tipo de tarjeta es utilizada en el territorio nacional para su uso.

##### **4.3.7.5.2. Internacional**

La autorización de las transacciones internacionales corre a cargo de las compañías Visa, Mastercard, Discover, American express, JCB, entre otras, las cuales tienen la red necesaria para conectar a los bancos nacionales con los establecimientos comerciales de muchas partes del mundo. Por otra parte, estas tarjetas internacionales son de utilidad para las personas que viajan a otros países y así utilizarlas sin ningún problema.

#### **4.3.8. Ventajas y desventajas de las tarjetas de crédito**

##### **4.3.8.1. Ventajas**

- Su uso se ha extendido en las compras por Internet, cada vez es más usual que la gente compre y realice pagos en Internet con este medio. Se pueden hacer reservaciones de hoteles, compra de boletos de avión, entre otros.
- Se corre menos riesgos al portar una tarjeta de crédito que portando dinero en efectivo.
- Para retirar dinero o realizar una compra urgente, la tarjeta estará disponible siempre.
- Gracias a los avances en efectivo se puede disponer de dinero inmediato haciendo un retiro en cajero automático o en una oficina de la entidad bancaria.
- Algunos acreedores le proporcionan beneficios, como seguro a la hora de rentar un auto, millas, descuentos, que se otorgan cuando utilizan la tarjeta.
- Al hacer uso de la tarjeta y cumplir con las responsabilidades de pago, la entidad emisora ofrece más puntos o bienes gratis por obtener. Pero se debe asegurar de

hacer pagos puntuales y un manejo inteligente de la tarjeta para obtener estos beneficios.

#### 4.3.8.2. *Desventajas*

- Al hacer uso de las tarjetas de crédito o plástico, se propicia más al tarjetahabiente a realizar compras con dinero inexistente en su cuenta bancaria.
- Se corre el riesgo de no poder controlar los gastos. El tener la tarjeta siempre a la mano puede llevar al cliente a endeudarse de más y es fundamental tener un autocontrol para evitar inconvenientes.
- En caso de pérdida o robo de la tarjeta de crédito, se tendrán algunos problemas. Ante esta situación es necesario que se haga la denuncia correspondiente. Además, es recomendable comprar un seguro para la tarjeta ya que puede evitar futuros problemas.
- Algunas comisiones por distintas operaciones pueden ser demasiado elevadas.
- Al realizar compras en cuotas se pagan intereses y agrega valor al costo final de la compra.
- Además, se pagan altas tasas de intereses dependiendo de las tarjetas de crédito que se vaya a utilizar.
- Debido a que son muy fáciles de usar y las aceptan casi en todos lados, no se organizan los pagos puntuales de las tarjetas y adquiere deudas mucho más fácil.
- Se deben pagar altas comisiones por disposiciones de efectivo.

#### 4.3.9. **Errores más comunes al hacer uso de las tarjetas de crédito.**

A continuación, se muestran los principales errores que cometen las personas que utilizan las tarjetas de crédito, las cuales debe de tomar en cuenta para evitar un mal manejo de ellas:

- Usar la tarjeta crédito como dinero extra: El primer error que no se debe cometer, bajo cualquier circunstancia, es pensar que la tarjeta de crédito es dinero extra. Es

por esto que siempre se debe tomar un límite de crédito que realmente pueda manejarse. Uno que seguro esté por debajo de los ingresos mensuales y que, en caso de exceder, no resulte dificultoso resolverlo y no sobre pasar a la capacidad financiera.

- No tener presente las fechas de corte y pago: El segundo error que usualmente cometen las personas que tienen tarjetas de crédito es que no tienen pendiente las dos fechas importantes de la tarjeta de crédito: Corte y pago. La primera fecha de corte es la que define o pone un parámetro al conjunto de transacciones que se hacen dentro de un período determinado. La segunda fecha de pago es el último día que puede hacerse el pago del dinero que le adeudas al banco, es decir, luego que pasa la fecha de corte, el banco da de 20 a 25 días para devolverle ese dinero sin cargo alguno, y la fecha límite para hacerlo es el día de pago. Si pasa de ese día, entonces el banco carga intereses y moras, sobre el monto que se adeuda. Y se debe tomar en cuenta que este es uno de los instrumentos de deuda más costosos que hay dentro del mercado formal.
- Pagar el mínimo es la solución: El tercer error que se debe evitar es pensar que el pago mínimo es la solución. Por lo tanto, el saldo mínimo es solo, literalmente, para emergencias, cuando se está en una situación que se sale de control y no existen recursos para saldar todo el balance pendiente. Pero aun así, si hay algo más para pagar, es recomendable pagar todo lo que se puede.

#### **4.3.10. Sugerencia para el manejo de las tarjetas de crédito**

Durante la vida crediticia de muchas personas, se han presentado inconvenientes con las entidades financieras a causa de las tarjetas de crédito, por ello recomendamos seguir atentamente estas sugerencias.

- Es importante tener presupuestados los pagos por cuota de manejo y comisiones.



“Año de la Universidad Emprendedora”

- Algunas tarjetas, te ofrecen como beneficios adicionales, servicios de asistencia médica, vial y seguro para accidentes en viajes; estos pueden aumentar el cargo mínimo a pagar, si no se necesitan deben cancelarse.
- No es recomendable tener muchas tarjetas de crédito, es más difícil controlarlas y se pagarán más en comisiones.
- Se debe saber cómo bloquear la tarjeta en caso de pérdida, hurto o robo y el proceso para poder reponerla, también verificar que la tarjeta sea válida en el extranjero y que comisiones aplican.
- Programar los pagos de la tarjeta de crédito antes de la fecha límite, como si fuera uno más de los gastos mensuales, como el pago de la energía, el agua o el teléfono; así se evitaban recargos por mora.
- Revisar el estado de cuenta mensualmente, así se sabrá que el saldo inicial concuerda con el estado de cuenta anterior y lo gastado con los vouchers o comprobantes de compra.
- Si existe algún reclamo o inconformidad con la entidad financiera ellos pedirán todos los documentos y comprobantes correspondientes, por lo que es importante conservarlos.
- En el momento de hacer una compra con la tarjeta de crédito es importante tener en cuenta la fecha en la que el tarjetahabiente recibe sus ingresos, la fecha de corte y la fecha de pago de la tarjeta, así se dispone de más tiempo entre la compra y el pago.
- Tener siempre en cuenta la fecha de vencimiento de la tarjeta, así se evitan que la rechacen justo cuando la necesitas.
- El dinero pagado por concepto de intereses aumenta con la cantidad de cuotas en las que difieran los pagos.
- Nunca se debe entregar la tarjeta para que se la lleven a otro lugar a hacer la operación.



#### **4.4. Caso practico**

##### **4.4.1. Información corporativa del Banco de la Producción**

###### ***4.4.1.1. Reseña histórica***

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, para servir como agente de desarrollo económico al país.

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

En el transcurso de los años desde su fundación, Banpro 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 por 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.

Cuenta con más de 3,504 puntos de atención, a lo largo y ancho del país, y 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 de sus clientes.



#### **4.4.1.2. Misión**

Ofrecer productos y servicios que respondan a las necesidades de nuestros clientes, de forma dinámica y accesible, promoviendo relaciones cercanas y duraderas basadas en la confianza mutua.

#### **4.4.1.3. Visión**

Ser el banco más relevante del país, miembro de un grupo financiero regional sólido, caracterizado por la innovación continua, excelencia en el servicio y enfocado en la satisfacción de nuestros clientes.

#### **4.4.1.4. Valores**

Respeto, compromiso, iniciativa e innovación, diligencia y valor.

“Año de la Universidad Emprendedora”

**4.4.1.5. Organigrama**

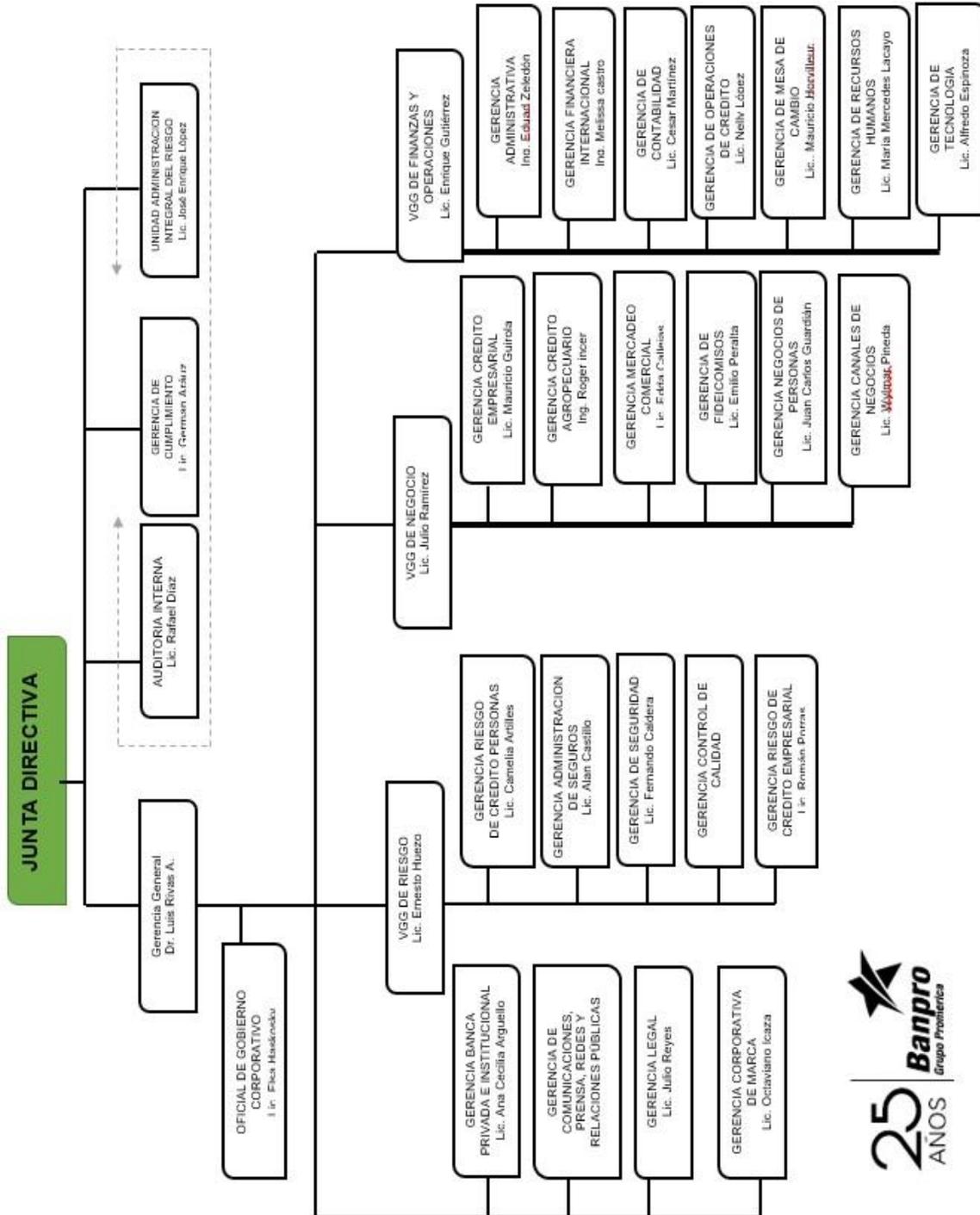


Figura 11. Fuente: Banco de la Producción S.A.



#### 4.4.2. Descripción y resolución del caso práctico:

La Sra. María Rebeca Zapata Mayorga de 21 años de edad, soltera, con cedula de identidad 561-220196-0003S, quien labora como contadora general en la empresa Cafetería las Brumas S.A. desde hace tres años, fue contactada por un ejecutivo de tarjetas de crédito del banco de la producción, para ofertarle una tarjetas de crédito Claro Mastercard con un límite de hasta 500 dólares.

Para adquirir la tarjeta el banco solicita al cliente copia de su identificación y colilla del INSS para verificar su salario, además, deberá llenar la solicitud de tarjetas de crédito en línea y una vez finalice el proceso de verificación se procede a firmar el contrato.

El banco emisor está obligado en informar al cliente de cada uno de los capítulos que intervienen en el contrato y explicar aquellos conceptos que no sean del conocimiento del cliente, también entregara junto con una copia del contrato el resumen informativo que contiene la información básica del contrato y finalmente se pondrá a disposición del titular la tarjeta de plástico que será utilizada.

Al adquirir la tarjeta podrá gozar de diversos beneficios, como lo es obtener 500 puntos de bienvenida al suscribir sus cuentas Claro a través de débito automático Banpro, acumular un punto por cada dólar en cualquier compra o consumo que realice y acumular dos puntos por cada dólar que consuma por las transacciones en centros de atención al cliente claro.

Además, podrá gozar de planes pospago para llamadas ilimitadas a la red claro durante todo el contrato, paquete de redes sociales (facebook y whatsapp gratis al contratar paquetes de internet pospago) y prepago móvil con extra saldos permanentes en las recargas de tiempo aire que realice a través de los canales de banpro, banpro en línea, cajas banpro.

A continuación se presentan las operaciones, pagos y compras que se realizaron durante el periodo de septiembre y octubre del mismo año. Se conoce que el cliente no realizo el pago del primer estado de cuenta en la fecha correspondiente.

15/09/2017	Compra Superm. La Union	C\$ 3,000.00
17/09/2017	Pago Servicios Basicos	C\$ 700.00
19/09/2017	Compra COPASA a 0% intereses	\$120
22/09/2017	Retiro ATM	C\$ 200.00

#### 4.4.3. Cálculos de tarjeta Claro MasterCard correspondiente al mes de septiembre

##### 4.4.3.1. Mantenimiento de Valor

Fecha	Tipo de Cambio	Factor MV	Saldo Inicial	Compras o retiros	Pagos	Saldo Diario	Mant. Valor	Mant.Val.Acum
13/09/2017	30.3455							
14/09/2017	30.3496							
15/09/2017	30.3537	0.00013509	0	3000	0	3000	0.40527717	0.41
16/09/2017	30.3577	0.00013178			0	3000	0.39533895	0.80
17/09/2017	30.3618	0.00013506		700	0	3700	0.49970848	1.30
18/09/2017	30.3658	0.00013174			0	3700	0.48745463	1.79
19/09/2017	30.3699	0.00013502			0	3700	0.49957518	2.29
20/09/2017	30.374	0.000135			0	3700	0.49950774	2.79
21/09/2017	30.378	0.00013169			0	3700	0.48725884	3.27

Fuente: información tomada del Banco de la Producción S.A

Para realizar el cálculo del mantenimiento de valor el usuario de la tarjeta de crédito debió haber realizado compras o retiros en moneda nacional o córdoba, en caso de compras en dólares no se realizara. Para dicho calculo el banco debe obtener el factor de mantenimiento de valor a partir del día en que se realizó la compra o retiro, para ello se divide el tipo de cambio actual entre el tipo de cambio del día anterior.

Una vez se tienen los resultados del factor de mantenimiento diario, este se ira multiplicando todos los días con el saldo diario para obtener el mantenimiento de valor diario. Sin embargo, el mantenimiento diario se ira acumulado con el anterior para al final del corte conocer el monto total que el cliente acumulo en todo el periodo.

#### 4.4.3.2. Calculo de interés bonificable y pago mínimo de la tarjeta de crédito

Calculos del Estado de Cuenta - Tarjeta Claro Mastercard		
<b>Monto</b>	<b>3700</b>	
<b>MV</b>	<b>3.27</b>	
<b>Monto total</b>	<b>3703.27</b>	
<b>Interes bonificabe Compra 1</b>	<b><math>3000*50\%/365*2</math></b>	<b>C\$ 8.22</b>
<b>Interes bonificabe Compra 2</b>	<b><math>3700*50\%/365*5</math></b>	<b>C\$ 25.34</b>
<b>Total de interes Bonificable Cordoba</b>		<b>C\$ 33.56</b>
<b>Pago minimo Cordobas</b>	<b><math>3703.27/25+33.56</math></b>	<b>C\$ 181.69</b>
<b>Total de interes Bonificable Dolares</b>		<b>0.00</b>
<b>Pago minimo Dolares</b>		<b>20.00</b>

Fuente: Información tomada del Banco de la Producción S,A

Para el cálculo de los intereses bonificables se realizaron en base a la cantidad de dinero que fue utilizado o retirado de la tarjeta, una vez que se tiene esta información se multiplicara por la tasa de interés anual dividida entre los 365 días del año y multiplicada por la cantidad días en que el saldo no sufrió variaciones. En el caso anterior el primer saldo fue de 3000 córdobas, pero a los dos días siguientes sufrió una variación y ascendió a 3700, lo que sería el nuevo saldo para realizar el cálculo hasta llegar a la fecha de corte con una cantidad de 5 días.

En cuanto al pago mínimo el banco establece una ecuación que requiere conocer el monto de la deuda, que corresponde a las compras y retiros, más el mantenimiento de valor, esta cantidad será dividida entre 25, que es el plazo que establece el contrato y luego se sumarán los intereses bonificables que ya se obtuvieron.

Sin embargo, el cliente realizo una compra en dólares, haciendo uso de la promoción a 0% de intereses, por lo que solamente deberá pagar una cuota durante seis meses, que corresponde a 20 dólares.

#### 4.4.3.3. Estado de cuenta

Estado de Cuenta, Septiembre 2017					
<b>Datos Generales: Maria Rebeca Zapata Mayorga</b>			 		
<b>Reparto San Juan, Plaza la Biblia 2c. Abajo 1/2 lago</b>					
<b>Fecha de corte</b>		<b>Fecha de Pago</b>		<b>Limite de Credito</b>	
21/09/2017		16/10/2017		US 500	
			<b>CORDOBAS</b>	<b>DOLARES</b>	
Saldo Anterior			0	0.00	
Compra y retiro			3700	120.00	
Cargos y debitos			3.27	20.00	
Pagos y creditos			0.00	0.00	
Pagos de contado			3703.27	20.00	
Pago minimo			181.69	20.00	
Credito disponible			11489	380.00	
<b>DESCRIPCION</b>					
15/09/2017	Supermercados la union		3,000		
17/09/2017	Pago Servicios Basicos		700		
19/09/2017	Cuota 1/6 COPASA			20	
21/09/2017	Ajuste de valor		3.27		
	<b>Intereses Bonificables</b>		<b>33.56</b>	<b>0.00</b>	
<b>Saldo al Corte</b>			<b>3736.84</b>	<b>20.00</b>	
<b>DETALLE COMPRA DIFERIDA</b>					
<b>Desembolso</b>	<b>Tasa</b>	<b>Plazo</b>	<b>Interes mes</b>	<b>Total cuota</b>	<b>Saldo Actual</b>
120	0.00	6	0.00	20.00	120.00

Fuente: información tomada del Banco de la Producción S,A

#### 4.4.4. Cálculos de tarjeta Claro MasterCard correspondiente al mes de octubre.

##### 4.4.4.1. Mantenimiento de valor

Fecha	Tipo de Cambio	Factor MV	Saldo Inicial	Compras o retiros	Pagos	Saldo Diario	Mant. Valor	Mant.VaLAcum
22/09/2017	30.3821	0.00013497	3700			3700	0.50	3.77
23/09/2017	30.3861	0.00013166		200		3900	0.51	4.29
24/09/2017	30.3902	0.00013493				3900	0.53	4.81
25/09/2017	30.3943	0.00013491				3900	0.53	5.34
26/09/2017	30.3983	0.0001316				3900	0.51	5.85
27/09/2017	30.4024	0.00013488				3900	0.53	6.38
28/09/2017	30.4065	0.00013486				3900	0.53	6.90
29/09/2017	30.4105	0.00013155				3900	0.51	7.42
30/09/2017	30.4146	0.00013482				3900	0.53	7.94
01/10/2017	30.4186	0.00013152				3900	0.51	8.46
02/10/2017	30.4227	0.00013479				3900	0.53	8.98
03/10/2017	30.4268	0.00013477				3900	0.53	9.51
04/10/2017	30.4308	0.00013146				3900	0.51	10.02
05/10/2017	30.4349	0.00013473				3900	0.53	10.55
06/10/2017	30.439	0.00013471				3900	0.53	11.07
07/10/2017	30.4431	0.0001347				3900	0.53	11.60
08/10/2017	30.4471	0.00013139				3900	0.51	12.11
09/10/2017	30.4512	0.00013466				3900	0.53	12.63
10/10/2017	30.4553	0.00013464				3900	0.53	13.16
11/10/2017	30.4593	0.00013134				3900	0.51	13.67
12/10/2017	30.4634	0.00013461				3900	0.52	14.20
13/10/2017	30.4675	0.00013459				3900	0.52	14.72
14/10/2017	30.4716	0.00013457				3900	0.52	15.25
15/10/2017	30.4756	0.00013127				3900	0.51	15.76
16/10/2017	30.4797	0.00013453				3900	0.52	16.28
17/10/2017	30.4838	0.00013452				3900	0.52	16.81
18/10/2017	30.4879	0.0001345				3900	0.52	17.33
19/10/2017	30.4919	0.0001312				3900	0.51	17.84
20/10/2017	30.496	0.00013446				3900	0.52	18.37
21/10/2017	30.5001	0.00013444				3900	0.52	18.89

Fuente: Información tomada del Banco de la Producción S,A

El mantenimiento de valor se calculara del mismo modo que se realizó en el mes anterior, sin embargo, ahora existe un nuevo saldo y un nuevo retiro que se incorpora al actual periodo.

**4.4.4.2. Calculo de interés bonificable, interés moratorio, pago mínimo y otros cargos de la tarjeta de crédito:**

Calculos del Estado de Cuenta - Tarjeta Claro Mastercard		
<b>Monto</b>	<b>3900</b>	
<b>MV</b>	<b>18.89</b>	
<b>Monto total</b>	<b>3918.89</b>	
<b>Interes bonificable</b>	<b><math>3700 * 50\% / 365 * 1</math></b>	<b>CS 5.07</b>
<b>Interes bonificable</b>	<b><math>3900 * 50\% / 365 * 29</math></b>	<b>CS 154.93</b>
<b>Total de interes bonificable</b>		<b>CS 160.00</b>
<b>Interes moratorio Cordobas</b>	<b><math>148 * 25\% / 365 * 6</math></b>	<b>CS 0.61</b>
<b>Cargo administrativo por mora Cordobas</b>	<b><math>10 * 30.496</math></b>	<b>CS 304.96</b>
<b>Comision por retiro de efectivo</b>	<b>USD 1</b>	<b>CS 30.496</b>
<b>Pago minimo Cordobas</b>	<b><math>3736.84 - 0.61 - 148 / 25 + 160 + 0.61 + 148</math></b>	<b>CS 317.31</b>
<b>Interes moratorio Dolares</b>	<b><math>20 * 15\% / 365 * 6</math></b>	<b>0.05</b>
<b>Cargo administrativo por mora Dolares</b>	<b>USD 10</b>	<b>10</b>
<b>Pago minimo Dolares</b>	<b><math>20 - 0.05 - 20 / 25 + 0 + 0.05 + 20</math></b>	<b>39.20</b>

Fuente: información tomada del Banco de la Producción S,A

Los intereses bonificables primeramente serán calculados en base al saldo anterior que vario en un día, y debido a un nuevo retiro el saldo incremento a 3900, lo que será la base para un nuevo cálculo durante los 29 días que hacen falta para la nueva fecha de corte.

Sin embargo, el usuario de la tarjeta incumplió en realizar el pago a la fecha establecida, lo que genera intereses moratorios que se calculan multiplicando el 25% al



“Año de la Universidad Emprendedora”

pago mínimo sin intereses corrientes en córdoba y el 15% al pago mínimo en dólares, todo esto multiplicado por el número de días que transcurrió en mora.

La mora también genera gastos administrativos que serán cargados al estado de cuenta y los retiros en efectivo según la tabla de costos deberán pagar una comisión.

Para calcular el nuevo pago mínimo, se debe tomar como base el saldo al corte anterior y considerar los nuevos cargos por interés moratorio y el pago mínimo anterior sin interés corriente.

#### 4.4.4.3. Estado de cuenta

Estado de Cuenta, Octubre 2017			
Datos Generales: Maria Rebeca Zapata Mayorga		 	
Reparto San Juan, Plaza la Biblia 2c. Abajo 1/2 lago			
Fecha de corte	Fecha de Pago	Limite de Credito	
21/10/2017	16/11/2017	US 500	
		CORDOBA	DOLARES
Saldo Anterior		3736.84	20.00
Compra y retiro		200	0.00
Cargos y debitos		354.96	30.05
Pagos y creditos		0.00	0.00
Pagos de contado		4291.79	50.05
Pago minimo		452.14	39.20
Credito disponible		11289	380.00
DESCRIPCION			
22/09/2017	ATM 42875346 Superm.PzaE	200	
22/09/2017	Comision ATM Express	30.496	
21/10/2017	Cargo administ. Por mora (USD 10)	304.96	10
21/10/2017	Cargo de intereses por mora	0.61	0.05
21/10/2017	Ajuste de valor	18.89	0.00
	<b>Intereses Bonificables</b>	<b>160.00</b>	<b>0.00</b>
<b>Saldo al Corte</b>		<b>4451.79</b>	<b>50.05</b>

Fuente: información tomada del Banco de la Producción S,A



#### 4.4.5. Conclusión del caso practico

Una vez que se generaron los estados de cuenta correspondientes a los meses de septiembre y octubre se verifica que el cliente aun no realiza ningún tipo de pagos, por lo que el área de cobro y recuperación de cartera del banco se ve en la obligación de contactarle y conocer cuál es la situación en la se encuentra, y las razones que lo han imposibilitado para realizar el pago. La señora Zapata dio a conocer que incurrió en gastos que no estaban previstos para ese mes y se comprometió en realizar el pago de contado en la siguiente fecha de pago.

Evidentemente la señora ahora deberá pagar el consumo que realizo con la tarjeta, los cargos por intereses y los intereses moratorios debido al retraso que presento. Una vez que el cliente se pone al día su cuenta vuelve a habilitarse para que continúe haciendo uso de la tarjeta de crédito.

Es importante que el cliente tenga los conocimientos necesarios al momento de firmar el contrato, por lo que el banco debe estar comprometido en explicar cada una de las condiciones que este contiene, el significado de las fechas de corte y pago, en que consiste bonificar intereses y exponer el resumen informativo que involucra los costos y gastos que debe asumir en cualquier caso inusual que se presente.

No obstante, aunque la tarjeta de crédito resulte ser un instrumento de gran utilidad para muchos, hay que estar claros que al momento de incumplir, los costos de esta ascienden de manera considerable y afectan en gran medida las finanzas del cliente por sufrir un sobre endeudamiento.



#### IV. Conclusión

El sistema bancario nacional ofrece una cantidad considerable de servicios que sirven como solución a las múltiples necesidades que tienen los usuarios. Al momento en que se hace uso de alguno de estos servicios se deben considerar las condiciones y prestaciones en los que también se incurre.

Como todo país Nicaragua cuenta con un marco jurídico regulatorio, que vela por la transparencia y el bienestar financiero de las instituciones bancarias y de sus usuarios. Entre las leyes que más destacan en esta materia y relacionado a operaciones activas se encuentra la Ley general de bancos, Norma de Transparencia en las Operaciones financieras, Ley de Promoción y Ordenamiento de las Tarjetas de Créditos, Ley de la Superintendencia de Bancos y la Norma Sobre Gestión de Riesgo Crediticio.

Al culminar el presente trabajo se realiza un análisis que demuestra que al conocer acerca del funcionamiento de las tarjetas de crédito le permite al usuario tener una idea más completa y necesaria para hacer un buen uso de ellas, es importante que tanto el banco como los tarjetahabientes adquieran conocimientos básicos, tales como el tipo de contrato, límites de crédito, fechas de corte y de pago, obligaciones, cargos y comisiones aplicables a dicho instrumento, así como los beneficios que se obtienen al darle un buen uso y las consecuencias que deben asumir en caso de incumplimiento.

Gracias a la presentación del caso práctico se presenta paso a paso cómo funcionan las tarjetas de crédito y se demuestra que el propósito de dicho instrumento es brindarle al cliente mayor comodidad para realizar los pagos por sus compras de bienes y servicios. Por medio de la tarjeta de crédito Claro Mastercard que ofrece el banco de la producción, la clienta realizó compra tanto en dólares como córdoba por lo que al momento de generar las obligaciones de la cuenta se realiza el cálculo de mantenimiento de valor a las compras y retiros hechas en moneda nacional, además de los cargos por intereses bonificables. Mediante la emisión del estado de cuenta el cliente conoce la cantidad que adeuda al banco y el pago mínimo que debe hacer para mantener activa su cuenta. En caso de incumplimiento de pago se añaden cargos por interés moratorio y administrativos, por lo



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA**  
**UNAN – MANAGUA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS**

---



“Año de la Universidad Emprendedora”

que se recomienda a los usuarios llevar un control de sus deudas y cumplir con sus obligaciones en tiempo y forma establecido, para evitar una desestabilidad financiera personal.



## V. Bibliografía

*Aprende libre* . (s.f.). Obtenido de  
<https://www.gcfaprendelibre.org/index.do;jsessionid=m04CbYbe7B5tEW6LKyktjIudE-dwDZ6BY5DgRQU6P.qfmh-dxf6>

Asamblea Nacional . (1960). *Ley N° 732, Ley organica del banco central de Nicaragua* .  
Managua: Gaceta Diario Oficial.

Asamblea Nacional . (1991). *Ley N° 125, Ley de la creacion de la superintendencia de banco y de otras instituciones financieras*. Managua: Gaceta Diario Oficial.

Asamblea Nacional. (2005). *Ley N° 515, Ley de promocion y ordenamiento del uso de la tarjeta de credito*. Managua: Gaceta Diario Oficial.

Asamblea Nacional. (2005). *Ley N° 561, Ley general de bancos, instituciones financieras no bancarias y grupos financieras*. Managua: Gaceta Diario Oficial.

Asamblea Nacional. (2012). *Ley N° 793, Ley creadora de la unidad de analisis financiero*.  
Managua: Gaceta Diario Oficial.

Asamblea Nacional. (2013). *Ley N° 842, Ley de proteccion de los derechos de las personas consumidoras y usurias*. Managua: Gaceta Diario Oficial.

*Banca Facil* . (s.f.). Obtenido de  
<http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=300000000000042&idCategoria=7>

Escoto, R. (2007). *Banca comercial*. San Jose. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal A Distancia.

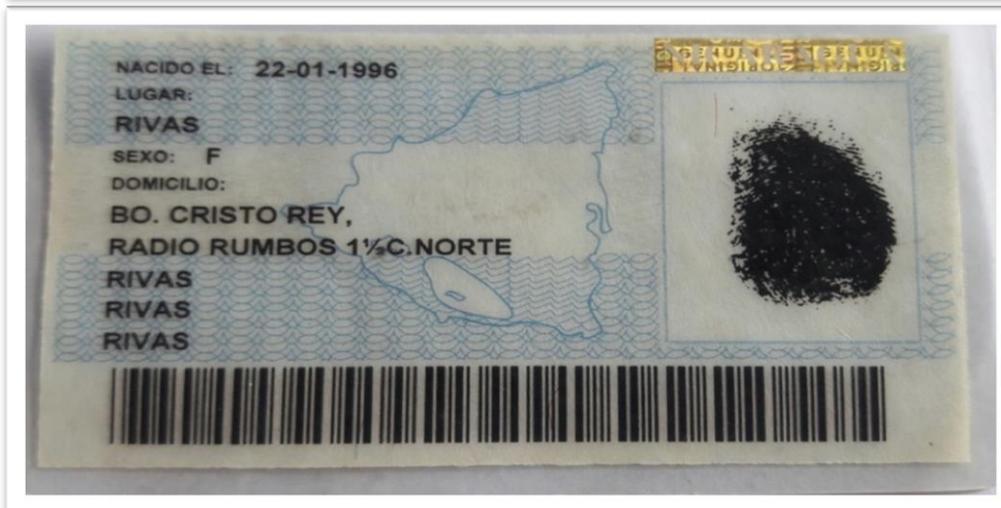


- Fentanes, J. (1999). *Trajeta de credito*. Buenos Aire, Argentina.
- Garcia, R. (1984). *Introduccion a la teoria monetaria*. San Jose, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal A Distancia.
- Giorgio, D. (1970). *Tarjeta de credito y tarjeta bancaria*. Lima, Peru.
- Gitman, L. (2003). *Administracion financiera*. Mexico: Editorial Universidad Iberoamericana.
- Gonzalo, R. (2007). *Operaciones bancarias en Venezuela*. Caracas, Venezuela: Editorial Universidad Catolica Andrés Bello.
- Jimenez, H. (1986). *Derecho bancario*. San Jose, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal A Distancia.
- KARDMATCH. (2008). *KARDMATCH*. Obtenido de <http://www.kardmatch.com.mx/>
- Marchi, D. (1970). *Tarjeta de credito y tarjeta bancaria*. Milan, Italia.
- Ramirez, E. (2001). *Moneda, banca y mercados financieros*. Mexico: Editorial Universidad Iberoamericana.
- Ricausti. (1973). *Tarjeta de credito*. Bogota, Colombia.
- Ruega, C. (2006). *Economia politica de las transiciones democraticas*. Mexico.
- Sebastian, L. (1997). *Gestion bancaria. Los nuevos retos en un entorno global*. Madrid, España.

## VI. Anexos

### 7.1. Documentación requerida para adquirir una tarjeta de crédito.

#### 7.1.1. Cedula de identidad





**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA**  
**UNAN – MANAGUA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS**



“Año de la Universidad Emprendedora”

**7.1.2. Comprobación de pago**

A		Comprobación de Pago y Derechos		REGIMEN INTEGRAL	
Empleado:	48423-8	CAFEETERIA LAS BRUMAS S.A			
Nómina:	1	CAFEETERIA LAS BRUMAS S.A			
Asegurado:	2573429-4	ZAPATA MAYORGA MARÍA REBECA			
No. Cédula:	561-220196-0003S	Nace:	22/01/1996	Sexo:	F
Mes pagado:	07/2017	Valor pagado:		Ingreso del Mes:	
Derechos Subst:	Enf:SI	Acc:SI	Mat:SI	Rp:SI	
IPSS:	HOSPITAL CENTRAL MANAGUA/SERMESA		Venc. Contrato IPSS:	30/09/2017	
IPSS-RP:	HOSPITAL MILITAR Y/O PAME				
Municipio:	001	D-S-INSS-RUTA:	M- -XZ1-0100	Centro de Costo:	2.1.9

02 Señor Asegurado, si su comprobación presenta inconsistencia de datos o no refleja el No. de su cédula de identidad, favor presentarla a la sucursal correspondiente del INSS. \*No es válido si no está acompañada por la cédula de identidad o Carné del INSS.

---

B		Comprobación de Pago y Derechos		REGIMEN INTEGRAL	
Empleado:	48423-8	Municipio:	001		
Nómina:	1				
Asegurado:	2573429-4				
Mes pagado:	07/2017	Ingreso del Mes:	**C\$15,000.00*	Cotización Mes:	1   1   1   1   1
IPSS:	HOSPITAL CENTRAL MANAGUA/SERMESA				
IPSS-RP:	HOSPITAL MILITAR Y/O PAME				

SEÑOR TRABAJADOR: Su número de Seguro Social que aparece en su Comprobación de pago y Derechos de mismo y el número que aparece al final de su número original es un número verificador que garantiza que su número es correcto y no necesita cambiar carné. Sexo (M, MS); comparenda derecho de licencia para esposas o compañera. Para mayor información llamar al teléfono: 2222-6301 ext. 3193.



### 7.1.3. Formulario de solicitud



DATOS PERSONALES	
<b>NOMBRES</b> (requerido) <i>Maria Rebeca</i>	<b>APELLIDOS</b> (requerido) <i>Zapata Mayorga</i>
<b>NÚMERO DE CÉDULA</b> (requerido) <i>561-220196-0003S</i>	<b>EMAIL</b> (requerido) <i>rebecazapata22@hotmail.com</i>
<b>CENTRO DE TRABAJO</b> (requerido) <i>Cafetería Las Brumas S.A.</i>	<b>NÚMERO DE TELÉFONO DE CONTACTO</b> (requerido) <i>86499777</i>
<b>INGRESO MENSUAL EN CÓRDOBAS</b> (requerido) <i>C\$ 15,000</i>	<b>OBSERVACIONES</b> (requerido) <i>Observaciones</i>



#### 7.1.4. Contrato de apertura de tarjeta de crédito

### **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 guion B dos (13,776-B2) páginas doscientos cuarenta y cuatro, doscientos sesenta y tres, (244/263) tomo seiscientos ochenta y tres guion 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 guion B dos (13,777 -B2) páginas doscientos sesenta y cuatro a la doscientos setenta y tres (264/273) tomo seiscientos ochenta y tres, guion 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 guion cero cinco cero nueve siete uno guion 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 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 guion cero ocho cero tres seis uno guion 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 guion uno nueve cero nueve siete seis guion 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 MARIA REBECA ZAPATA MAYORGA, mayor de edad, estado Civil SOLTERO profesión Lic. Finanzas: del domicilio de MANAGUA, quien se identifica con cédula de identidad nicaragüense o cédula de residencia o pasaporte de la República de NICARAGUA número 561-220196-0003S, 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 indistintamente como "los establecimientos afiliados" o simplemente como "los afiliados".



“Año de la Universidad Emprendedora”

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 acostumbra 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 legitiman 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 500000XXXXXX0000 tendrá un límite original de crédito de: U\$ 500.00 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.**



“Año de la Universidad Emprendedora”

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-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 TARJETA-HABIENTE, por los bienes y servicios adquiridos mediante el uso de la tarjeta. Es 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,**



“Año de la Universidad Emprendedora”

**según lo pactado.** EL ACREDITADO O TARJETAHABIENTE 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 decidiere 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 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.

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 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



“Año de la Universidad Emprendedora”

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 Página 6 de 10 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 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 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 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 de negarse 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 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 efectuare 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. 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



“Año de la Universidad Emprendedora”

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 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

**XXII. (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 pagara 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.

**XXIII. (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, 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.

**XXIV. (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 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.

**XXV. (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.

**XXVI. (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



“Año de la Universidad Emprendedora”

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.

**XXVII. (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\$ 500.00 y por las demás obligaciones contenidas en dicho contrato.

Esta fianza solidaria es 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.

**XXVIII. (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.

**XXIX. (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.

**XXX. (Firmas):**

Las partes declaran y otorgan que en esta 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 autógrafa 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.

**XXXI. (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



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA**  
**UNAN – MANAGUA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS**



---

“Año de la Universidad Emprendedora”

misma validez y fuerza probatoria. En fe de lo anterior firmamos en la ciudad de Managua a los 13 días del mes de 09 del año dos mil diecisiete.

---

Acreditante o Emisor

---

Tarjetahabiente

### 7.1.5. Resumen informativo

Centro cooperativo Banpro		<b>Banpro</b> 				
Rotonda el Gueguense 1c al este						
Telefono: 2255-9595						
<a href="http://www.banpro.com.ni">www.banpro.com.ni</a>						
<b>Resumen informarivo para las operaciones activas</b>						
Fecha	13 de Septiembre del 2017					
Cliente	MARIA REBECA ZAPATA MAYORGA					
Nombre del producto	CLARO					
Cedula	561-220196-0003S					
<b>Condiciones del Credito:</b>						
TCEA US\$	61%					
TCEA C\$-MV	33%					
<b>Moneda</b>	<b>Limite</b>	<b>Pago minimo</b>	<b>Plazo (Meses)</b>	<b>Interes Corriente</b>	<b>Tipo de Interes</b>	<b>Tipo de Fondo</b>
US\$	500		25	30	FIJA	PROPIO
C\$-MV	15172.75		25	50	FOJA	PROPIO
<b>A partir de su fecha de corte</b>						
<b>Caracteristicas de la cuota:</b>						
<b>Moneda</b>	<b>Pago Minimo</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Cantidad de cuotas</b>	<b>Fecha de Corte</b>		
US\$		MESUAL	25	21 DE CADA MES		
C\$-MV		MENSUAL	25	21 DE CADA MES		
<b>Formula Cuota Mensual</b>						
SALDO ANTERIOR+ COMPRAS Y RETIRO+ CARGOS VARIOS- PAGOS)/25+ INTERES CORRIENTE Y MORATORIO						



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA**  
**UNAN – MANAGUA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS**



“Año de la Universidad Emprendedora”

<b>Comision y Gastos (US \$)</b>		Los valores y porcenjes de comision y gastos se encuentran detallados en la tabla de costos.
<b>Costo por Mora</b>		
Tasa de interes moratorio		
<b>Moneda</b>	<b>Interes moratorio</b>	<b>Cargo por mora:</b>
US\$	15	
C\$-MV	25	
<b>Bonificaciones por pago en termino:</b>		
Advertencia:		Los intereses de las compras del ciclo, y se bonificara, si el pago es de contado a mas tardar en su fecha de vencimiento de pago
<p>a) Incumplir el crédito origina mayores pagos de interes y comisiones; además de ser informado negativamente en las centrales de riesgo.</p> <p>b) Efectuar sólo el pago mínimo de la tarjeta de crédito aumenta el tiempo de pago y el costo del crédito.</p> <p>c) La tasa de interés variable puder subir, incrementando el monto de la cuota a pagar.</p> <p>d) Las cuotas de los créditos denominados en C\$ con MV o en US\$ pueden incrementar (en C\$) ante una devaluación de la moneda.</p> <p>e) Ante el incumplimiento en el pago del crédito por parte del deudor, el fiador o garante se convierte en el obligado principal.</p> <p>f) La Copia del contrato será entregado al momento en que el cliente suscriba el contrato con, el banco,</p> <p>no obstante 5 dias posterior estará a disposición del cliente copia del contrato con la firma</p> <p>g) La fecha de pago de la tarjeta de crédito será 25 días posteriores a la fecha de corte.</p>		
<b>Contrato por reclamo en Banpro:</b>		
Instancia:	Jefe de atencion al cliente	
Dirección:	Banpro Montoya. Km 3 Carretera Sur. Managua, Nicaragua	
Email:	<a href="mailto:atencionalcliente@banpro.com.ni">atencionalcliente@banpro.com.ni</a>	
Página web:	<a href="http://www.banprogrupopromerica.com.ni">www.banprogrupopromerica.com.ni</a>	
telefono:	2255-9595	
<b>Contacto para reclamo para la superintendencia:</b>		
Instancia:	Directora de atencion a usuarios de servicios financieros	
Dirección:	Edificio SIBOIF. Km 7Carretera sur. Managua- Nicaragua	
Email:	<a href="mailto:atencionausuario@siboif.gob.com">atencionausuario@siboif.gob.com</a>	
Página web:	<a href="http://www.siboif.gob.ni">www.siboif.gob.ni</a>	
telefono:	2298-2100	

### 7.1.6. Cuadro comparativo de las tasas de interés corriente y moratoria

<b>CUADRO COMPARATIVO DE TASAS DE INTERES CORRIENTE Y MORATORIA Y TASA DE COSTO EFECTIVA ANUAL PROMEDIO POR ENTIDADES BANCARIAS/EMISORES DE TARJETAS DE CREDITOS 2017</b>						
<b>PRIMER TRIMESTRE 2017</b>						
Producto	Tasa de Interés Corriente Anual		Tasa de Interés Moratoria Anual		Tasa de Costo Efectiva Anual	
	Córdobas	Dólares	Córdobas	Dólares	Córdobas	Dólares
<b>EMISOR BANCARIO</b>						
<b>Banco de la Producción, S.A. (BANPRO)</b>						
Black MasterCard / VISA Infinite / Signature VISA	18.00%	16.00%	9.00%	8.00%	19.00%	17.00%
Signature PREMIA	40.00%	20.00%	20.00%	10.00%	47.00%	21.00%
Iberia Banpro Premia	40.00%	20.00%	20.00%	10.00%	47.00%	21.00%
Visa Beyond / Royale MasterCard	40.00%	20.00%	20.00%	10.00%	47.00%	21.00%
Iberia Banpro Platinum	45.00%	24.00%	22.50%	12.00%	54.00%	26.00%
Platinum	45.00%	24.00%	22.50%	12.00%	54.00%	26.00%
Dorada	50.00%	30.00%	25.00%	15.00%	61.00%	33.00%
Clásica	50.00%	30.00%	25.00%	15.00%	61.00%	33.00%
W Platinum	44.90%	20.00%	22.45%	10.00%	53.72%	21.16%
W Gold	47.90%	30.00%	23.95%	15.00%	58.17%	33.36%
W Clásica	48.90%	30.00%	24.45%	15.00%	59.69%	33.36%
Claro	50.00%	30.00%	25.00%	15.00%	61.00%	33.00%
UNO	50.00%	30.00%	25.00%	15.00%	61.00%	33.00%
UNO Fleet	50.00%	n/a	25.00%	n/a	61.00%	n/a
Business	40.00%	20.00%	20.00%	10.00%	47.00%	21.00%
Fuel Card	30.00%	20.00%	15.00%	10.00%	33.00%	21.00%

“Año de la Universidad Emprendedora”

**7.1.7. Voucher**



**PREMIA**  
**BANPRO**

CASA SANTA LUCIA, BOLONIA  
GRACIAS POR PREFERIRNOS

24/10/2017	12:01
<b>BPMC:</b> QPS	
*****1555	
COMERCIO ID:	1097138
TERMINAL ID:	77307003
<b>REFERENCIA:</b>	72978151143
BOLETA	5587
 <b>COMPRA</b>	<b>CS700.00</b>

CLIENTE COPIA

**7.1.8. Partes de la tarjeta de crédito**

