

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA

UNAN-MANAGUA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS



SEMINARIO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE

LICENCIADAS EN BANCA Y FINANZAS.

TEMA: OPERACIONES BANCARIAS

**SUBTEMA: “ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS OPERACIONES
ACTIVAS CON TARJETAS DE CREDITO EN EL BANCO DE LA PRODUCCION EN
EL AÑO 2019”.**

AUTORAS:

BRA. LUISA CAROLINA LOPEZ ALVAREZ

BRA. MARIELA DEL CARMEN VARGAS RIVAS

BRA. JASNAY YAHOSKA RIVAS LAGUNA

TUTOR.

LIC. DIEDRICH MENESES ROQUE.

MANAGUA, MARZO 2020.



i. Dedicatoria

Le dedico este seminario a Dios quien siempre estuvo presente en todo el transcurso de mi carrera, quien me dio la fuerza, fortaleza, sabiduría, y me ayudo a poder culminar esta etapa de mi vida, doy gracias infinitas y todo el honor a Él.

A mis padres y hermanos que siempre estuvieron apoyándome incondicionalmente en todo este camino tanto económico como espiritual, además de darme palabras de motivación para seguir y ser mejor, les doy gracias sin fin por todo su amor, comprensión y esfuerzo, les amo.

A mis personas más allegadas que me brindaron disponibilidad, comprensión e información para la elaboración de este trabajo y estuvieron recíprocamente, gracias.

Bra. Luisa Carolina López Álvarez.



i. Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis padres y mi madre-tutora Lorena Rivas, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones y este es uno de los motivos por los cuales he podido llegar a culminar esta etapa de mi vida, sin su apoyo no lo hubiera logrado.

A nuestra prestigiosa Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua por darme la oportunidad de ejercer mis estudios y por enseñarme hacer buena ciudadana para que esta sociedad mejore.

Bra. Mariela Vargas Rivas.



i. Dedicatoria

Dedico este seminario de graduación principalmente a Dios por regalarme la fuerza espiritual, la sabiduría e iluminar mis pensamientos y por permitirme culminar un sueño que desde un comienzo el objetivo fue llegar al fin de la licenciatura en Banca y Finanzas.

A mis padres por ser el apoyo incondicional en esta etapa tan enriquecedora para la vida profesional.

A mi tutor por su paciencia y comprensión, a nuestra prestigiosa universidad por darnos la oportunidad de ejercer nuestros estudios y por enseñarnos valores que debemos llevar a la práctica en nuestra carrera.

Bra. Jasnay Yahoska Rivas Laguna.



ii. Agradecimiento

Agradecemos a Dios, por el camino recorrido y la bendición recibida, sabiduría, paciencia y voluntad en algunos momentos de dificultad y debilidad para culminar la carrera.

A nuestros padres les damos gracias, debido a que son los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y apoyar nuestras expectativas, brindándonos consejos, valores y principios morales.

Por ser la compañía que durante estos cinco años ha estado a nuestro lado, y por su fortaleza para seguir en este camino para poder alcanzar una meta más.

A los nuestros maestros que nos orientaron durante el trayecto de la universidad, brindándonos sus conocimientos técnicos con profesionalismo, ética y adquisición de experiencias esenciales.

Finalmente, a nuestra alma mater Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua quien nos brindó la oportunidad de cumplir nuestro sueño que ya es una realidad y a nuestro tutor quien siempre mostro su apoyo incondicional, orientándonos en todo este transcurso.

Bras. Luisa López, Mariela Vargas & Jasnay Rivas.



iii. Valoración del docente

Por medio de la presente, avalo el respectivo resumen final de Seminario de Graduación correspondiente al II Semestre 2019, con tema general “**Operaciones Bancarias**” y subtema “*Análisis del funcionamiento de las operaciones activas con tarjetas de crédito en el banco de la producción en el año 2019*” presentado por bachilleres **Luisa Carolina Lopez Alvarez** con número de carné **15202378**, **Mariela del Carmen Vargas Rivas** con número de carné **15203984**, **Jasnay Yahoska Rivas Laguna** con numero de carné **15203159**, 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,

Lic. Diedrich Meneses Roque
Tutor de Seminario de Graduación



iv. Resumen

El presente trabajo tiene como fin realizar análisis del funcionamiento de las operaciones activas con tarjeta de crédito en el Banco de la Producción en el año 2019, para así tener una mejor perspectiva de este medio de pago que es ofrecido a clientes potenciales y clientes frecuente de la entidad bancaria.

Asimismo, en este documento se estarán ejecutando métodos cualitativo y documental que nos permitan desarrollar el subtema como las generalidades del sistema financiero nicaragüense, y cabe destacar las 3 leyes que son complementarias y constituyeron al nuevo marco legal que buscaba consolidar la regulación, operación y supervisión de esta.

La realización de un caso práctico basado en la norma para las operaciones de uso de tarjetas de crédito y la ley 515 Ley de promoción y ordenamiento del uso de la tarjeta de crédito. Para ello se utilizaron datos reales recopilados del estado de cuenta de un cliente con una tarjeta de crédito Beyond Visa Platinum del Banco de la Producción BANPRO

Además, se mostrarán las generalidades del Banco de la Producción BANPRO por tal razón se encuentra la visión, misión y valores de la entidad. Informar el análisis FODA realizado a esta institución bancaria la cual indica las fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas. También se dará a conocer la estructura de la junta directiva del banco de la producción BANPRO de forma anual ultima realiza al 2018.



v. Índice

i. Dedicatoria	i
i. Dedicatoria	i
i. Dedicatoria	i
ii. Agradecimiento	ii
iii. Valoración del docente	iii
iv. Resumen	iv
I. Introducción	1
II. Justificación	3
III. Objetivos	4
3.1 Objetivo General	4
3.2 Objetivos Específicos	4
IV. Desarrollo del Subtema	5
4.1 La banca en el sistema financiero nicaragüense	5
4.1.1 Antecedentes y evolución de la banca en Nicaragua	5
4.1.2 Generalidades de la banca	8
4.1.3 Antecedentes y definiciones de la tarjeta de crédito	10
4.2 Marco legal de las tarjetas de crédito	14
4.2.1 Conceptualización generales de las tarjetas de crédito	14
4.2.2 Generalidades del sistema bancario	16
4.3 Contenido y aplicación de la norma para las operaciones de tarjetas de crédito	17
4.3.1 Norma para las operaciones de tarjetas de crédito Resolución N° CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, Aprobada el 26 de mayo de 2010 publicada en Las Gacetas Nos. 150 y 151 del 09 y 10 de agosto del 2010	17



4.3.2 Ley de promoción y ordenamiento del uso de la tarjeta de crédito ley no. 515.	
Aprobada el 3 de diciembre del 2004 publicada en la gaceta no. 11 del 17 de enero del 2005.	22
4.4 Caso practico	26
4.4.1 Generalidades del Banco de la producción	26
4.4.2 Misión y Visión de la entidad	26
4.4.3 FODA de la institución bancaria	27
4.4.4 Valores de la entidad	28
4.4.5 Estructura de la Organización.	29
4.4.6 Desarrollo del caso practico	31
4.4.7 Requisitos y verificación de los documentos	31
4.4.8 Ejecución del contrato	32
4.4.9 Descripción del cliente	32
4.4.10 Conclusiones del caso práctico	38
V. Conclusiones	39
VI. Bibliografía	40
VII. ANEXOS	42



I. Introducción

La presente investigación se fundamenta, en el “análisis del funcionamiento de las operaciones activas con tarjetas de crédito en el Banco de la Producción en el año 2019”. En esta se abordara un objetivo general y luego tenemos los objetivos específicos siendo estos: exponer los antecedentes, evolución y generalidades de la banca en el sistema financiero de nicaragüense, describir el marco legal aplicado a las operaciones de tarjetas de crédito, explicar el contenido y la aplicación de la norma y ley para las operaciones de tarjetas de crédito y elaborar un caso práctico basado en la adquisición de una tarjeta de crédito aplicado al Banco de la Producción (BANPRO) correspondiente al periodo 2019

Es por ello que se creó un nombre ficticio de un cliente en el que se analizara un caso real salvaguardando la identidad de la persona, en cuanto a su contexto social es acerca del banco de como ha venido aceptando la situación económica actual en el país. La investigación se realizó con el interés de conocer el funcionamiento de las tarjetas de crédito del banco la producción BANPRO en el año 2019, distribuiremos el desarrollo del trabajo en los siguientes capítulos.

Capítulo I: sección inicial donde se pretende mostrar la intención del subtema o trabajo, también se encuentra la distribución de dicho informe, este sirve para una mejor comprensión del lector, así mismo que pueda percibir si le es ventajoso para su búsqueda, indagación y análisis.

Capítulo II: Se abordan las razones que originaron la investigación del análisis del funcionamiento de las operaciones de tarjetas de crédito, la relevancia social y económica en el país, asimismo informar y promover a las tarjetas habientes como utilizar de manera eficiente sus tarjetas de crédito, y el valor que tendrá en el futuro para las nuevas generaciones que tenga la oportunidad de consultar este trabajo.

Capítulo III: El objetivo general del subtema es Analizar el funcionamiento de las operaciones activas con tarjetas de crédito en el Banco de la Producción (BANPRO) en el año 2019. así mismo se detallan cada uno de los objetivos específicos de la investigación con el fin de cumplir con cada uno de ellos, sirviendo como guía para el desarrollo del informe.

Capitulo IV: Se da el inicio al desarrollo del subtema por medio de una serie de conceptos relacionados con la banca en Nicaragua, evolución de las tarjetas de crédito, definición, generalidades del sistema bancario en Nicaragua, el marco legal de las tarjetas de crédito así mismo



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
Facultad de Ciencias Económicas
Banca y Finanzas

las leyes y norma que lo regulan. Además de conocer el perfil básico de la empresa que se ha tomado como referencia y se procede a la descripción del caso práctico, en el que se demuestra el funcionamiento de una tarjeta de crédito, así mismo las conclusiones del caso. Deseando que sea de mucho beneficio para las generaciones futuras.

Capítulo V: En este se pueden apreciar las conclusiones generales del subtema,

Capítulo VI: La bibliografía utilizada en dicho trabajo con el fin de que el lector pueda diversificar su investigación y para mejor comprensión de esta

Capitulo VII: Y finalmente los anexos que demuestra la información de la empresa.



II. Justificación

El presente trabajo tiene como fin analizar el funcionamiento de las operaciones activas con tarjetas de crédito por representar uno de los principales rubros del Banco de la Producción (BANPRO) correspondiente al periodo 2019.

No obstante, el aporte de esta investigación es una reflexión inicial sobre la problemática antes mencionada, asimismo informar y promover a los tarjetas habientes como utilizar de manera eficiente sus tarjetas de crédito, así como son los deberes y derechos que este tiene ante el emisor (entidad) y este ante su cliente; como por ejemplo establecer la seguridad básica contenidas en los contratos de adhesión celebrados entre el emisor de las tarjetas de crédito y el usuario.

Se justifica el trabajo en el aspecto analítico porque se basó en información tanto cualitativa como cuantitativa de información de un estado de cuenta como de la página del banco en mención y diversas fuentes de información para poder desarrollar de modo amplio el tema. Además de fundamentar este seminario a nivel metodológico por el cumplimiento de cada uno de las normas para poder desenvolver los objetivos antes propuestos.

Es importante destacar que este medio de pago es un crédito revolvente puesto que no tiene un numero de cuotas fijas, en este sentido es necesario llevar a cabo un estudio de investigación del uso de esta, las normas y las leyes que rigen este tipo de crédito que servirá para la formación y desarrollo profesional convenientes para la sociedad y para los futuros estudiantes o discentes que pretendan argumentar a profundidad este tema de las tarjetas de crédito.



III. Objetivos

3.1 Objetivo General

- Analizar el funcionamiento de las operaciones activas con tarjetas de crédito en el Banco de la Producción (BANPRO) en el año 2019.

3.2 Objetivos Específicos

- Exponer los antecedentes, evolución y generalidades de la banca en el sistema financiero de nicaragüense.
- Describir el marco legal aplicado a las operaciones de tarjetas de crédito.
- Explicar el contenido y la aplicación de la norma y ley para las operaciones de tarjetas de crédito.
- Elaborar un caso práctico basado en la adquisición de una tarjeta de crédito aplicado al Banco de la Producción (BANPRO) correspondiente al periodo 2019.



IV. Desarrollo del Subtema

4.1 La banca en el sistema financiero nicaragüense

4.1.1 Antecedentes y evolución de la banca en Nicaragua

En octubre de 1999 se aprobaron la Ley General de Bancos, Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros; la Ley de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras; y la Ley Orgánica del Banco Central. Las 3 Leyes son complementarias y constituyeron el nuevo marco legal que buscaba consolidar la regulación, operación y supervisión del sistema financiero nicaragüense. (Anónimo, s.f).

La primera Ley estable diversas regulaciones prudenciales, incluyendo un capital mínimo de los bancos de C\$ 200,000,000.00; un porcentaje mínimo de adecuación de capital de 10%; definió a los grupos financieros, partes relacionadas y vinculaciones significativas; limitó el crédito a partes relacionadas; la concentración de crédito individual; contempló medidas preventivas y multas cuando un banco incurriera en déficit de encaje; facultó crear una Central de Riesgo y autorizó las centrales de riesgo privadas; y estableció regulaciones especiales a las instituciones financieras no bancarias y a los grupos financieros (SIBOIF,2005,p.10-11).

Por su parte, la Ley de Superintendencia de Bancos la definió como la autorizada de velar por los intereses de los depositantes mediante la aplicación de regulaciones como adecuación de capital, concentración de créditos, créditos a partes relacionadas y clasificación y aprovisionamiento de cartera. Definió la integración del Consejo Directivo de la Superintendencia, le fijó mayores atribuciones, aunque al Superintendente, que es elegido por el Congreso por 6 años, solo puede asistir al Consejo con voz, pero sin voto. Además, creó 4 Intendencias (Bancos y Otras Instituciones Financieras, Valores, Seguros y de Almacenes Generales de Depósitos) y mandó a efectuar la supervisión consolidada de los grupos financieros. También facultó a la Superintendencia a suscribir acuerdos con otros organismos extranjeros en materia de intercambio de información y a multar a funcionarios de los bancos cuando incurran en situaciones de insuficiencia de capital. (Superintendencia,1999, p.3).

Respecto a la Ley Orgánica del Banco Central, estableció que su objetivo fundamental es la estabilidad de la moneda y el normal desenvolvimiento de los pagos internos y externos; fortaleció la autonomía del Banco Central con la reestructuración del Consejo Directivo y de sus



funciones. Esta Ley estableció la forma de cálculo del encaje legal; facultó al BCN a exigir toda información estadística necesaria para el cumplimiento de sus funciones y limitó a 30 días el plazo del crédito a instituciones financieras, concediéndose sobre la base del patrimonio de la institución y condicionándolo al cumplimiento entidad de derecho público, con competencia en todo el territorio nacional, con personalidad jurídica propia, y plena autonomía funcional, presupuestaria y administrativa, con el objeto de garantizar la restitución de los depósitos del público y de facilitar el mecanismo de salida de los Bancos en problemas.(Banco Central de Nicaragua, 1999, p.2)

La Ley financiera más reciente aprobada en Nicaragua se dio en diciembre del 2000, cuando se aprobó la Ley de Garantía de Depósitos en Instituciones del Sistema Financiero (FOGADE). Con dicha Ley se garantiza un monto de hasta US\$20,000 por depositante, cobrándose una prima a los bancos de 1% anual sobre los depósitos promedio, una cuota inicial de ½% sobre el capital requerido, y una prima por riesgo que oscilará entre cero y 0.3%. (FOGADE, s.f., p.4).

El objetivo de crear una legislación adecuada, dirigida a regular la actividad bancaria y la emisión de moneda, el 6 de marzo de 1882, y mediante Decreto, se promulgó la primera Ley Bancaria. En su artículo 1 esta ley plantea que “se podrán establecer y dirigir libremente bancos de emisión en el territorio de la República, bajo condiciones enunciadas en la presente Ley”. Todos los bancos podían ser emisores, pues no existía un monopolio para la emisión de la moneda nacional. (BCN, s.f., párr.1).

El 19 de enero de 1887 fue creado el Banco de Nicaragua, primer banco comercial del país. Inició operaciones el 23 de febrero de 1888 con facultad de emitir billetes. Posteriormente fue transformado en el “Bank of Nicaragua Limited”, con Casa Matriz en Londres, para luego incorporarse al “London Bank of Central América Limited”, que continuó operando como sucursal extranjera. (párr.2).

A inicios del siglo XX, por medio del Decreto Presidencial del 6 de junio de 1911, el Gobierno de Nicaragua autorizó una concesión bancaria a favor de los banqueros norteamericanos Brown Brothers & Company, de Nueva York, por la cual se constituiría una Corporación Bancaria



con participación accionaria nicaragüense, que funcionaría bajo las leyes de Estados Unidos (párr.3).

“En 1912 fue fundado el Banco Nacional de Nicaragua, teniendo derechos exclusivos para poner en práctica y mantener el plan que la República adoptara para la introducción y conservación de un sistema monetario y emitir billetes y monedas.” (BCN, s.f., párr.5).

Además de realizar las actividades propias de una institución bancaria, el “National Bank of Nicaragua” contaba con los derechos de franquicias y concesiones especiales y exclusivas. También fungía como Agente Fiscal y Pagador del Gobierno de Nicaragua y como depositario de sus fondos, encargándose además de poner en práctica el Plan Monetario Nacional y ser el emisor de billetes de bancos. Es decir, desarrolló funciones de Banco Central (párr.4).

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, pero fue hasta 1940 cuando, por medio de un Decreto Ley, que el Banco fue completamente nacionalizado. Pasó a ser patrimonio de la República de Nicaragua como Ente Autónomo de Dominio Comercial del Estado, con una Junta Directiva compuesta por nicaragüenses. El Banco Nacional de Nicaragua (BNN) tenía funciones de Banca Central, banco comercial, banco agrícola y banco de comercio exterior. (párr.5).

Hasta 1960, la Política Monetaria Nacional estuvo encomendada a este Banco Central de Nicaragua y los billetes y monedas que hasta esa fecha eran emitidos por el Banco Nacional de Nicaragua, comienzan a ser emitidos por el banco central. (párr.6).

A partir del año 1979 inició un periodo caracterizado por alta inflación, que provocó la pérdida de valor de la moneda y llevó a que se realizara la operación de canje y conversión monetaria del 14 de febrero de 1988, en la cual el Córdoba fue sustituido por el Córdoba Nuevo a un tipo de cambio de mil Córdobas por uno. (BCN, s.f., párr.8).



4.1.2 Generalidades de la banca

El sistema financiero está compuesto por el sistema bancario y las instituciones no bancarias como: micro financieras, compañías de seguro, bolsa de valores y otras Instituciones de derecho público y privado que operan en la intermediación financiera. (Garcia,A y Diaz,E, 2015, párr.1).

El sistema financiero es el conjunto de instituciones que, previamente autorizadas por el Estado, están encargadas de captar, administrar e invertir el dinero tanto de personas naturales como de personas jurídicas (nacionales o extranjeras) (párr.2).

Forman parte del Sistema Financiero aquellas entidades que se encargan de prestar servicios y facilitar el desarrollo de múltiples operaciones financieras y comerciales. De igual manera, el concepto de Sistema Financiero abarca el conjunto de normas, instrumentos y regulaciones (por ejemplo, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero) que recaen sobre personas e instituciones que actúan en el mercado financiero, ya sean o no intermediados (párr.3).

El Banco Central de Nicaragua, ente estatal regulador del sistema monetario, creado por Decreto Legislativo No.525 “Ley Orgánica del Banco Central de Nicaragua” del 28 de Julio de 1960, publicado en La Gaceta, Diario Oficial No. 211 del 16 de septiembre del mismo año. 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” (BCN, 2010, parr.1-2).

Para todos los efectos legales debe entenderse que la personalidad jurídica del Banco ha existido sin solución de continuidad desde la entrada en vigencia del Decreto Legislativo No. 525 “Ley Orgánica del Banco Central de Nicaragua que lo creó.

Artículo 5. Son funciones y atribuciones del Banco Central las siguientes:

1. Formular y ejecutar la política monetaria y cambiaria del Estado, de acuerdo con los términos del Artículo 4 de la presente Ley;



2. Promover el buen funcionamiento y la estabilidad del sistema financiero del país, sin perjuicio de las atribuciones de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras;

3. Normar y supervisar el sistema de pagos del país;

4. Ser responsable exclusivo de la emisión de moneda en el país, así como de la puesta en circulación y retiro de billetes y monedas de curso legal dentro del mismo;

5. Actuar como consejero de la política económica del Gobierno, debiendo, en ese carácter hacer conocer al Gobierno su opinión cuando el Banco lo considere necesario;

6. Prestar servicios bancarios no crediticios al Gobierno y actuar como agente financiero del mismo, cuando éste lo solicite, supeditado al cumplimiento de su objetivo fundamental;

7. Actuar como banquero de los bancos y de las demás instituciones financieras, de acuerdo con las normas dictadas por el Consejo directivo del Banco Central;

8. Dictar y ejecutar la política de administración de sus reservas internacionales.

9. Asumir la representación del Estado en materia financiera y en tal carácter, celebrar y ejecutar las transacciones que se deriven de la participación de aquel en los Organismos Financieros internacionales pertinentes. El Banco Central tendrá a su cargo la participación y representación del Estado en cualquier organismo internacional que involucre relaciones propias del Banco y, consecuentemente, podrá celebrar con dichos organismos todas las operaciones que los convenios autoricen. En los casos de organismos internacionales de carácter monetario, el Banco podrá efectuar, con sus recursos propios, los aportes que correspondan de acuerdo con los convenios o acuerdos vigentes.

10. Realizar todas las operaciones que sean compatibles con su naturaleza de Banco Central, así como las que sean propias de un banco siempre que sean igualmente compatibles con la naturaleza de sus funciones y de las operaciones que está autorizado por esta Ley. En tal carácter el Banco Central gozará de los mismos privilegios establecidos en la Ley para los bancos comerciales.



En el ejercicio de sus funciones y atribuciones, el Banco Central, su Consejo Directivo y sus funcionarios estarán sujetos únicamente a lo establecido en la presente Ley. (BCN, 2010, párr.7).

4.1.3 Antecedentes y definiciones de la tarjeta de crédito

Existen diversas posturas, en lo concerniente al origen histórico de la tarjeta de crédito. Algunos autores señalan que la tarjeta de crédito tuvo su origen en los Estados Unidos de Norteamérica, producto de la idea de un reducido núcleo pero económicamente potente club particular de asociados.(Cisneros.M, s.f, párr.8).

“Se señalan que la tarjeta de crédito se remonta a los países europeos, tales como Francia, Inglaterra y Alemania” (párr.9).

De los conceptos, concernientes al origen de la tarjeta de crédito, se ha generalizado la postura que el comienzo de la vida de la tarjeta de crédito comienza con la del Diner's Club Norteamericano. De allí se extendió a otros países.

A principio del presente siglo, se utilizaba en algunos Estados del país norteamericano una tarjeta de crédito que facultaba, usar del hospedaje al poseedor en cualquiera de los hoteles que integraban la cadena de hotelería; y que allá, por el año de 1920, las empresa gasolinera Texaco y Esso, entregaban tarjetas de crédito para la adquisición de los productos cuya utilización fue desapareciendo por razones en épocas de guerra. Sin embargo, más adelante, algunas empresas ferroviarias comienzan a hacer entrega de las mismas, extendiéndose la costumbre a las empresas aéreas.

En los Estados Unidos de Norteamérica, se conocen los siguientes actos de crédito que han sido acogidos en diversos países, tomándolos como paradigmas:

- a. "The Consumer Cards", Las tarjetas de consumidor son aquellos destinados a la compra de bienes determinados.
- b. "All Purpose Credit Cards", Tarjetas de crédito para todo uso son aquellos destinados para la adquisición de todo género de bienes y servicio.
- c. "Credit and entertainment", son aquellos viables de utilización internacional.
- d. "Change Account", se halla conformado por los referidos a la apertura de créditos.



En 1949 se funda el Diner's Club, primitivamente para el objeto específico de pago en restaurantes, posteriormente se extendió a toda clase de adquisiciones, agrupando a millones de clientes y empresas, con difusión mundial.

Luego aparece la "American Express", posteriormente los Bancos se dedican a la emisión de tarjetas de crédito, sobresaliendo en este hecho, el "Banco de América" y el "Chase Manhattan Bank" de New York. Pero se comprende que la rentabilidad está en función con la masa de clientes, y se producen asociaciones bancarias para difundir la misma tarjeta: surge la "Bankeamericard" con 3.500 bancos adheridos y la "Inrbenke Association" .

A mediados de los 60 aparecen las tarjetas de crédito en España, dándose de inmediato el fenómeno asociativo que hemos indicado: surge la tarjeta 4B respaldada por los Bancos Central, Banesto, Hispano Americano y Santander. La Interbanke Card fue difundida por la Banca Catalana.

En mayo de 1979 se calculaba la existencia de 4.000.000 tarjetas, cifra posiblemente triplicada en la actualidad, siendo la aportación la de 150 tarjetas por cada mil habitantes.

Las más extendidas son: La Visa, creada en 1958 en U.S.A por el Bank of América; cuenta con 7.000.000 de usuarios en España y permite efectuar el pago de compras y restiro de dinero de ciertos límites; el Diner's Club, lanzada en el mercado norteamericano en 1950 por Rockefeller y un grupo de hombres de negocios; la American Express, creada también en 1950 en Estados Unidos por Henry Wells, y cuyo primer objeto fue el transporte (párr.10-17).

4.1.3.1 Definiciones de tarjeta de crédito

En cuanto a su definición de las tarjetas de crédito hay varios criterios, presentaremos algunos:

Vítale (2007) establece:

La tarjeta de crédito "es un instrumento emitido en virtud de un convenio según el cual el emitente otorga la titular de la cuenta la facultad de obtener crédito del mismo emitente o de otra persona en la compras o arrendamiento de bienes o servicios, obtención de avances de efectivo o en cualquier otra operación realizada por su portador legítimo con el mismo



emite, instituto corresponsal o en un establecimiento afiliado y mediante la transmisión de la información contenida en ella oralmente, por escrito (p.2).

Sarmiento (2007) definió:

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 ésta lo utilice en los establecimientos afiliados (p.2).

Cogorno (s.f) afirma que:

Es muy difícil dar una definición precisa del credit card, que podríamos tratar de esbozar de la siguiente manera: es un contrato complejo de características propias que establece una relación triangular entre un comprador, un vendedor y una entidad financiera, posibilitando al primero la adquisición de bienes y servicios que ofrece el segundo, mediante la promesa previa formulada a la entidad emisora de abonar el precio de u compras en un plazo dado por esta última, la que se hará cargo de la deuda abonando inmediatamente el importe al vendedor previa deducción de las comisiones que hayan estipulado entre ambos por acercamiento de la demanda (p.2).

Por su parte Argeri (s.f)

Sostiene que se trata de "el contrato comercial por el cual una empresa especializada - bancaria o financiera- conviene con otra el cliente en la apertura de determinado crédito, para que el cliente, exhibiendo el instrumento crediticio de que se lo provee –tarjeta de crédito- y acreditando o identidad, adquiera cosa u obtenga la prestación de un cierto servicio en los comercio que indican. A su vez la empresa especializada tiene convenido con los comercio donde el cliente efectúa la adquisición requiere el servicio, cobrarle un comisión por toda la operación que realice el cliente. El cliente, a su vez, tiene una cuenta con la empresa especializada, por un importe determinado y que generalmente debe pagar por anticipado de la cual se deduce lo que ha adquirido o recibido por el servicio (p.2).



Fargosi afirma “la califica de relación jurídica compleja, encuadrable como contrato y crédito, siendo la tarjeta propiamente dicha un documento probatorio de la relación, que se presenta esta última- como una asunción privativa de deuda” (p.2).

Farina, (2007) afirma:

La tarjeta de crédito es un documento nominativo, legitimante, intransferible, cuya finalidad es permitir al usuario beneficiarse con la facilidad 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.

“La tarjeta de crédito es emitida a favor del usuario, y es el documento indispensable para ejecutar el haz de derecho que surge en la relación trilateral conformada sobre la base de la celebración del contrato:” (Cisneros.M, s.f, párr.27).

- a. Entre la emisora con la persona a quien se le entrega la tarjeta de crédito y
- b. Entre la emisora y el comerciante.

En definitiva, afirmamos 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 (Cisneros.M, s.f, párr.28).:

- 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.



- Finalmente, desde la óptica del vínculo que se crea entre el comerciante y el titular de la tarjeta, ésta constituirá un verdadero medio de pago de los bienes o servicios que se adquiera.

El Reglamento de Tarjetas de Crédito, Resolución S.B.S. N° 271 -2000 define la tarjeta de crédito como:

Mediante el contrato de tarjeta de crédito la empresa concede una línea de crédito 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.

4.2 Marco legal de las tarjetas de crédito

4.2.1 Conceptualización generales de las tarjetas de crédito.

De conformidad con (la ley 561 ley general de bancos, instituciones financieras no bancarias y grupos financieros,2005, p.2) Definición de Banco: Para los efectos de esta Ley, son bancos las instituciones financieras autorizadas como tales, dedicadas habitualmente a realizar operaciones de intermediación con recursos obtenidos del público en forma de depósitos o a cualquier otro título, y a prestar otros servicios financieros.

Un banco es una institución de tipo financiero que, por un lado, administra el dinero que les deja en custodia sus clientes y, por el otro, utiliza éste para prestárselo a otros individuos o empresas aplicándoles un interés , lo que consiste en una de las variadas formas que tiene de hacer negocios e ir ampliando el dinero de sus arcas. (Florencia Ucha, 2008, párr. 1.).

Todo banco que se organice en Nicaragua deberá constituirse y funcionar como sociedad anónima de acuerdo con esta Ley, el Código de Comercio y demás leyes aplicables a este tipo de sociedades en cuanto no estuviesen modificados por la presente Ley (SIBOIF,2005, p.2).



De conformidad con (La Norma para las operaciones de tarjetas de crédito ,2010): En su Artículo. 1 define los siguientes Conceptos para los fines de aplicación de las disposiciones contenidas en la presente norma, los términos indicados en el presente artículo, tanto en mayúsculas como en minúsculas, singular o plural, tendrán los significados siguientes:

- a) **Débitos automáticos:** Corresponden a las compras o pagos de bienes y servicios, los cuales son debitados de manera automática a la línea de crédito del tarjetahabiente, tales como: pago por servicios de teléfono, energía eléctrica, cable, colegio.
- b) **Días de mora:** Los días contados a partir del día siguiente de la fecha límite de pago establecida en el estado de cuenta.
- c) **Emisor:** Las personas jurídicas con domicilio en Nicaragua constituidas como sociedades anónimas, que emiten tarjetas emisor (coemisor). Lo anterior sin perjuicio de las personas jurídicas con domicilio extranjero que se dediquen a tal negocio.
- d) **Estado de cuenta:** Detalle confeccionado por el emisor que contiene información sobre lo adeudado por el tarjetahabiente a determinada fecha, el cual puede ser suministrado al usuario en forma impresa o electrónica.
- e) **Fecha de corte:** La fecha programada para la finalización del ciclo de financiamiento correspondiente.
- f) **Fecha límite de pago:** Fecha última en que el tarjetahabiente debe realizar, al menos, el pago mínimo indicado en su estado de cuenta su pena de incurrir en mora. Si la fecha última de pago vence en día domingo o en día feriado, ésta se trasladará al día hábil inmediato siguiente.
- g) **Límite de crédito:** Límite máximo en la moneda pactada, que el emisor pone a disposición del tarjetahabiente mediante las condiciones estipuladas en el contrato. Los intereses y cargos derivados de la utilización de la tarjeta de crédito no forman parte del límite.
- h) **Mora:** Situación que se da cuando el tarjetahabiente no realiza al menos el pago mínimo indicado en su estado de cuenta en la fecha límite de pago.
- i) **Período de gracia:** El período concedido por el emisor en el contrato, durante el cual no cobra intereses corrientes sobre las compras de bienes y servicios o retiros en efectivo realizados por el tarjetahabiente en un determinado ciclo.



- j) **Principal:** Monto adeudado en concepto de compras de bienes, servicios o retiros en efectivo.
- k) **Promociones o Descuentos:** Corresponde a las promociones o descuentos temporales o puntuales relacionados entre otros a la tasa de interés o al pago de intereses ofrecidos por 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.
- l) **Saldo adeudado:** Corresponde al total adeudado por el tarjetahabiente a una fecha determinada (principal, intereses corrientes y moratorios, cargos y comisiones) netos de pagos realizados en el ciclo.
- m) **Saldo de principal en mora:** Corresponde a la porción de principal incluida en la cuota de pago mínimo del ciclo, pagada parcialmente o no pagada antes de la fecha límite de pago.
- n) **Servicios promovidos:** Corresponden a las compras o pagos por servicios que promueve el emisor para el tarjetahabiente, tales como: seguro contra fraude, seguros de vida, seguros médicos, servicios de grúa.
- o) **Sobregiro:** Monto utilizado o cargado en exceso sobre el límite de crédito autorizado.
- p) **Superintendente:** Superintendente de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.
- q) **Superintendencia:** Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.
- r) **Tarjetahabiente:** Persona natural o jurídica que, previo contrato con el emisor, es habilitada para el uso de una línea de crédito resolvente.
- s) **Tarjeta de crédito:** El instrumento o medio de legitimación, que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, cuya posesión acredita el derecho del tarjetahabiente o portador de tarjeta adicional, para disponer de la línea de crédito en cuenta corriente, derivada de una relación contractual previa entre el emisor y el tarjetahabiente. (p.1-3).

4.2.2 Generalidades del sistema bancario

Al finalizar el mes de junio, el sistema financiero nicaragüense estaba conformado por siete bancos comerciales, un banco de fomento y cuatro financieras no bancarias, las cuales, en cumplimiento con lo establecido en la Ley Bancaria y otras leyes de la materia financiera, se dedican a realizar operaciones permitidas dentro del marco legal del país. Además, se encontraban



funcionando cuatro oficinas de representación debidamente autorizadas. (el informe financiero del segundo trimestre de la SIBOIF,2018, p.1).

El sistema financiero contaba con un total de 605 sucursales y ventanillas, de las cuales 264 oficinas (43.6%) se ubicaban en Managua.

Por otro lado, en el segundo trimestre del 2019 el sistema financiero mantuvo estable su posición liquidez y tenencia de inversiones, al tiempo que enfrentó retiros de obligaciones con el público. El Estado de Situación muestra que la fuente de recursos del Sistema Financiero Nacional (SFN) provino de la recuperación neta de cartera (C\$1,399.0 millones), una disminución en la cuenta efectivo y equivalentes (C\$1,102.6 millones) y aumentos patrimoniales (C\$167.7 millones) (el informe financiero del segundo trimestre de la SIBOIF,2018, p.3)

Por su parte, el uso de recursos se dirigió a aumento en las inversiones (C\$1.323.9 millones), cancelaciones de pasivos en concepto de obligaciones con instituciones financieras y organismos internacionales (C\$406.7 millones), reducción de los reportos monetarios (C\$341.5 millones), cubrir la reducción de obligaciones con el público (C\$319.8 millones) y disminución de otros pasivos (C\$ 309.1 millones).

Los activos del sistema financiero ascendieron a 223,424.5 millones de córdobas, de los cuales los bancos poseían el 96.8 por ciento y las financieras supervisadas por la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (SIBOIF) el 3.2 por ciento.

4.3 Contenido y aplicación de la norma para las operaciones de tarjetas de crédito

4.3.1 Norma para las operaciones de tarjetas de crédito Resolución N° CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, Aprobada el 26 de mayo de 2010 publicada en Las Gacetas Nos. 150 y 151 del 09 y 10 de agosto del 2010

De acuerdo a esta norma tiene como fin orientar el uso y manejo de las tarjetas de créditos, así como mostrar las disposiciones de los contratos al solicitar este tipo de crédito en una entidad bancaria, como se realizan los cálculos de los intereses y mostrar los derechos y deberes que tiene tanto los emisores como los acreditados y que cualquier información que la entidad muestre debe ser clara y precisa y así el cliente pueda tener su propio criterio para poder elegir los productos o servicios que ofrece el banco (SIBOIF,2010,p.2) . Entre los artículos más relevante tenemos:



Artículo 4. Supervisión de emisores de tarjeta de crédito.

Estarán sujetos al control y supervisión de la Superintendencia, los bancos y las demás entidades emisoras de tarjeta de crédito comprendidas en el marco de la Ley General de Bancos. No obstante, las demás entidades mercantiles no comprendidas en la ley antes mencionada, estarán sujetas a las regulaciones establecidas en la Ley No. 515 y la presente Norma (p.2).

4.3.1.1 Deberes generales en el otorgamiento de tarjetas de crédito capítulo único principios rectores

La transparencia de una tarjeta de crédito

Artículo 6. Atención al tarjetahabiente. –

Los emisores deben contar con un servicio de atención al tarjetahabiente que les permita a estos obtener información rápida y fiable sobre la tarjeta de créditos y demás productos y servicios financieros relacionados con esta, así como sobre los procedimientos relativos a los mismos y mecanismos de resolución de reclamos (p.3).

Artículo 8. Obligación de los emisores.

Los emisores antes de autorizar la línea de crédito deberán cerciorarse acerca de la capacidad de pago y de endeudamiento del deudor que permita la recuperación de los recursos, por lo que previo al otorgamiento de la tarjeta de crédito, el emisor deberá efectuar una evaluación exhaustiva del deudor, que contemple el análisis siguiente:

- a) La capacidad de pago, identificando las fuentes de ingreso y su estabilidad. Para estos efectos, se debe fijar un nivel máximo de la línea de crédito en función de la capacidad de pago del cliente y su endeudamiento total en el sistema.
- b) Tomar en cuenta el endeudamiento total del deudor (y de su cónyuge, cuando los ingresos de éste sean incluidos en el análisis) con el emisor y con otras instituciones del sistema financiero en el cálculo de la deuda total a fin de determinar su capacidad de endeudamiento y su carácter de sobre endeudado, si fuere el caso.
- c) Considerar niveles apropiados de cuota/ingreso o cuota/flujo neto después de gastos, para determinar la capacidad de pago y endeudamiento.



d) Efectuar el proceso completo de evaluación para el caso de ampliación de líneas. En este sentido, se deberá considerar una nueva evaluación que incluya la capacidad de pago y de endeudamiento a la fecha y el comportamiento de pago en el sistema, entre otros factores (p.4).

4.3.1.2 Contenido mínimo

Artículo 9. Contenido mínimo de los contratos. - Los modelos de contratos deberán, como mínimo, contener lo siguiente:

- a) Nombre del contrato: El contrato debe titularse como "Contrato de Apertura de Crédito en Cuenta Corriente y Emisión y Uso de Tarjeta de Crédito";
- b) Contratantes: Relación de la entidad emisora como sociedad anónima domiciliada en Nicaragua, indicando el número de la escritura, notario autorizante e inscripción registral, carácter con que actúa sea como ente emisor o coemisor o en qué otra calidad y quién la representa; de igual manera relacionar estos mismos requisitos tratándose de persona jurídica, usuaria del crédito y quién la representa; en el caso que el tarjetahabiente sea una persona natural, nombre conforme cédula de identidad, número de cédula y dirección de domicilio.
- c) Monto inicial de la línea de crédito expresada en cifras y tipo de moneda contratada;
- d) Plazo del contrato y la condición de prórroga automática del mismo, en su caso;
- e) Tipo de tasa de interés (fija o variable). En el caso de tasa de interés variable, indicar la tasa de referencia o índice más los puntos porcentuales en que puede ser incrementada;
- f) Plazo o período para revisión de tasa de interés (fija o variable);
- g) Definición de las comisiones, honorarios y cargos conexos al uso de la tarjeta de crédito;
- h) Definición del monto y plazos sobre el cual se aplicarán los intereses, tanto corrientes como moratorios;
- i) Definición de lo que comprende el pago de contado;
- j) Definición y condiciones del período de gracia, según el caso;
- k) Definición de lo que comprende el pago mínimo;
- l) Forma y medios de pago permitidos;



- m) Procedimientos y responsabilidades de las partes en caso de extravío, robo, deterioro o sustracción de la tarjeta de crédito;
- n) Casos en que proceda la suspensión del uso de la tarjeta de crédito o la resolución del contrato respectivo por voluntad unilateral del emisor o del tarjetahabiente;
- o) Periodicidad con la que se entregará el estado de cuenta;
- p) Procedimiento para impugnación de cargos;
- q) Monto máximo garantizado por el fiador solidario, según el caso;
- r) Información sobre garantías diferentes a la fianza solidaria, según el caso;
- s) Derechos y obligaciones del tarjetahabiente y fiador solidario;
- t) Tabla de Costos conforme el Anexo 1, que pasa a formar parte íntegra de la presente Norma;
- u) Descripción de los casos en que el adeudo total puede ser considerado como vencido y requerido el pago total al tarjetahabiente;
- v) Otros que establezca el Superintendente (p.4-5).

4.3.1.3 Aspectos formales

Artículo 10. Condiciones de los contratos. - Los contratos deberán cumplir, como mínimo con las siguientes condiciones:

- a) En los contratos que se suscriban, los aspectos referentes a los porcentajes y montos cobrados en concepto de intereses, comisiones y cargos se regirán por lo indicado en la Tabla de Costos vigente al momento de la firma del mismo, la cual es parte integrante del contrato debiendo ser anexada a éste y firmada por las partes.
- b) El tamaño de la letra de los contratos, en ningún caso podrá ser menor al tamaño y tipo de letra equivalente o similar a Arial 12.
- c) Las cláusulas que generen responsabilidad para el tarjetahabiente y fiador solidario de la tarjeta de crédito deben estar redactadas mediante el empleo de caracteres destacados en negrilla o subrayados
- d) . Los contratos deberán ser firmados por el representante legal del emisor o persona previamente autorizada para tal fin, así como por el tarjetahabiente y por el eventual fiador personal del titular, en su caso. La firma del representante legal del emisor o de



la persona previamente autorizada para tal fin podrá ser pre impresa en el proceso de elaboración de la forma utilizada para la emisión del contrato, o impresa electrónicamente en el proceso de elaboración del mismo. Para ambos casos, el emisor deberá implementar las medidas de seguridad y controles internos necesarios para evitar posibles falsificaciones o alteraciones a dichos contratos (p.5-6).

4.3.1.4 Aprobación y modificaciones del contrato.

Artículo 12 Modificaciones al contrato. –

Cuando los emisores requieran implementar nuevos modelos de contratos, agregar nuevas cláusulas a los mismos o reformar las existentes, deberán solicitar de previo la autorización del Superintendente, y una vez aprobadas deberán ser publicadas por el emisor en cualquier medio de comunicación social escrito de circulación nacional y notificadas al tarjetahabiente conforme lo establecido en el artículo 14 (p.6).

Artículo 16. Metodología de cálculo de intereses. –

Los emisores están obligados a adoptar en sus sistemas operativos y de informática, la metodología de cálculo expresada a continuación:

a) Interés corriente: El interés corriente se calculará multiplicando la tasa de interés corriente diaria por el saldo del principal (neto de los pagos realizados por el tarjetahabiente en el ciclo) por los días que corresponda. Si en el contrato se establece un período de gracia para el cobro de intereses, se deberá proceder conforme a lo estipulado en el mismo.

b) Interés moratorio: El interés moratorio se calculará aplicando la tasa definida en el literal cc) del artículo 1 de la presente Norma al saldo de principal en mora por los días de mora. A dicho saldo de principal en mora únicamente se le aplicará el interés moratorio antes definido.

Para efectos del cálculo de intereses, la base a utilizar es de 365 días (p.7).

Artículo 17. Tasas de interés variables y fijas.

Cuando se pacte tasa de interés variable deberá consignarse en el contrato 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; no obstante, la variación únicamente puede efectuarse en el plazo establecido en el contrato para revisión de tasa, el cual no podrá ser menor a tres (3) meses. En este caso no se requerirá notificar ni obtener aceptación de parte del deudor.

Si la tasa de interés corriente es fija, el emisor no podrá modificarla durante la vigencia del contrato; no obstante, al menos con treinta (30) días de anticipación al vencimiento de éste, notificará al deudor de la modificación de la tasa, misma que será aplicable para el nuevo plazo del contrato. Para la notificación se deberá cumplir con lo indicado por el artículo 14 de la presente Norma (p.7).

4.3.2 Ley de promoción y ordenamiento del uso de la tarjeta de crédito ley no. 515. Aprobada el 3 de diciembre del 2004 publicada en la gaceta no. 11 del 17 de enero del 2005.

De acuerdo al artículo 1 La presente Ley tiene por objeto promover el buen uso de la tarjeta de crédito, establecer estipulaciones de seguridad básicas relacionadas con las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión celebrados entre el emisor de la tarjeta de crédito y el usuario, y regular el interés que se cobra a quienes hagan uso de ella. El contrato de apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de tarjeta de crédito y las operaciones derivadas del mismo, se consideran de interés público. Para efectos de la presente Ley, se establece como órgano encargado de regulación y fiscalización a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, la que en lo sucesivo se denominará simplemente "órgano regulador (SIBOIF, 2015, p.1)

Conforme nos indica en su Artículo 3.

Sólo podrán autorizar créditos en cuenta corriente y emitir tarjetas de crédito las personas jurídicas con domicilio en Nicaragua constituidas como sociedades anónimas, las que funcionarán de conformidad al Código de Comercio y otras leyes que regulan a este tipo de sociedades en todo lo que no se modifique por la presente ley. Lo anterior sin perjuicio de las personas jurídicas con domicilio extranjero que se dediquen a tal negocio (p.1)

Artículo 4.-

Los intereses derivados por el uso de la tarjeta de crédito que las personas jurídicas señaladas en el párrafo anterior autoricen a los usuarios de la tarjeta de crédito se sujetarán



a lo establecido en el artículo 46 de la Ley 314, Ley General de Bancos, Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros, publicada en Las Gacetas Nos. 198, 199 y 200 del 18,19 y 20 de octubre de 1999.

En el caso de los intereses moratorios se atenderá a lo dispuesto en los artículos 2002 y 2003 del Código Civil de la República de Nicaragua, los que establecen que cuando se demandaren solo los intereses moratorios, estos nunca podrán exceder en monto ni cuantía a la deuda principal, y cuando se reclamare la deuda principal y los intereses moratorios, estos últimos no podrán exceder el 25% (veinticinco por ciento) del adeudo principal. Así mismo, si la obligación principal fuere cumplida en parte, los intereses moratorios se reducirán en la misma proporción. La relación entre el emisor de tarjeta de crédito y el usuario se establece bajo el principio de la buena fe, en los negocios. El pago indebido cobrado de mala fe se sancionará con una multa a favor del fisco equivalente a cien veces el monto de dicho valor. Tal cobro se demostrará con la sola presentación del estado de cuenta del cliente. Todo sin perjuicio de la restitución al usuario del valor cobrado más los intereses causados (p.1)

Artículo 7.-

Todo cobro efectuado en concepto diferente al de la compra de bienes o adquisición de servicios por parte del usuario de la tarjeta de crédito, tales como emisión de tarjetas, comisiones, manejo o cobro extrajudicial, no generarán intereses en los primeros cuarenticinco (45) días contados a partir de la fecha que se establezca el cobro en el estado de cuenta respectivo. De no cancelarse en ese período tales sumas, se considerarán incluidas al principal y generarán el interés correspondiente. Cualquier tipo de recargo a cobrar por efecto de comisiones, mora, seguro o manejo, entre otros, deberá estar previamente establecido en el contrato de adhesión o en su defecto aceptado expresamente por el usuario de la tarjeta de crédito para que le pueda ser cobrada en su estado de cuenta correspondiente. En ninguno de estos casos, el silencio por parte del usuario de la tarjeta de crédito o débito podrá ser interpretado como señal de aceptación (p.2).



Artículo 8.-

En concepto de honorarios por gestiones de cobro extrajudicial en todos aquellos contratos de apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de la tarjeta de crédito cuyo límite de crédito sea menos al equivalente de unos mil quinientos dólares (\$1,500 USD) de Estados Unidos de América o su equivalente en córdobas, no se podrá exceder de diez dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en córdobas. En todos los otros casos, tal cobro no podrá exceder del uno por ciento (1%) del monto adeudado.
(p.2)

Artículo 9.-

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

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

La obligación de notificación será efectuada de conformidad a la norma que dicte el órgano regulador (p.2).

Artículo 10.-

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



- a) El contrato deberá ser redactado en ejemplares de un mismo tenor para el emisor, para el eventual fiador personal del titular, en su caso, y para el usuario autorizado que tenga responsabilidades frente al emisor. El emisor deberá entregar tantas copias del contrato como partes intervengan en el mismo.
- b) El contrato deberá redactarse claramente y con tipografía fácilmente legible a simple vista.
- c) Las cláusulas que generen responsabilidad para el usuario de la tarjeta de crédito deben estar redactadas mediante el empleo de caracteres destacados o subrayados (p.3).

Artículo 12.-

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

El emisor de la tarjeta de crédito deberá poner a disposición del usuario un número telefónico con servicio las veinticuatro horas del día con el único fin de recibir informe sobre robo, extravío o pérdida de la tarjeta de crédito para su bloqueo de forma inmediata por parte del emisor. (p.3).

Artículo 16.-

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

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



mismo, se prohíbe cualquier práctica comercial discriminatoria como consecuencia de la realización de pagos utilizando la tarjeta de crédito, particularmente los referidos a descuentos, ofertas y promociones.

No podrá efectuar diferencias de precio entre operaciones al contado y con tarjeta de crédito o débito, a menos que tal diferencia opere en beneficio del uso de la tarjeta (p.4).

4.4 Caso practico

4.4.1 Generalidades del Banco de la producción

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 de 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.

4.4.2 Misión y Visión de la entidad

Nuestra Misión Impulsar una banca que desarrolle relaciones y ofrezca productos y servicios a nuestras comunidades, para ayudarles a superar sus límites, sean estos culturales, económicos, personales o geográficos.



Nuestra Visión En Grupo Promerica creemos que todas las personas y empresas de nuestras comunidades deberían superar sus límites para alcanzar el éxito que se merecen.

4.4.3 FODA de la institución bancaria

Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Pertenencia del Banco a un grupo regional reconocido como lo es Promerica Financial Corporation (PFC).	Mayor bancarización de la población nicaragüense.	Deficiencia en el proceso de atención a los clientes. Algunas sucursales no cuentan con ATM portezuelo.	Situación sociopolítica actual del país que afecta sectores sensibles de la economía.
Demuestra un esfuerzo sostenido de formalización y crecimiento alineados a las mejores prácticas de la industria y los estándares internacionales en materia de tecnología de información.	Desarrollo de nuevos productos financieros y no financieros al servicio de los clientes.	Falta de conocimiento del usuario en cuanto a los servicios de los agentes BANPRO.	Aumento en la salida de los depósitos en el Sistema Financiero Nacional.
La posición de liderazgo en la plaza bancaria nicaragüense		Los agentes BANPRO no cuentan con suficiente capital para que responder a las necesidades de los usuarios.	Crecimiento de la oferta de productos financieros por parte de nuevos participantes en la plaza nicaragüense
Sana independencia de líneas de crédito por parte de su estructura de fondeo, concentrada principalmente en obligaciones locales con el público y su amplia base de clientes.			Situación económica mundial.

Tabla 1.

Análisis de la institución financiera BANPRO

En la tabla 1 muestra el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades que realizaron al Banco de la Producción publicado en la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones financieras la Sociedad Calificadora de Riesgo. Fuente:(SCRIESGO.2018) elaboración propia.



4.4.4 Valores de la entidad

Nuestros Valores

Empatía Permanente

Ponernos en el lugar del otro, comprender sus metas es nuestra esencia para encontrar soluciones conjuntamente. Impulsamos una banca de relaciones que desarrolla negocios rentables a largo plazo.

Emprendedores por Naturaleza

Nacimos con la visión y trabajo de emprendedores que jamás se dieron por vencidos frente a fronteras culturales, económicas, personales o geográficas.

Con esta naturaleza queremos inspirar a otros.

Confianza compartida

Nuestras acciones en los mercados que servimos fortalecen la confianza y la credibilidad que nos identifica para tomar decisiones conjuntas con nuestros clientes y conseguir resultados de beneficio mutuo.

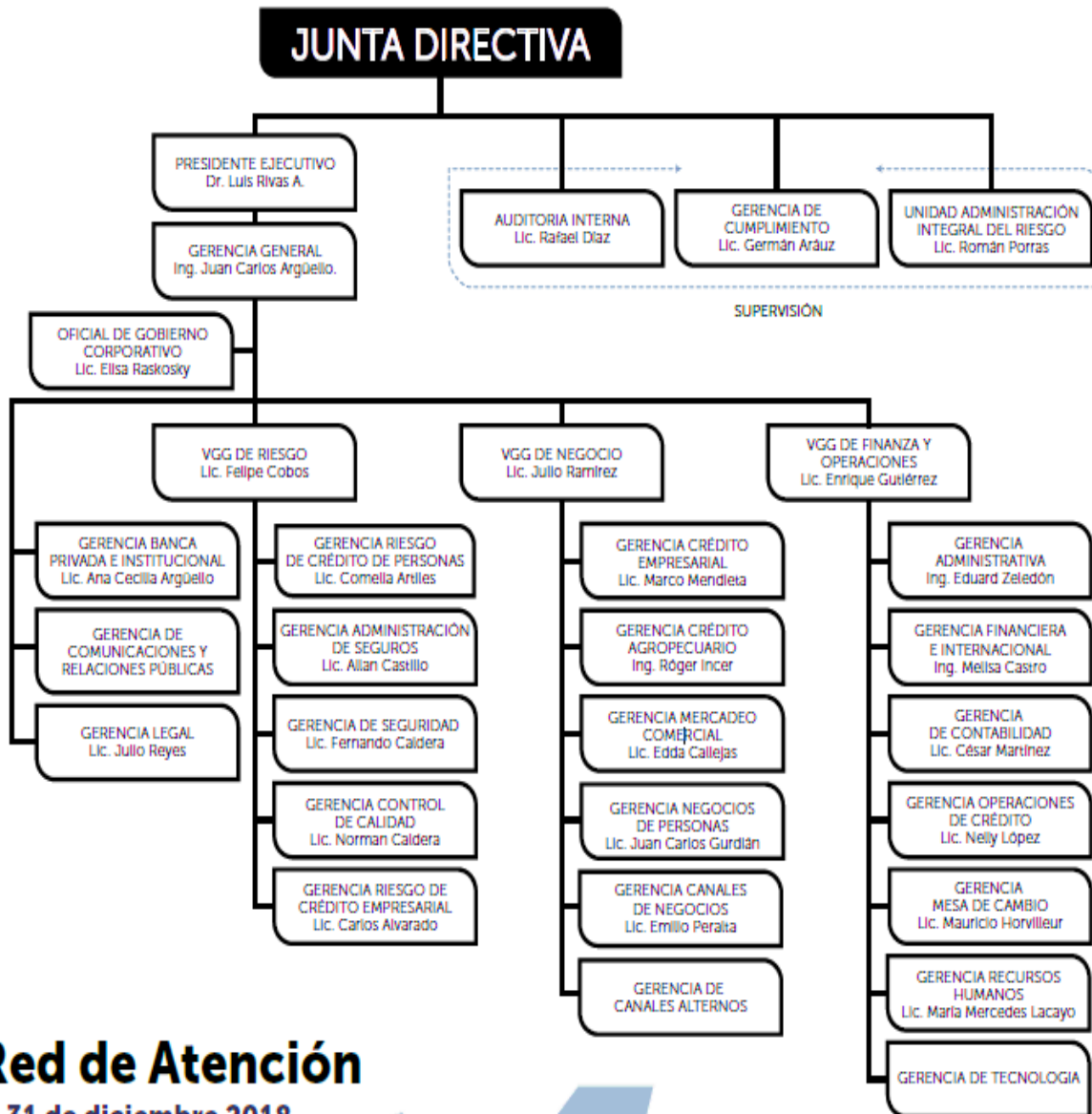
Cultura común

Somos de acá, conocemos nuestras comunidades, sabemos de los desafíos que implica superarlos.

Usamos nuestra experiencia, energía y creatividad para vencer prejuicios y contratiempos y así ayudarlos a alcanzar sus sueños.



4.4.5 Estructura de la Organización.



Red de Atención al 31 de diciembre 2018

Figura n° 1: Estructura de la junta directiva del banco de la producción BANPRO Fuente elaboración (BANPRO, 2018)



4.4.5.1 Código de Ética y Conducta

El código de Ética y Conducta de BANPRO que aplica a nuestros accionistas, Junta Directiva y colaboradores en general, conlleva altos estándares de ética y mejores prácticas para llevar a cabo nuestras operaciones bancarias, sabemos que la credibilidad y confiabilidad que su aplicación genera en los clientes, la Sociedad y el Estado, son la base fundamental para el ejercicio de las actividades propias del Sistema Financiero.

La integridad profesional, uno de los pilares de nuestro código, asegura la confianza de nuestros depositantes, reguladores y acreedores, y es sobre esta confianza que podemos entablar sólidas relaciones de negocio de largo plazo que redundan en beneficios de nuestra sociedad.

Así mismo, nuestro código abarca aspectos tales como conflictos de intereses, relaciones laborales y con clientes, prevención de lavado de dinero, ambiente de trabajo y el sigilo bancario con el cual estamos obligados a cumplir. Sobre estos fundamentos de calidad humana buscamos brindarles a nuestros clientes la confianza necesaria para que realicen sus operaciones en BANPRO.

Finalmente, nos aseguramos que cada área del banco, haya leído y entendido nuestro código de ética, y estimulamos a los colaboradores a que denuncien cualquier incumplimiento del mismo a través del Comité de Recursos Humanos y Ética.

En el Banco de la Producción S.A. aseguramos una administración responsable que agrega valor a nuestras operaciones y contribuye al control de las mismas a través de una estructura de Gobierno Corporativo integral, basada en la transparencia y fluidez de la información, la participación de miembros de nuestra Junta Directiva en los principales Comités del Banco, la planificación estratégica ligada a resultados y a la administración íntegra de riesgos.

Tenemos el propósito de promover prácticas financieras sanas y que la conducción de nuestros negocios sea con los más altos valores éticos, cumpliendo con las leyes y regulaciones de la materia del país, así como con las disposiciones que emanan de las autoridades competentes en los aspectos financieros, tributarios y demás relacionadas con las actividades que realizamos.

Como Banco, valoramos la importancia de nuestra responsabilidad social, comprometidos con la sociedad, contribuyendo a la misma con acciones en pro del desarrollo de la comunidad.



En este sentido, el andamiaje que soporta la efectividad de nuestras políticas, descansa en los Comités Estratégicos, Operativos y de Negocio. Los miembros de la Junta Directiva participan en el Comité de Crédito e Inversiones, Comité de Riesgos, Comité de Prevención del Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, Comité de Activos y Pasivos, Comité de Tecnología, Comité de Recursos Humanos, Comité de Inteligencia de Mercadeo e Iniciativa del Negocio, Comité de Auditoría Interna y Externa y Comité de Continuidad de Negocios.

4.4.6 Desarrollo del caso practico

En la realización del caso práctico se implementará la adquisición de la tarjeta de crédito, uso de esta y la revisión del estado de cuenta basados en la norma para las operaciones de tarjetas de crédito, la ley 515 de promoción y ordenamiento del uso de la tarjeta de crédito, datos reales de un cliente que cuenta con tarjeta de crédito en esta entidad bancaria y por privacidad se omite el nombre real de este.

4.4.7 Requisitos y verificación de los documentos

El ejecutivo de crédito se encarga de solicitarle todos y cada uno de los documentos generales al solicitante entre los más importantes la cédula de identidad y su comprobante de ingresos, al momento de solicitar la tarjeta de crédito, el banco pide los siguientes requisitos que le fueron proporcionados y entregados al ejecutivo de crédito como tal.

- Solicitud de crédito con todos los datos del solicitante y/o fiador.
- Fotocopia de cédula de identidad ciudadana o residencia del solicitante y/o fiador.
- Estados de cuentas bancarias y tarjetas de crédito del solicitante y/o fiador.
- Constancia de Ingresos y última colilla de pago INSS del solicitante y/o fiador.
- Copia de un recibo de pago de servicios públicos (Agua, Luz o Teléfono).
- Abrir cuenta bancaria en BANPRO.

Una vez analizados y preparados los documentos necesarios, se revisa que todo esté en orden, que los documentos estén correspondientemente firmados, sin manchones y completos para poder dar continuidad al proceso.

Se le otorga la tarjeta visa platinum con monto de \$ 3,500.00 dólares, puesto que la persona cuenta con un buen ingreso y tiene capacidad de pago.



4.4.8 Ejecución del contrato

Se procederá a la ejecución del contrato luego de haber realizado la verificación de los requisitos antes mencionado, facilitados por el cliente. Asimismo, se debe leer el contrato detenidamente y analizar toda y cada una de las cláusulas que hay en él; en estas se estipulan tanto los derechos y deberes de tarjeta habiente como el del emisor.

El contrato está conformado por 32 capítulos los cuales son de suma importancia para la celebración de este. Entre uno de los capítulos tenemos:

- Límite del crédito de la tarjeta.
- Apertura de crédito en cuenta corriente.
- Pagos.
- Cargos.
- El estado de cuenta
- Disposiciones aplicables a los cargos
- Modificación del contrato.
- Forma de pago.
- Plazos y vencimientos.
- Gastos por cobro judicial
- Mantenimiento del valor
- Anexos (tabla de costo) entre otros.

4.4.9 Descripción del cliente

El cliente Juan Antonio Pérez Aragón se ha distinguido por presentar un buen record crediticio con la institución bancaria, convirtiéndose en un cliente con calificación "A", cumpliendo satisfactoriamente con las normas y obligaciones establecidas por dicha institución.

4.4.9.1 Descripción de la tarjeta de crédito del cliente

Esta tarjeta de crédito del Banco de la Producción BANPRO, con tipo de tarjeta Beyond Visa Platinum, número de cuenta XXXX-XXXX-XXX-XXXX, válido hasta 05/23.

En el estado de cuenta del Banco la Producción BANPRO, se identificó que el cliente Juan Antonio Pérez Aragón realizó varias compras en diferentes establecimientos con cantidades no



muy elevadas siendo su total de consumo de C\$ 1,605.96, al hacer el pago no lo realizo en tiempo y forma presentando 4 días de retraso, esto le genero intereses moratorios.

Su límite de crédito es de US\$3,500.00 el cual fue aprobado por el banco, y este iría disminuyendo durante el ciclo por las compras o retiros realizados, presentando un saldo a favor para el cliente de C\$ 32,456.06.

Además, si el cliente aplica solo el pago mínimo esto le genera pagar más en concepto de intereses y le tomara más tiempo en cancelar su deuda, ya que nos indica el monto de dinero generado en los cargos administrativos en mora, el ajuste al valor, el cargo de interés en mora y por último el interés bonificable, todo esto tiene un saldo al corte de C\$ 84, 545.94.

4.4.9.2 Descripción del estado de cuenta

Fecha de corte: 07/09/2019

Fecha de pago: 02/10/2019

Límite de crédito: \$3,500.00

Tabla 2

Resumen del estado de cuenta

Descripción	Córdobas	Dólares
Saldo anterior	84,375.53	0.00
Compras y retiros	1,605.96	0.00
Cargos y débitos	768.15	0.00
Pagos y crédito	-5,275.20	0.00
Pago de contado	81,474.44	0.00
Pago mínimo	5,521.00	0.00
Crédito disponible	32,456.06	970.89



La tabla 2 de resumen que se encuentra en la esquina superior del estado de cuenta, muestra generalmente los débitos y créditos del cliente. Fuente: elaboración propia.

Tabla 3

Movimientos del ciclo

Fecha	Descripción	Córdobas	Dólares
08/08	Uno bello horizonte tienda, Managua, ni	148.00	
08/12	Telefonía celular de Nic, S.A., Managua Nic	573.82	
08/13	DOLLAR STORE, s.a. Multi centr, Managua ni	415.63	
08/29	Uno bello horizonte pista. Ni	107.00	
08/31	La colonia suc. La sabana, Managua ni	181.50	
09/01	Tip top la sabana, Managua ni	180.01	
09/06	Pago, gracias	-5,275.20	
	Sub- total consumos	1,605.96	0.00
09/06	Cargo administrativo de mora	421.88	
09/08	Ajuste de valor	341.74	
09/08	Cargo de interés por mora	4.53	
	Interés bonificable	0.00	0.00
	Intereses bonificable	3,071.50	0.00
	Saldo al corte	84,545.94	0.00

La tabla 3 muestra el detalle del ciclo que se encuentra en la parte media del estado de cuenta, este detalla los lugares y fechas donde se realizaron las compras o retiros. Fuente: elaboración propia



4.4.9.3 Cálculos realizados al estado cuenta del señor Juan Antonio Pérez Aragón

Tabla 4

Compras y retiros realizados durante el ciclo.

Fecha	Descripción	Córdobas	Dólares
08/08	Uno bello horizonte tienda, Managua, ni	148.00	
08/12	Telefonía celular de Nic, S.A., Managua Nic	573.82	
08/13	DOLLAR STORE, s.a. Multi centr, Managua ni	415.63	
08/29	Uno bello horizonte pista. Ni	107.00	
08/31	La colonia suc. La sabana, Managua ni	181.50	
09/01	Tip top la sabana, Managua ni	180.01	
Saldo al corte		1,605.96	0.00

En la tabla 4 indica el cálculo del principal diario de todo lo que consumió el cliente en diversas sucursales durante el ciclo y que deberá ser pagado en la fecha establecida en el contrato y también se puede apreciar en el estado de cuenta del tarjetahabiente. Fuente: elaboración propia

Tabla 5

El Pago de contado

Descripción	Córdobas	Dólares
Saldo anterior	84,375.53	0.00
+Compras y retiros	1,605.96	0.00
+ Cargos y débitos	768.15	0.00
- Pagos y crédito	-5,275.20	0.00
= Pago de contado	81,474.44	0.00

En la tabla 5 muestra el cálculo que corresponde al pago total del saldo adeudado por el tarjetahabiente a la fecha de corte, que es originado por la entrega de mercancías o valores efectuados por la tarjeta de crédito visa platinum. Fuente: elaboración propia.



Tabla 6

El cargo administrativo en mora.

Descripción	Monto
Saldo anterior	C\$ 84,375.53
Cargo administrativo	/2 *(1%)
TOTAL	C\$ 421.88

En la tabla 6 muestra el cálculo de los cargos administrativos que serán cobrados siempre y cuando el tarjetahabiente incurra en mora durante el ciclo. Fuente: elaboración propia.

Tabla 7

Pago mínimo

Descripción	MONTO
Pago de contado	C\$ 81,474.44.00
(-) Intereses moratorio	22.50%
(-) Monto en mora	C\$ 4.53
(/) Plazo	33
(+) Interés bonificable	C\$ 3,071.50
(+) Interés moratorio	22.50%
(+) Monto en mora	C\$ 4.53
Total	C\$ 5,521.00

En la tabla 7 presenta el cálculo del pago mínimo es la cantidad más pequeña requerida por el Banco de la Producción para mantener tu crédito vigente y no reportar morosidad al buro de crédito. Este monto viene en el estado de cuenta.

Sin embargo, si solo realizas este pago cada mes puedes tardar aún más en liquidar su deuda. Fuente: elaboración propia.



Tabla 8

Interés moratorio

Descripción	Monto
Principal en mora	C\$ 1,605.96
(*) Tasa de interés moratoria diaria	0.00701
(*) Números de días en mora	4
Total	C\$ 4.53

En la tabla 8 presenta el cálculo del interese moratorio donde indica retraso en el pago incumplimiento con la obligación. El porcentaje del interese está establecido en dicho contrato y está reflejado en el estado de cuenta bancario que es enviado mensualmente al cliente. Fuente: elaboración propia.

Tabla 9

Mantenimiento al valor =

Descripción	Saldos	((tco hoy/tco ayer)-1)	Monto
Saldo anterior	C\$ 84, 375.53	0.0013646789	C\$ 115.15
Saldo al corte	C\$ 84545.94	0.0013646789	C\$ 115.38
Pago de contado	C\$ 81,474.44	0.0013646789	C\$ 111.19
TOTAL			C\$ 341.74

En la tabla 9 muestra el mantenimiento al valor conforme a la ley monetaria vigente utilizando el tipo de cambio del Banco Central de Nicaragua, este será calculado por saldo diario



de principal a la fecha de corte neto de los pagos realizados dentro del ciclo sujeto a cobro. Fuente: elaboración propia

Tabla 10

Interés bonificable

Descripción	Monto
Principal diario	C\$ 1,605.96
Tasa de interés corriente diaria	0.125
Número de días	15
TOTAL	C\$ 3,071.50

En la tabla 10 presenta el cálculo de los intereses bonificable que son cobrados por todas las compras y retiros realizados en el periodo. Sin embargo, al pagar puntualmente de contado se reversará en monto. Fuente: elaboración propia

4.4.10 Conclusiones del caso práctico

En conclusión, el análisis que se realizó a las tarjetas de crédito del Banco de la Producción, S.A. consiste en la adquisición de este medio de pago y en aplicar una serie de procesos que permiten evaluar el estado de cuenta de un tarjetahabiente y el uso de estas.

Si bien el señor Juan Pérez Aragón recibió por medio de una llamada el otorgamiento de este tipo de tarjeta de crédito Beyond de manera fácil fue debido al ingreso que este devengaba, y en ese momento no contaba con ninguna deuda, esto facilitó que fuera un cliente potencial para la entidad bancaria.

Estas pueden ser utilizadas de manera responsable e implementarla como apalancamiento. Además, se observó que si no se cumple con las fechas de pago el cliente cae en mora y tendría que pagar un más, aumentando la cantidad a adeudar.

Es de suma importancia leer detenidamente cada uno de los capítulos y cláusulas del contrato, así mismo si usted no comprende el significado de estas puede ser asesorado por la persona que realiza el llenado del contrato o algún superior de este.



V. Conclusiones

Luego de haber llevado a cabo el proceso de investigación se concluye que los bancos son instituciones financieras autorizadas como tales, dedicadas habitualmente a realizar operaciones de intermediación con recursos obtenidos del público en forma de depósitos o a cualquier otro título, y a prestar otros servicios financieros.

No obstante, se logró cumplir con cada uno de los objetivos propuestos, ya que hemos logrado cumplir con nuestro principal objetivo el cual es analizar el funcionamiento de las operaciones activas con tarjetas de crédito. Una tarjeta de crédito es un modo de obtener financiamiento para consumo.

Luego se desarrollaron los objetivos específicos dando pauta a los antecedentes del sistema financiero, descripción del marco legal de las tarjetas de crédito, las normas que rigen y regulan las tarjetas de crédito. Además, el Sistema Financiero Nacional promueve el desarrollo económico del país implicando que cada producto y servicio que ofrecen las instituciones financieras lograrán satisfacer adecuadamente a los usuarios. La posibilidad de realizar transacciones o pagos de manera rápida y eficaz sin correr mayores riesgos.

La aplicación de normas y ley para las operaciones de tarjetas de crédito es de vital importancia puesto que esto ayudara a que los emisores proporcionen a sus tarjetahabientes información clara, adecuada y completa, también tener un efectivo procedimiento. Siendo de mucho beneficio para el usuario.

Tenemos como fin que esta investigación se realizó para dar a conocer a los tarjetahabientes el uso y manejo de las tarjetas de crédito por medio de un caso práctico con un estado cuenta, y se logró identificar que, si el cliente no cumple con las fechas de pago correspondiente, este cliente cae en mora y tendría que pagar aún más de la cantidad adeudada, es decir que si solo se realiza este pago mínimo cada mes posiblemente tardaría más tiempo en liquidar la deuda.



VI. Bibliografía

- BANPRO grupo Promerica (2019) *informe institucional y financiero/ gobierno corporativo*. Recuperado de <https://www.banprogrupopromerica.com.ni/quienes-somos/informacion-institucional-y-financiera/gobierno-corporativo/>
- BANPRO grupo Promerica (2018) *memoria anual*. Recuperado de <https://www.banprogrupopromerica.com.ni/media/793524/ban-mf-2018-fs.pdf>
- Banco central de Nicaragua, (2014) *Acerca del banco, Managua – Nicaragua*, Recuperado de: <https://www.bcn.gob.ni/banco/antecedentes.php>
- Banco central de Nicaragua (2014), *Economía, Managua – Nicaragua*. Recuperado de https://www.bcn.gob.ni/billetes_monedas/resena/resena.php
- Banco central de Nicaragua (s.f) *Ley no 732, ley orgánica del banco central de Nicaragua, del 28 de julio de 1960, publicado en la gaceta, diario oficial no. 211 del 16 de septiembre del mismo año*, recuperado de <https://www.bcn.gob.ni/banco/legislacion/documentos/Ley%20BCN%202010.pdf>
- BANPRO grupo Promerica (S.F) *Tarjetas*. Recuperado de <https://www.banprogrupopromerica.com.ni/banca-de-personas/tarjetas/detalle-visa-beyond/?=23438>
- Fondo de garantía de depósitos de las instituciones financieras (s.f) *Ley de Garantía de Depósitos en Instituciones del Sistema Financiero* <https://www.fogade.gob.ni/preguntas-frecuentes.html#:~:text=El%20Fondo%20de%20Garant%C3%ADa%20de,liquidaci%C3%B3n%20forzosa%20de%20dichas%20entidades.>
- García, A y Díaz, E, (2015) *Las empresas y su repercusión en la vida económica de nuestro país* (Seminario de graduación). Recuperado de [.http://repositorio.unan.edu.ni/3628/1/16725.p](http://repositorio.unan.edu.ni/3628/1/16725.p)
- Máximo cesar Cisneros (s.f) *finanzas definición tarjetas de crédito*, recuperado de: <https://www.monografias.com/trabajos52/tarjetas-credito/tarjetas-credito.>



Superintendencia de Bancos y de otras instituciones financieras (2010) *Norma para las operaciones de tarjetas de crédito*. Recuperado de <http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/9e314815a08d4a6206257265005d21f9/10ed384e97686233062577b2005da3c1?OpenDocument>

Superintendencia de Bancos y de otras instituciones financieras (2018) *informe mantenimiento de calificación de riesgo*. recuperado de http://www.superintendencia.gob.ni/sites/default/files/hr_banpro-0618.pdf

Superintendencia de Bancos y de otras instituciones financieras (2005) *ley 561 ley general de bancos, instituciones no bancarias y grupos financieros*. Recuperado de <http://www.siboif.gob.ni/sites/default/files/documentos/leyes/ley561.pdf>

Superintendencia de Bancos y de otras instituciones financieras (2005) *Ley de la superintendencia de bancos y de otras instituciones financieras*. Recuperado de https://www.bcn.gob.ni/banco/legislacion/documentos/leyes_financieras/Ley_316_SIBOF.pdf

Superintendencia de Bancos y de otras instituciones financieras (1999) *Ley orgánica del banco central de Nicaragua* Recuperado de <https://www.bcn.gob.ni/banco/legislacion/documentos/Ley%20BCN%202010.pdf>

Superintendencia de Bancos (2010) *Norma para las operaciones de tarjetas de crédito*. Recuperado de <http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/9e314815a08d4a6206257265005d21f9/10ed384e97686233062577b2005da3c1?OpenDocument>

Superintendencia de bancos (2018) *informe financiero a junio 2018*. Recuperado de http://www.siboif.gob.ni/sites/default/files/documentos/informes/bancos/informe_trimestral_siboif_jun_18.pdf

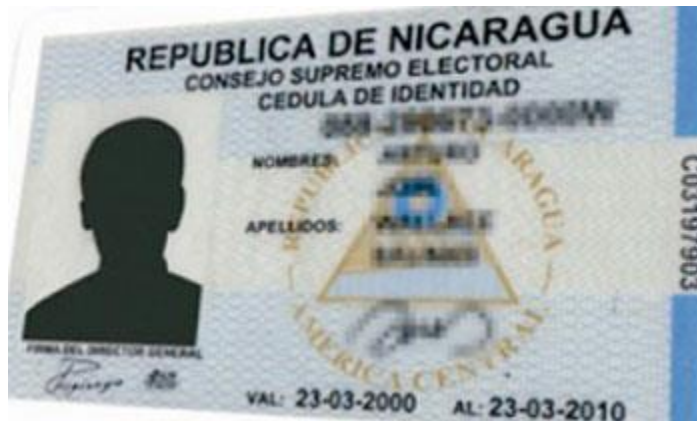
Superintendencia de bancos (2019) *informe financiero trimestral a junio 2019*. Recuperado de https://www.Siboif.gob.ni/informe_financiero_trimestral_siboif_junio_2019



VII. ANEXOS

7.1 Requisitos del cliente

- Cedula de identidad



- Formulario de solicitud de crédito

FORMULARIO SOLICITUD TARJETA DE CREDITO

Por favor, complete los datos solicitados y al finalizar, haga click en "Aplicar ahora!"

DATOS PERSONALES	
NOMBRES (requerido) <input type="text" value="Nombres"/>	APELLIDOS (requerido) <input type="text" value="Apellidos"/>
NÚMERO DE CÉDULA (requerido) <input type="text" value="ID: NNN-NNNNNN-NNNA"/>	EMAIL (requerido) <input type="text" value="Dirección de correo: nombre@sitio.com"/>
CENTRO DE TRABAJO (requerido) <input type="text" value="Centro de Trabajo"/>	NÚMERO DE TELÉFONO DE CONTACTO (requerido) <input type="text" value="Número de tu teléfono: 99999999"/>
INGRESO MENSUAL EN CÓRDOBAS (requerido) <input type="text" value="Monto de tus ingresos"/>	OBSERVACIONES (requerido) <input type="text" value="Observaciones"/>
TIPO DE TARJETA (requerido) <input type="text" value="Seleccione una opción"/>	



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
 Facultad de Ciencias Económicas
 Banca y Finanzas

➤ Colilla de pago

A INSS Comprobación de Pago y Derechos REGIMEN INTEGRAL

Empleado: 40001-0 CORTE SUPREMA DE JUSTICIA
 Nómina: 128 CORTE SUPREMA DE JUSTICIA - CSJ DAF 102
 Asegurado: 2074921-5
 No. Cedula: 563-160381-0000P Nombre: [REDACTED] Sexo: M
 Mes pagado: 09/2013 Valor pagado: **C\$41,000.00 Ingreso del Mes: C\$41,000.00 Cotización Mes: 11110 Válido para: 11/2013
 Inf: SI Acc: ST Mar: ST Rp: CC
 CLINICA MEDICA PROVISIONAL MINSA
 CUALQUIER IPAS - EVENTO
 561 D-S INSS-RUTA H- -X11-0100
 Señor Asegurado: a la comprobación presentada corresponde el pago de C\$41,000.00 en favor de la unidad de identidad, favor presentarla a la sucursal correspondiente del INSS. No es válido si no está acompañada por la unidad de identidad o Carta del INSS.

B INSS Comprobación de Pago y Derechos REGIMEN INTEGRAL

Empleado: 40001-0 Municipalidad: 561
 CORTE SUPREMA DE JUSTICIA
 Nómina: 128
 CORTE SUPREMA DE JUSTICIA - CSJ DAF 102
 Asegurado: 2074921-5
 PÉREZ ARAGÓN, JUAN ANTONIO
 Mes pagado: 09/2013 Valor pagado: C\$41,000.00 Ingreso del Mes: C\$41,000.00 Cotización Mes: 11110 Válido para: 11/2013
 Inf: SI Acc: ST Mar: ST Rp: CC
 CLINICA MEDICA PROVISIONAL MINSA
 CUALQUIER IPAS - EVENTO
 561 D-S INSS-RUTA H- -X11-0100
 Señor Asegurado: a la comprobación presentada corresponde el pago de C\$41,000.00 en favor de la unidad de identidad, favor presentarla a la sucursal correspondiente del INSS. No es válido si no está acompañada por la unidad de identidad o Carta del INSS.

➤ Recibo de energía eléctrica o agua potable

DISNORTE DISSUR Distribuidora de Electricidad del Norte, S.A J0310000004340
 ATENCION, FECHA PREVISTA DE LECTURA: 24/03/2014

CLIENTE: LOPEZ
 LOS ROBLES
 DISTR. En mano
 LOS ROBLES, LOS ROBLES 7827 87 PB
 LOS ROBLES

NIS: 2354620

ENTREGADO: 22/03/2014
 MEDIDOR: 1255597117
 FACTURA No: F242014031079166
 ORDEN DE LECTURA: 2410.33.0030.0536

Oficina Comercial	Referencia de Cobre	Días Facturados	Mes de la Factura	Consumo	Fecha de Emisión	Fecha de Vencimiento	
JINOTEGA	2354620:89	31	MARZO	REAL	17/03/2014	07/04/2014	
Tipo de Consumo	No. de Medidor	Lectura Anterior	Lectura Actual	Multip.	Consumo (kWh)	Detalle de Facturación	Importe en C\$
Activa kWh BT	98229455	0	4387	1	389	Energía (kWh)	262.06
Activa kWh BT	1255597117	0	43	1	43	Alumbrado Público	40.65
						Comercialización	25.12
						Subsidio consumo menor 150 kWh	= 148.90
						Subsidio Comercialización menor 1	-7.59
						Subsidio Alumbr. Público menor 150	-21.84
						Regulación INE	1.58
Periodo de Consumo		Tarifa					
15/02/2014-16/03/2014		T0 BT DOMESTICO					
Factor de Potencia: 0.00		kW Contratados: 1					
Información Complementaria							
Energía (kWh)	01/kWh	Importe					
389	2.41640	49.41					
43	3.27840	14.14					



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
Facultad de Ciencias Económicas
Banca y Finanzas

EMPRESA NICARAGUENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SANITARIOS							FACTURA No.		
NOMBRE DEL USUARIO: DIRECCION POPULAR:					No. CUENTA				
							FECHA DE EMISION		MES CONTABLE
DIRECCION TECNICA: DIRECCION TERRITORIAL: SECTOR POSTAL:									
LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR	UM	CONSUMO ACTUAL	TARIFA	DIAS FACTURADOS	PERIODO DE LECTURA			
						DESDE		HASTA	
		CONSUMO PROMEDIO UST-RTA-MACROSEC		No. MEDIDOR	CONTRATO	FACTURAS VENCIDAS	SALDO EN MORA		
					CONCEPTO DE FACTURACION		VALOR A PAGAR		
Estimado usuario: El desglose reflejado en la casilla de concepto de facturación es en cumplimiento a lo dispuesto por el Ente Regulador, Acuerdo tarifario y Reglamento de Servicio al Usuario. Este detalle no causa variación a la estructura tarifaria vigente.					TOTAL				
							PAGAR ANTES DE		

CLIENTE



7.2 Contrato para la solicitud de tarjeta Beyond

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



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
Facultad de Ciencias Económicas
Banca y Finanzas

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 Álvarez, el cual se encuentra debidamente inscrito bajo el número cuarenta y seis mil setecientos setenta y cuatro (46,774), páginas sesenta y cuatro pleca sesenta y nueve (64/69), del tomo quinientos seis (506) Libro Tercero de Poderes del Registro Público del Departamento de Managua; que en lo sucesivo será conocido como EL ACREDITANTE O EL EMISOR por una parte y _____, mayor de edad, estado Civil _____ profesión: _____ del domicilio de MANAGUA, quien se identifica con cédula de identidad nicaragüense o cédula de residencia o pasaporte de la República de NICARAGUA número XXX-XXXXXX-XXXXX, por otra parte, a quien en adelante se podrá llamar simplemente "EL ACREDITADO" o "EL



TARJETA-HABIENTE" hemos convenido en celebrar el contrato contenido en las siguientes cláusulas:

I. (Emisión y uso de la tarjeta):

EL ACREDITANTE O EL EMISOR, directamente o mediante los servicios de un tercero, emitirá una tarjeta de crédito, de uso nacional y/o internacional, a nombre de EL TARJETA-HABIENTE o ACREDITADO, a quien se le entregará y quien, al recibirla, tendrá obligación de firmarla de inmediato.

Mediante el uso de dicha tarjeta de crédito (en lo sucesivo, llamada simplemente como "la tarjeta"), EL TARJETA-HABIENTE podrá adquirir u obtener ciertos bienes y servicios, a nivel nacional y/o internacional, incluyendo retiros en efectivo en los establecimientos afiliados o por medios electrónicos de empresas comerciales o financieras que, en cualquier ciudad o país, hayan celebrado convenios para la aceptación de la tarjeta. En lo sucesivo, tales establecimientos se podrán llamar indistintamente como "los establecimientos afiliados" o simplemente como "los afiliados".

Para hacer uso de la tarjeta, EL TARJETA-HABIENTE deberá presentarla y firmar el documento de crédito que le proporcione el establecimiento afiliado por el valor de los bienes y/o servicios recibidos. Estos documentos podrán ser los simples comprobantes que se 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 las firmas de los comprobantes de transacción referidos.

EL TARJETA-HABIENTE entiende y acepta que la posesión y la sola presentación de la tarjeta de crédito legitima el derecho del uso para disponer de la línea de crédito en cuenta corriente.

II. (Límite de crédito de la tarjeta):



La tarjeta con número 500000XXXXXX0000 tendrá un límite original de crédito de: U\$ 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 TARJETAHABIENTE 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 TARJETAHABIENTE, por la Ley No. 515, "Ley de Promoción y Ordenamiento del Uso de la Tarjeta de Crédito", y por las normas vigentes de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.

EL TARJETA-HABIENTE podrá disponer de la línea de crédito en forma de cuenta corriente, cuantas veces sea y para los propósitos lícitos que estime conveniente y previstos en el presente Contrato. El correspondiente cargo a EL ACREDITADO o TARJETA-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



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
Facultad de Ciencias Económicas
Banca y Finanzas

EMISOR quien hará los correspondientes pagos a terceros, por cuenta del ACREDITADO O TARJETAHABIENTE, por los bienes y servicios adquiridos mediante el uso de la tarjeta. Es Página 3 de 10 entendido que, dentro del crédito en cuenta corriente, se cargarán los saldos de las carteras tanto en córdobas como en dólares, haciéndose la correspondiente equivalencia, según sea el caso. EL ACREDITANTE O EL EMISOR podrá variar en cualquier momento el límite de crédito, cumpliendo siempre con la legislación y regulaciones vigentes. Queda entendido que, si por cualquier causa, EL ACREDITADO o TARJETA-HABIENTE se excediera del límite de crédito asignado, quedará igualmente obligado al pago del exceso utilizado, incluyendo los intereses correspondientes que genere tal exceso. En este caso, el fiador no responderá por el exceso del límite de crédito, salvo que lo haya autorizado por escrito. EL ACREDITADO o TARJETA-HABIENTE acepta y conviene expresamente que el saldo correcto y verdadero en la cuenta corriente a su cargo, será el que certifique el funcionario designado por EL ACREDITANTE O EL EMISOR, sin perjuicio del derecho de impugnación que le corresponde al TARJETA-HABIENTE conforme la Ley y las Normas vigentes que dicte la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.

Si EL ACREDITANTE O EL EMISOR lo estimare conveniente, podrá gestionar, obtener y contratar para EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE, previa autorización de éste, en los mismos términos y condiciones a las previstas en este contrato, sea total o parcialmente, la apertura de créditos en cuenta corriente con una o más instituciones bancarias o financieras nacionales o extranjeras, o bien con terceras personas, naturales o jurídicas, relacionadas o no con EL ACREDITANTE O EL EMISOR. En estos casos, las instituciones o personas que concedan el crédito tendrán para todo efecto legal, la posición de ACREDITANTE prevista en este documento. EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE faculta y otorga amplio apoderamiento a EL ACREDITANTE O EL EMISOR para que gestione, obtenga y contrate dichos créditos en cuenta corriente, en nombre y por cuenta de EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE, en los mismos términos y condiciones del presente contrato, sin responsabilidad alguna para EL ACREDITANTE O EL EMISOR.

IV. (Pagos):



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
Facultad de Ciencias Económicas
Banca y Finanzas

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 Página 4 de 10 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



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
Facultad de Ciencias Económicas
Banca y Finanzas

Crédito", dictada por la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras mediante Resolución NO. CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010. El atraso o falta de recibo de los estados de cuenta no justifica que EL TARJETA-HABIENTE deje de efectuar los pagos a que está obligado en la fecha que le corresponda, según lo pactado. EL ACREDITADO O 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. EL ACREDITANTE O EL EMISOR no hará cargo alguno a EL TARJETA-HABIENTE en concepto de gestiones de impugnación. 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 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 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 y la fecha de publicación de las modificaciones del contrato y detalle de los aspectos modificados en el contrato. EL TARJETA-HABIENTE estará facultado para rechazar las modificaciones comunicándolo a EL EMISOR por escrito o por otro medio verificable, en el plazo de treinta días calendario contados a partir de la fecha de corte del Estado de Cuenta en que se anunciaron las modificaciones al contrato. Para ello, EL TARJETA-HABIENTE podrá dirigir su comunicación a cualquiera de las sucursales de EL ACREDITANTE O EL EMISOR cuyas direcciones, teléfonos, número de fax y dirección electrónica serán indicadas en su página web. Si EL TARJETA-HABIENTE no acepta las modificaciones del contrato, EL ACREDITANTE O EL EMISOR podrá suspender el uso de la línea de crédito de aquél, pero para el pago del saldo adeudado deberá respetar la tasa de interés y las demás condiciones contenidas en el contrato vigente antes de la modificación realizada.



XI. (Sobregiro):

Si por cualquier causa EL TARJETA-HABIENTE se hubiere sobregirado o excedido del límite de crédito fijado para el uso de la tarjeta de crédito, por ese solo hecho, deberá pagar a EL ACREDITANTE O EL EMISOR el monto 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 pudiese 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 hiciere uso de la presente línea de crédito. Alternativamente, EL ACREDITANTE O EL EMISOR, podrá suspender el uso de la línea de crédito o disminuir el límite de la misma por cualquiera de las causales enunciadas anteriormente.

XVI. (Propiedad de la tarjeta):

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

XVII. (Robo, sustracción o extravío de la tarjeta):

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

XXIII. (Gastos por cobro judicial):

En caso de cobro judicial, sea por medio de abogado u oficina de cobro, EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE reconocerá y 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.

XXIV. (Uso de tarjeta de cargos exclusivos en dólares):

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

XXV. (Promociones o descuentos):

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

XXVI. (Mantenimiento de valor):

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

XXVII. (Autorizaciones):

EL TARJETA-HABIENTE autoriza expresamente a EL ACREDITANTE O EL EMISOR para que de cualquier cuenta de depósito que maneje con él, se debiten las sumas necesarias para la cancelación de cualquier obligación que tenga a favor de EL ACREDITANTE O EL EMISOR como consecuencia de este contrato. EL TARJETAHABIENTE declara que la información que



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
Facultad de Ciencias Económicas
Banca y Finanzas

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

XXVIII. (Fianza Solidaria):

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



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
Facultad de Ciencias Económicas
Banca y Finanzas

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 Página 10 de 10 y el ACREDITANTE O EL EMISOR, del que en esta fecha recibo una copia idéntica al original, con igual validez y fuerza probatoria. El ACREDITANTE O EL EMISOR acepta la fianza constituida a su favor en los términos y condiciones antes relacionados.

XXIX. (Aceptación):

EL ACREDITANTE O EL EMISOR acepta todo lo expuesto a su favor por EL ACREDITADO O TARJETA-HABIENTE, y especialmente acepta la fianza que se constituye a su favor para garantizar el pago del límite original del crédito otorgado a EL ACREDITADO O TARJETAHABIENTE y de todas las demás obligaciones que se deriven del uso de dicho crédito.

XXX. (Anexos):

Forma parte del presente Contrato el Anexo 1 el cual, contiene la TABLA DE COSTOS que desglosa los costos que involucran el uso de la tarjeta de crédito, y que el TARJETA-HABIENTE declara conocer y aceptar, así como todo documento derivado o vinculado con el mismo Contrato, los cuales pasan a ser propiedad del ACREDITANTE O EMISOR.

XXXI. (Firmas):

Las partes declaran y otorgan que en 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.

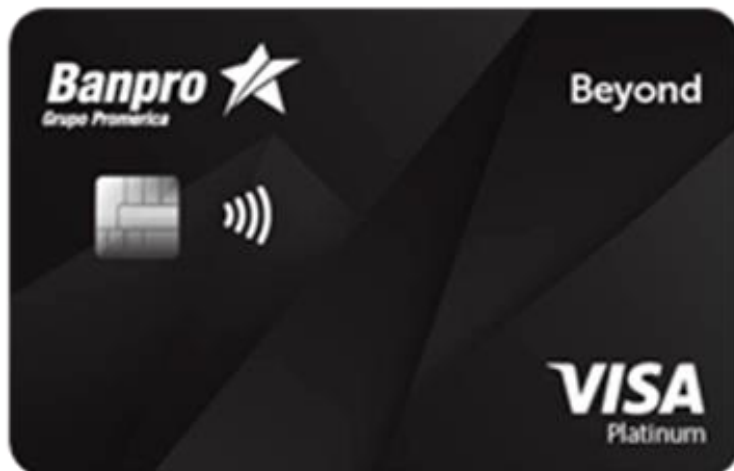


Queda entendido que el uso de la firma electrónica ha sido aprobado por la Junta Directiva del BANCO DE LA PRODUCCION, S.A. de conformidad a lo señalado en el Art. 10, literal d, de la Norma para las Operaciones de Tarjeta de Crédito, Resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, emitida por el Consejo Directivo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

XXXII. (Contrato Aprobado por la Superintendencia de Bancos):

El presente contrato es igual en su contenido al modelo aprobado por el Superintendente de Bancos y Otras Instituciones Financieras, con fundamento en resolución DS-DL-1764-08- 2010/VMUV del 25 de agosto de 2010, mismo que se hará constar en tantas copias idénticas como partes intervengan, las que serán suministradas por EL ACREDITANTE O EL EMISOR en ocasión de la entrega de la tarjeta de crédito a EL TARJETA-HABIENTE. Cada copia entregada tendrá la misma validez y fuerza probatoria. En fe de lo anterior firmamos en la ciudad de Managua a los 23 días del mes de 01 del año dos mil 15. _ EL ACREDITANTE O EL EMISOR EL TARJETA HABIENTE _ FIADOR SOLIDARIO

7.3 Descripción de la tarjeta





Tarjeta visa Beyond.

Puede ser utilizada para compras y retiros de efectivo a nivel nacional e internacional.

Beneficios de tu tarjeta

- Acumula doble Puntos Promerica por cada dólar o su equivalente en Bares y Restaurantes de todo el país.
- Acumula 1 Punto Promerica por cada dólar o su equivalente en córdobas por compras en otros comercios.
- Acceso a promociones especiales.
- Programa BANPRO Cuotas, hasta 24 meses sin intereses.
- Bono de bienvenida.
- Ahorra tiempo y dinero al realizar tus pagos de forma cómoda y segura a través de Telepagos 1-800-1530 o www.banprogrupopromerica.com.ni
- Membresía del titular y tarjetas adicionales gratis el primer año.

Beneficios Visa

Servicios:

- Centro de Atención al Cliente Visa
- Reposición de Tarjeta de Emergencia
- Desembolso de Efectivo de Emergencia
- Servicio de Información para el Viajero Visa
- Compras:
- Protección de Precios
- Protección de Compras
- Garantía Extendida

Viajes:

- Seguro de Alquiler de Autos
- Visa Médico Online
- Servicios Médicos de Emergencia Internacional
- Visa Concierte



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
Facultad de Ciencias Económicas
Banca y Finanzas

- Visa Luxury Hotel Collection, ingrese en: www.visaluxuryhotelcollection.com para obtener beneficios especiales en hoteles.

*Exclusiones y detalles del servicio disponible en el Portal de Beneficios Visa:
www.visa.com/portals/beneficios.

Otros Beneficios:

- Retiro de efectivo en ATM´sBANPRO, Agentes BANPRO y sucursales.
- Límite de crédito acorde a las necesidades del cliente.
- Suscripción de servicios varios a Débito Automático



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
Facultad de Ciencias Económicas
Banca y Finanzas

➤ 7.4 Estado de cuenta¹⁰

1 de 2
1

BANCO DE LA PRODUCCIÓN, S.A.
ESTADO DE CUENTA

DATOS DEL CLIENTE		RESUMEN		
Juan Antonio Pérez Aragón <i>Premia Banpro</i> Zona Mensajería: MANAGUA		DESCRIPCION	CORDOBAS	DOLARES
NUMERO DE TARJETA: XXXX-XXXX- FECHA DE CORTE: 07/09/2019 FECHA DE PAGO: 02/10/2019 LIMITE DE CREDITO: \$ 3,500.00		Saldo Anterior:	84,375.53	0.00
		(+) Compras y Retiros:	1,605.96	0.00
		(+) Cargos y Débitos:	768.15	0.00
		(-) Pagos y Créditos:	-5,275.20	0.00
		(=) Pago de Contado:	81,474.44	0.00
		Pago Mínimo:	5,521.00	0.00
		Crédito Disponible	32,456.06	970.89

MENSAJE IMPORTANTE

La clave para disfrutar más está en tu celular

15% descuento* En todas las transacciones.

Válido del 11 de enero al 31 de diciembre 2019.

*APLICAN RESTRICCIONES. REGLAMENTO WWW.BANPROGRUPOPROMERICA.COM.NI O 2255-9595

REFERENCIA	FECHA	DESCRIPCION	CORDOBAS	DOLARES
XXXX-XX				
74552709220922013875200	08/08	UNO BELLO HORIZONTE TIENDA, MANAGUA NI	148.00	
7455270922492242242846046	08/12	TELEFONIA CELULAR DE NIC. S.A., Managua NI	573.82	
74552709224922401690548	08/13	DOLLAR STORE S A MULTI CENTR, Managua NI	415.63	
74552709241924113258720	08/29	UNO BELLO HORIZONTE PISTA, Managua NI	107.00	
74294599244244076911057	08/31	LA COLONIA SUC.LA SABANA , MANAGUA NI	181.50	
74294599244243058070254	09/01	TIP TOP LA SABANA , MANAGUA NI	180.01	
74048819249056883957759	09/06	PAGO, GRACIAS	-5,275.20	
		SUB-TOTAL CONSUMOS	1,605.96	0.00
XXXX-XXXX-XXXX-				
74552709249056879600333	09/06	CARGO ADMINISTRATIVO DE MORA	421.88	
74552709251056892527396	09/08	AJUSTE DE VALOR	341.74	
	09/08	CARGO DE INTERESES POR MORA	4.53	
		INTERES BONIFICABLE	0.00	0.00
		INTERES BONIFICABLE	3,071.50	0.00
		SALDO S AL CORTE	84,545.94	0.00

Saldo en puntos anterior:	+ 1,271.77
Puntos Acreditados:	+ 85.10
Puntos Debitados:	0.00
Puntos Disponibles:	+ 1,356.87

DETALLE COMPRA DIFERIDA						
Desembolso	Tasa	Plazo	Interés Mes	Principal Mes	Total de Cuota	Saldo Actual
<small>* SI USTED SOLO EFECTUA EL PAGO MINIMO Y NO REALIZA MAS TRANSACCIONES SALDARA SU DEUDA EN MESES:</small>						
CORDOBAS			33		8,555.82	
DOLARES			0		0.00	

DETALLE FINANCIERO	
Córdobas	
Tipo: Fija Int. Corriente: 45.00 % Int. Mora: 22.50 %	
Mto. Cap. Pag. Min: 2,444.97	
Dólares	
Tipo: Fija Int. Corriente: 30.00 % Int. Mora: 15.00 %	
Mto. Cap. Pag. Min: 0.00	

* Los datos contenidos en esta tabla corresponden únicamente a información financiera de la línea de crédito revolving de la tarjeta de crédito.

Advertencia: Si usted sólo cancela el pago mínimo y no realiza pagos adicionales usted pagará más en concepto de intereses y le tomará más tiempo cancelar su saldo.

Contacto para reclamo de la institución financiera(BANPRO). Unidad: OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE Tel: 2255-9595 Cod.Postal: MR-80
 Personalmente: JEFE DE ATENCION AL CLIENTE Email: ATENCIONALCLIENTE@BANPRO.COM.NI Pagina Web: WWW.BANPROGRUPOPROMERICA.COM.NI
 Dirección: OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE PREMIA BANPRO MONTOYA, KM3 CARRETERA SUR, MANAGUA, NICARAGUA
 Contacto para reclamo ante la Superintendencia. Unidad: ATENCION A USUARIOS Tel: 22982100 Y 78262900 Cod.Postal: 788
 Personalmente: DIRECTORA DE ATENCION USUARIOS Email: ATENCIONAUSUARIOS@SIBOIF.GOB.NI Pagina Web: WWW.SUPERINTENDENCIA.GOB.NI
 Dirección: EDIFICIO SIBOIF, KM 7 CARRETERA SUR, MANAGUA, NICARAGUA



ESTADO DE CUENTA MENSUAL

Su Estado de cuenta se enviará a la dirección o correo electrónico indicado por el cliente de forma mensual, 7 días después de su fecha de corte que siempre será la misma.

¿COMO PRESENTAR UN RECLAMO ANTES BANPRO?

Todo reclamo deberá tramitarse inicialmente: Personalmente en el banco, Visitando la sucursal más cercana a usted, en todo el país; o escribiéndonos al correo banpro1530@banpro.com.ni; llamarnos a nuestra línea de atención al cliente 22559595, las 24 horas del día o visite nuestra página web www.banprogrupooramerica.com.ni

PAGAR ANTES DE: Último día para que el tarjetahabiente realice, al menos, el pago mínimo Total indicado en el Estado de Cuenta y no incurrir en mora. Si la fecha última de pago vence en día domingo o en día feriado nacional, ésta se trasladará al día hábil inmediato siguiente.

PAGO DE CONTADO: Pago total del saldo adeudado a la fecha de corte, que incluye saldo de principal y saldo de intereses, cargos, mantenimiento de valor y cuotas de Compras Diferidas, en el caso que corresponda. No se incluye en el PAGO DE CONTADO los intereses y mantenimiento de valor que podrían acumularse en el transcurso de los días entre su FECHA DE CORTE y su fecha para PAGAR ANTES DE.

PAGO MÍNIMO TOTAL: Corresponde al monto mínimo que deberá cancelar para mantener su cuenta al día.

LÍMITE DE CRÉDITO: Límite máximo en la moneda pactada, que BANPRO pone a disposición de usted mediante las condiciones estipuladas en el contrato. Los intereses y cargos derivados de la utilización de la tarjeta de crédito no forman parte del límite. Los pagos realizados después de la fecha de corte de este Estado de Cuenta serán reflejados en su próximo Estado de Cuenta. Si usted realiza mensualmente el PAGO MÍNIMO TOTAL y continua utilizando su tarjeta, usted mantiene su cuenta al día, pero le tomará más tiempo la disminución o cancelación de la deuda, por lo tanto, cancelaría más en concepto de intereses. Usted podrá revisar debajo del detalle de sus gastos, el cuadro DETALLE FINANCIERO en el cual se muestran las tasas de interés corriente y moratoria anual de su tarjeta, ambas tasas son fijas.

IMPUGNACIÓN DE COMPRAS O CARGOS

En caso que usted observe en su Estado de Cuenta un cargo que no reconoce, tome en cuenta las siguientes recomendaciones:

* Revise sus vouchers o registros, puede haber olvidado alguna compra, recuerde guardar sus registros hasta que reciba su Estado de Cuenta para su debida revisión. También revise si ha efectuado alguna compra por teléfono, por correo, por Internet, o algún débito automático a su tarjeta.

* Revise que sus adicionales no hayan realizado la compra o cargo de la transacción.

* Revise si el monto y la fecha de la compra le es familiar, aún cuando no reconozca el nombre del comercio o la localidad. Algunos comercios realizan sus cargos con otros nombres comerciales, diferentes a su razón social o viceversa.

Si aún no reconoce la transacción y tiene indicios que hay un error sobre una transacción específica comuníquese de inmediato a nuestro "Call Center", escribanos a nuestro correo electrónico banpro1530@banpro.com.ni o, visite nuestras sucursales y llene el formulario correspondiente del cual se le entregará copia y un número de identificación de reclamo; posteriormente le estaremos notificando su resolución por escrito a la dirección donde recibe sus Estados de Cuentas y/o de forma automática mediante el envío de un correo electrónico. Para la impugnación del cargo usted tiene un período de 30 días hábiles contados a partir de la fecha de corte del respectivo estado de cuenta o desde el global.momento en que se produce el hecho que genera el reclamo.

REPORTE DE PÉRDIDA, EXTRAVÍO O ROBO DE SU TARJETA

Comuníquese de inmediato con nuestro Call Center 2255-9595, seleccione la opción 2 (Consultas o Bloqueos de Tarjeta de Crédito) servicio que funciona las 24 horas del día, 365 días del año.

* Si se encuentra en USA o Canadá 1-800-396-9665

* Desde el resto del mundo (Por cobrar) 303-967-1098

Su Tarjeta será bloqueada y se le proporcionará un código de bloqueo, el cual deberá anotar y guardar hasta que le entreguen su nuevo plástico. Usted recibirá su nueva tarjeta en los próximos 3 días hábiles posterior a su llamada, en caso contrario consultar al Call Center.

SERVICIOS NO FINANCIEROS

Corresponde a la sumatoria de: a) Servicio de Asistencia GEA, b) Servicio SMS, c) Servicio Contra Robo y Fraude y d) Seguro Colectivo de Vida Saldo Deudor.

CARGOS FINANCIEROS

Corresponde a la sumatoria de los cargos efectuados conforme lo establecido en la Tabla de Costos vigente, al ajuste de mantenimiento de valor de la moneda y a la Cuota de Compra Diferida si aplicare.

RETIRO DE EFECTIVO

Usted puede realizar retiros en efectivo con su tarjeta de crédito en la Red de Cajeros Xpress, en cualquiera de los cajeros automáticos Visa Plus o MasterCard Cirrus, según su marca de tarjeta, en todo el mundo o bien, en las Sucursales BANPRO, presentando su Cédula de Identidad y tarjeta en el área de cajas. Puede revisar los costos en la Tabla de Costos Vigente.

¿DONDE REALIZAR SUS PAGOS DE TARJETA DE CRÉDITO?

Usted puede realizar sus pagos de Tarjeta de Crédito en:

* Sucursales BANPRO a nivel nacional.

* Banca en Línea.

* Red de Cajeros Xpress (Debe tener cuenta de ahorro o corriente en BANPRO), sólo necesita su Tarjeta de Débito y su PIN. Selección la Opción Otros Servicios y luego Pago de Tarjeta de Crédito.

* A través de BANPRO Móvil.

* Agente BANPRO (Puede consultar los comercios Disponibles en nuestra Página WEB).

DONDE UTILIZAR SU TARJETA

Su Tarjeta de Crédito es aceptada en cualquier comercio a nivel nacional o internacional afiliado a las franquicias Visa o MasterCard, según sea el caso.

ACTIVACIÓN DE TARJETAS

Por su seguridad todas las tarjetas que le son entregadas se encuentran inactivas, posteriormente usted recibirá una llamada de un oficial encargado para su activación.

SEGURO PROTECTOR CONTRA ROBO Y FRAUDE

Seguro diseñado para su protección en caso de cualquier robo o fraude en las tarjetas de crédito Y Débito de BANPRO. Este Seguro cubre las compras realizadas por terceros no autorizados en: a) 80 % de las compras efectuadas 24 horas antes de realizar el reporte y, b) el 100% de compras realizadas posterior a la recepción del reporte. (Se excluyen retiros en efectivos). Si en su Estado de Cuenta no aparece cargado el cobro de la prima mensual, o si la cuenta presenta atrasos en sus pagos al momento del reclamo, usted no está cubierto con este seguro. Para mayor información visita su sucursal BANPRO más cercana o llámanos al 22559595. Productos respaldados por Assa Compañía de Seguros, Póliza # 108283 Tel: 22769000.

SEGURO COLECTIVO DE VIDA DE SALDO DEUDOR

Por una pequeña prima mensual usted adquiere el seguro de vida de saldo deudor, el cual cubre el monto adeudado por el tarjetahabiente titular en caso de fallecimiento, ya sea por muerte natural o accidental. La prima se carga automáticamente cada mes a su tarjeta. El seguro cubre siempre y cuando la prima correspondiente haya sido cargada en el último estado de cuenta de la tarjeta y que al global.momento del fallecimiento del titular la cuenta esté al día. El tarjetahabiente titular debe tener edad comprendida entre 15 a 75 años para poder ingresar en la cobertura básica y de 15 a 65 años para la cobertura de Incapacidad Total y Permanente. Las cuentas empresariales y corporativas no estarán cubiertas.

La cobertura de seguro terminará automáticamente por cualquiera de las siguientes causas: el hecho de que un tarjetahabiente cumpla los 76 años de edad para la cobertura básica y los 66 años para la cobertura de Incapacidad total y permanente, cuando el tarjetahabiente termine su relación contractual con BANPRO o; cuando el tarjetahabiente se encuentre en MORA. Este seguro es emitido y respaldado por ASSA, Compañía de seguros S.A. y se rige bajo las condiciones de la póliza No. 09B253. Solicite ahora en cualquiera de nuestras sucursales.

Tabla de primas mensuales y anuales por categoría, marca y tipo de tarjeta: ¡Adquiéralo en cualquiera de nuestras Sucursales!

Categoría	Límite máximo asegurado	Prima mensual
Clásica	US\$1,000.00	\$1.00
Dorada	US\$2,000.00	\$1.50
Platinum	US\$5,000.00	\$3.00
Beyond, Signature, Black, Business	US\$10,000.00	\$5.00

PUBLICACIONES

Para conocer los reglamentos de las promociones y la Tabla de Costos vigente ingrese a nuestra página web. El Modelo de "Contrato de Apertura de Crédito en Cuenta Corriente y Emisión y Uso de Tarjeta de Crédito" vigente fue publicado en el diario La Prensa el 17 de septiembre de 2010.



7.5 Resumen informativo para operaciones activas

Centro Corporativo BANPRO,
 Rotonda El Gueguense 1c, al este.
 Teléfono: 2255-9595
 Managua, Nicaragua
 www.banpro.com.ni

RESUMEN INFORMATIVO PARA OPERACIONES ACTIVAS

Fecha: _____
 Cliente: _____
 Nombre del Producto: _____
 Cedula: _____

Condiciones del Crédito:

TCEA US \$	%
TCEA C\$-MV	%

Moneda:	Límite	Pago Mínimo	Plazo (Meses)*	Interes Corriente	Tipo de interés	TIPO DE FONDO
US \$						
C\$- MV						

* A partir de su fecha de corte
 Características de la cuota:

Moneda:	Pago Mínimo	Periodicidad	Cantidad de Cuotas	Fecha de corte

Fórmula Cuota Mensual

$(\text{SALDO ANTERIOR} + \text{COMPRAS Y RETIROS} + \text{CARGOS VARIOS} - \text{PAGO}) / 25 + \text{INTERES CORRIENTE Y MORATORIO}$

Comisiones y gastos (US \$): Los valores y porcentajes de comisiones y gastos se encuentran detallados en la tabla de costos.
 Costo por Mora:

Tasa de interés moratorio
 Moneda: Interes Moratorio Cargo por Mora:

Bonificaciones por pago en término:

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

Advertencias:

- a) Incumplir el crédito origina mayores pagos de interes y comisiones; además de ser informado negativamente en las centrales de riesgo.
- b) Efectuar sólo el pago mínimo de la tarjeta de crédito aumenta el tiempo de pago y el costo del crédito.
- c) La tasa de interés variable pudes subir, incrementando el monto de la cuota a pagar.
- d) Las cuotas de los créditos denominados en C\$ con MV o en US\$ pueden incrementar (en C\$) ante una devaluación de la moneda.
- e) Ante el incumplimiento en el pago del crédito por parte del deudor, el fiador o garante se convierte en el obligado principal.
- f) La Copia del contrato será entregado al momento en que el cliente suscriba el contrato con el banco, no obstante 5 dias posterior estará a disposición del cliente copia del contrato con la firma.
- g) La fecha de pago de la tarjeta de crédito será 25 días posteriores a la fecha de corte.

Contacto para reclamo en Banpro:

Instancia:	Jefe de Atención al Cliente
Dirección:	Banpro Montoya. Km 3 Carretera Sur. Managua, Nicaragua
Email:	atencionalcliente@banpro.com.ni
Página web:	www.banprogrupopromerica.com.ni
Teléfono:	2255-9595

Contacto para reclamo en Superintendencia:

Instancia:	Directora de Atención a Usuarios de Servicios Financieros
Dirección:	Edificio SIBOIF. Km. 7 Carretera Sur. Managua, Nicaragua
Email:	atencionausuarios@siboif.gob.ni
Página web:	www.siboif.gob.ni
Teléfono:	22982100 - 78262900



Centro Corporativo BANPRO,
Rotonda El Gueguense 1c, al este.
Teléfono: 2255-9595
Managua, Nicaragua
www.banpro.com.ni

RESUMEN INFORMATIVO PARA OPERACIONES ACTIVAS


A través de la firma del presente documento, el cliente declara que tanto el Resumen Informativo para Operaciones Activas como el contrato, le fueron entregados para su lectura, que le fueron aclaradas sus dudas y que firma con conocimiento pleno de las condiciones establecidas en dichos documentos.

Cliente

Representante del Banco



7.6 Reclamo de tarjeta habiente



RECLAMO DE TARJETA HABIENTE
CARDHOLDER DISPUTE

NOMBRE/NAME: _____

NÚMERO DE TARJETA/ACCOUNT NUMBER: _____

ESTATUS DE LA TARJETA/CARD STATUS: EN PODER DEL TITULAR/POSSESSION PÉRDIDA/LOSS ROBADA/STOLEN

TRANSACCIÓN RECLAMADA/ DISPUTED TRANSACTION			
FECHA/ DATE	NOMBRE DEL COMERCIO/ MERCHANT NAME	MONTO/ AMOUNT	MONEDA/ CURRENCY

POR FAVOR MARQUE UNA CASILLA APROPIADA / PLEASE CHECK THE APPROPRIATE BOX

El monto de la compra fue alterado de _____ a _____
 The amount of the sale was increased (Adjunte copia del voucher y/o factura)

Recibi un ajuste de precio (nota de crédito) para la transacción arriba indicada pero no aparece en mi estado de cuenta.
 I received a price adjustment (credit slip) on the above transaction and it has not appeared on my statement.
 (Adjunte copia de su nota de crédito)

Yo autorice la compra, pero la mercadería o servicio no fue recibido por mí, ni por otra persona autorizada por mí.
 I did authorize the sale, but the merchandise or service was never received by me or by a person authorized by me.
 (Adjunte copia de su pedido, factura o nota de envío).

Certifico que sólo hice una transacción en ese comercio y que mi tarjeta se encuentra actualmente en mi poder.
 I certify that I made only one transaction at this merchant and my card is currently in my possession.

La compra fue pagada por otros medios: Cheque Efectivo Otra Tarjeta
 The transaction was paid for by another means: Check Cash Other Card
 (Adjuntar copia del recibo, cheque u otro documento en el cual se refleje el pago)

Certifico que la transacción arriba indicada no fue realizada por mí, ni por otra persona que yo haya autorizado para usar mi tarjeta.
 I certify that the transaction listed above was neither made by me, nor by anyone authorized by me to use my card.
 Certifico que estoy en posesión y control de mi tarjeta de Crédito/Débito. I certify that I am in possession and control of my Credit/Debit card.

No recibí el efectivo por parte de la Unidad de Cajero Automático (favor indicar una de las siguientes opciones) I did not receive money from the ATM (please choose one of the following options)
 Participo en la transacción pero no recibí el efectivo. I made the transaction but I did not receive the money.
 Participo en la transacción pero sólo recibí una parte del efectivo. I made the transaction but received just part of the money.

Estoy Reclamando el cargo porque: _____
 I am disputing the charge because: _____

Firma del Cliente / Customer Signature

Fecha / Date

Teléfono / Telephone

Correo Electrónico/ E-Mail

Realizado Por

Sucursal

No. Gestión

Una vez finalizado el reclamo si se determina que la(s) transacción(es) son responsabilidad del Titular o Adicional se aplicará un cargo en concepto solicitud de voucher o información de transacción según tabla de costos vigente de U\$5.00 dólares por cada transacción nacional y/o U\$25.00 por cada transacción internacional.



7.7 Tabla de costo

Banpro informa

Tabla de costo vigente a partir del **2 de enero del 2020**.

El Banco de la Producción S.A. (BANPRO) de conformidad al artículo 40 de la norma CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010 hace conocer su Tabla de Costos Máximos de las Tarjetas de Crédito que emite.

PRODUCTO	Tasa de Interés Comente Anual*		Tasa de Interés Moratoria Anual*		Tasa de Costo Efectiva Anual (TCEA)		Comisión por compra	Comisión por retiro en efectivo en ATM, mínimo \$2.00 o su equivalente en C\$	Comisión por retiro en efectivo en Agente Bancario, mínimo \$2.00 o su equivalente en C\$	Comisión por retiro en efectivo en cajeros Banpro, mínimo \$2.00 o su equivalente en C\$	Comisión por retiro en efectivo en PayPhone, mínimo \$1.00 o equivalente en C\$	Comisión por retiro en efectivo en otra red ATM, C\$ y US\$	Cargo membresía titular 1er año	Cargo membresía titular a partir del 2do. año	Cargo membresía adicional 1er año	Cargo membresía adicional 2do. año	H. cobro extra-judicial límite hasta \$1,499.99 mínimo \$5.00	H. cobro extra-judicial límite mayor a \$1,499.99	Cargo cheques sin fondos cordobas mínimo \$15.00	Cargo cheques sin fondos dolares mínimo \$15.00	Cargo por reposición	Análisis estado de cuenta por mes	Solicitud de copia de voucher o información de transacción nacional	Solicitud de copia de voucher o información de transacción internacional	Trámite de urgencia por tarjeta de crédito	Re-impresión estado de cuenta por mes
	Annual C\$	Annual US\$	Annual C\$	Annual US\$	Annual C\$	Annual US\$																				
BLACK MASTERCARD VISA INFINITE SIGNATURE VISA	20%	18%	10%	9%	21%	19%	0%	5%	5%	5%	2.5%	\$1.5	C\$0.00	C\$ 0.00	C\$0.00	C\$ 0.00	Hasta \$10.00	1% S/Deuda	7%	5%	\$20.00	\$10.00	\$5.00	\$25.00	\$2.50	\$2.00
IBERIA BANPRO INFINITE	40%	20%	20%	10%	47%	21%	0%	5%	5%	5%	2.5%	\$1.5	C\$0.00	US\$ 150.00	C\$0.00	US\$ 15.00	Hasta \$10.00	1% S/Deuda	7%	5%	\$20.00	\$10.00	\$5.00	\$25.00	\$2.50	\$2.00
SIGNATURE PREMIA	45%	30%	22.5%	15%	54%	33%	0%	5%	5%	5%	2.5%	\$1.5	C\$0.00	US\$ 40.00	C\$0.00	US\$ 15.00	Hasta \$10.00	1% S/Deuda	7%	5%	\$20.00	\$10.00	\$5.00	\$25.00	\$2.50	\$2.00
VISA BEYOND / ROYALE MASTERCARD	45%	30%	22.5%	15%	54%	33%	0%	5%	5%	5%	2.5%	\$1.5	C\$0.00	C\$ 600.00	C\$0.00	C\$ 360.00	Hasta \$10.00	1% S/Deuda	7%	5%	\$20.00	\$10.00	\$5.00	\$25.00	\$2.50	\$2.00
IBERIA BANPRO PLATINUM	50%	30%	25%	15%	61%	33%	0%	5%	5%	5%	2.5%	\$1.5	C\$0.00	US\$ 100.00	C\$0.00	C\$ 360.00	Hasta \$10.00	1% S/Deuda	7%	5%	\$20.00	\$10.00	\$5.00	\$25.00	\$2.50	\$2.00
PLATINUM / SPIRIT PLATINUM	50%	30%	25%	15%	61%	33%	0%	5%	5%	5%	2.5%	\$1.5	C\$0.00	C\$ 600.00	C\$0.00	C\$ 360.00	Hasta \$10.00	1% S/Deuda	7%	5%	\$20.00	\$10.00	\$5.00	\$25.00	\$2.50	\$2.00
DORADA UNIVERSAL	50%	30%	25%	15%	61%	33%	0%	5%	5%	5%	2.5%	\$1.5	C\$0.00	C\$0.00	C\$0.00	C\$0.00	Hasta \$10.00	1% S/Deuda	7%	5%	\$10.00	\$10.00	\$5.00	\$25.00	\$2.50	\$2.00
DORADA / SPIRIT GOLD	50%	30%	25%	15%	61%	33%	0%	5%	5%	5%	2.5%	\$1.5	C\$0.00	C\$ 600.00	C\$0.00	C\$ 360.00	Hasta \$10.00	1% S/Deuda	7%	5%	\$10.00	\$10.00	\$5.00	\$25.00	\$2.50	\$2.00
CLÁSICA UNIVERSAL	50%	30%	25%	15%	61%	33%	0%	5%	5%	5%	2.5%	\$1.5	C\$0.00	C\$0.00	C\$0.00	C\$0.00	Hasta \$10.00	1% S/Deuda	7%	5%	\$10.00	\$10.00	\$5.00	\$25.00	\$2.50	\$2.00
CLÁSICA	50%	30%	25%	15%	61%	33%	0%	5%	5%	5%	2.5%	\$1.5	C\$0.00	C\$ 400.00	C\$0.00	C\$ 200.00	Hasta \$10.00	1% S/Deuda	7%	5%	\$10.00	\$10.00	\$5.00	\$25.00	\$2.50	\$2.00
W PLATINUM	44.9%	20%	22.45%	10%	53.72%	21%	0%	5%	5%	5%	2.5%	\$1.5	C\$0.00	C\$0.00	C\$0.00	C\$ 0.00	Hasta \$10.00	1% S/Deuda	7%	5%	\$10.00	\$10.00	\$5.00	\$25.00	\$2.50	\$2.00
W GOLD	47.9%	30%	23.95%	15%	58.17%	33%	0%	5%	5%	5%	2.5%	\$1.5	C\$0.00	C\$0.00	C\$0.00	C\$ 0.00	Hasta \$10.00	1% S/Deuda	7%	5%	\$10.00	\$10.00	\$5.00	\$25.00	\$2.50	\$2.00
W CLÁSICA	48.9%	30%	24.45%	15%	59.69%	33%	0%	5%	5%	5%	2.5%	\$1.5	C\$0.00	C\$0.00	C\$0.00	C\$ 0.00	Hasta \$10.00	1% S/Deuda	7%	5%	\$10.00	\$10.00	\$5.00	\$25.00	\$2.50	\$2.00
CLARO	50%	30%	25%	15%	61%	33%	0%	5%	5%	5%	2.5%	\$1.5	C\$0.00	C\$ 400.00	C\$0.00	C\$ 200.00	Hasta \$10.00	1% S/Deuda	7%	5%	\$10.00	\$10.00	\$5.00	\$25.00	\$2.50	\$2.00
AUTOPREMIA	50%	30%	25%	15%	61%	33%	0%	5%	5%	5%	2.5%	\$1.5	C\$0.00	C\$ 400.00	C\$0.00	C\$ 200.00	Hasta \$10.00	1% S/Deuda	7%	5%	\$10.00	\$10.00	\$5.00	\$25.00	\$2.50	\$2.00
UNO	50%	30%	25%	15%	61%	33%	0%	5%	5%	5%	2.5%	\$1.5	C\$0.00	C\$ 400.00	C\$0.00	C\$ 200.00	Hasta \$10.00	1% S/Deuda	7%	5%	\$10.00	\$10.00	\$5.00	\$25.00	\$2.50	\$2.00
UNO FLEET	50%	n/a	25%	n/a	61%	n/a	0%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	C\$0.00	C\$0.00	C\$0.00	C\$ 0.00	Hasta \$10.00	1% S/Deuda	7%	5%	\$10.00	\$10.00	\$5.00	n/a	n/a	\$2.00
BUSINESS	40%	20%	20%	10%	47%	21%	0%	5%	5%	5%	2.5%	\$1.5	C\$0.00	C\$ 600.00	C\$0.00	C\$ 360.00	Hasta \$10.00	1% S/Deuda	7%	5%	\$10.00	\$10.00	\$5.00	\$25.00	\$2.50	\$2.00
FUEL CARD	30%	20%	15%	10%	33%	21%	0.8%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	C\$0.00	C\$0.00	C\$0.00	C\$ 0.00	Hasta \$10.00	1% S/Deuda	7%	5%	\$10.00	\$10.00	\$5.00	n/a	n/a	\$2.00
DISTRIBUIDOR	50%	20%	25%	10%	61%	21%	0%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	C\$0.00	C\$0.00	C\$0.00	C\$ 0.00	Hasta \$10.00	1% S/Deuda	7%	5%	\$10.00	\$10.00	\$5.00	n/a	n/a	\$2.00

*Las tasas de interés publicadas no incluyen mantenimiento al valor.

Número de emergencia 2255-9595, 24 horas, 365 días del año.
Información disponible en www.banprogrupopromerica.com.ni

2/enero/2020

Banpro
Grupo Promer



7.8 Tipos de tarjetas que ofrece BANPRO



Tarjeta Premiá Visa Clásica

Su mejor opción para pagar en todo momento.



Tarjeta Visa Gold

Amplios beneficios con aceptación mundial.

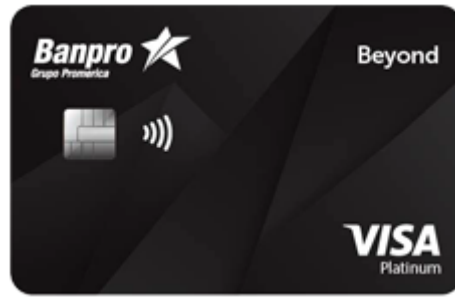


Tarjeta Visa Platinum

Beneficios a su alcance comprando alrededor del mundo.



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
Facultad de Ciencias Económicas
Banca y Finanzas



Tarjeta Visa Beyond

Supere sus expectativas con recompensas exclusivas.



Royale Mastercard

Beneficios que enriquecen su estilo de vida.



Tarjeta UNO Visa

Atrévete a ir más lejos con tu 6% de descuento en compras de combustible.



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
Facultad de Ciencias Económicas
Banca y Finanzas



Tarjeta MasterCard Gold

Comodidad para satisfacer sus necesidades.



Tarjeta MasterCard Platinum

Recompensas estupendas por cada compra.



Tarjeta Spirit Gold MasterCard