



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

SEMINARIO DE GRADUACIÓN

Tema: Riesgo

**Subtema: Análisis del funcionamiento de las
operaciones activas con tarjetas de crédito en el
Banco FICOHSA en el año 2024**

Tutor

Mtra. Marlene del Rosario Lanuza Velásquez

**ÁREA DE CONOCIMIENTO
CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

¡Universidad del Pueblo y para el Pueblo!



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Recinto Universitario “Rubén Darío”

Dirección del Área de Conocimiento de Ciencias Económicas y Administrativas

Tema:

Riesgo

Subtema:

Análisis del funcionamiento de las operaciones activas con tarjetas de crédito en el Banco FICOHSA en el año 2024.

Seminario de Graduación para optar al título de
Licenciado en Banca y Finanzas

Autor/es

Carlos Alberto Sánchez Vásquez.

Noelía de los Ángeles Delgado Cabrera

Tutor

Mtra. Marlene del Rosario Lanuza Velásquez



i. Dedicatorias

Dedicamos este trabajo, en primer lugar, a **Dios**, por brindarnos fortaleza, paciencia y sabiduría en cada etapa de la elaboración de este seminario, permitiéndonos avanzar con constancia y esperanza.

A nuestros padres y familiares, cuyo apoyo incondicional, motivación y deseos de vernos superarnos han sido el impulso fundamental para culminar con éxito la profesión que elegimos con dedicación y cariño.

A nuestros **docentes**, quienes con compromiso, entrega y vocación nos compartieron su conocimiento a lo largo de toda la carrera, contribuyendo de manera esencial a nuestra formación académica y profesional.

De manera muy especial, dedico este seminario a mi abuelo Rigoberto Sánchez, quien, aunque ya no me acompaña físicamente, sé que estaría profundamente orgulloso de este logro. Su recuerdo y sus enseñanzas continúan guiándome y dándome fuerza en cada paso de mi vida.

ii. Agradecimiento

Primero, queremos agradecer a Dios, por brindarnos la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para llegar a este momento y culminar con éxito nuestro seminario de graduación.

Asimismo, expresamos nuestra sincera gratitud a nuestros docentes, por su guía, paciencia y valiosos consejos durante todo el proceso, los cuales fueron fundamentales para nuestro aprendizaje y crecimiento académico.

Agradecemos también a nuestras familias y compañeros, quienes nos brindaron apoyo, comprensión y motivación en cada etapa, acompañándonos en este camino hasta alcanzar esta meta.

iii. Carta Aval

**“2025: Eficiencia y Calidad para seguir en Victorias”
Managua, 23 de noviembre de 2025**

MSc. Luis Manuel López Ramírez

Jefe del Departamento de Contaduría Pública y Finanzas

Área de Conocimiento de Ciencias Económicas y Administrativas

UNAN-Managua

Su despacho.


Estimado maestro López:

Con fundamento en el *Reglamento del Régimen Académico Estudiantil – Modalidades de Graduación de la UNAN-Managua*, hago constar en mi calidad de tutora de: Seminario de Graduación con el tema “Finanzas”, subtema **“Análisis del funcionamiento de las operaciones activas con tarjetas de crédito en el Banco FICOHSA en el año 2024”**, ha sido presentado por los bachilleres **Noelía de los Ángeles Delgado Cabrera**, carnet número 21-20628-3 y **Carlos Alberto Sánchez Vásquez**, carnet número, 20-20510-6.

El trabajo presentado reúne los requisitos académicos y metodológicos establecidos para optar al título de **Licenciados en Banca y Finanzas**. En virtud de lo anterior, y considerando que el documento ha sido revisado y cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente, solicito atentamente se programe la fecha para la **defensa final** correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo deseándole éxitos en sus labores.

Cordialmente,


MSc. Marlene del Rosario Lanuza Velásquez
Tutora de modalidad de graduación
UNAN-Managua

iv. Resumen

El presente seminario de graduación analiza el funcionamiento de las operaciones activas vinculadas a las tarjetas de crédito del Banco Ficohsa durante el año 2024, con el propósito de evaluar la gestión del riesgo financiero y operativo asociado a este producto. El estudio se desarrolla mediante una investigación documental basada en estados financieros auditados, normativa prudencial emitida por la SIBOIF, lineamientos de Basilea y literatura especializada.

En primer lugar, se abordan las generalidades de las finanzas y el marco regulatorio que sustenta el uso de las tarjetas de crédito, destacando las leyes y normas que garantizan transparencia, protección al consumidor y una gestión prudencial del riesgo. Posteriormente, se identifican los principales riesgos financieros y operativos que enfrenta el banco, entre ellos el riesgo de crédito, tasa de interés, liquidez, concentración, riesgo tecnológico, fraude, cumplimiento y reputacional. Los hallazgos muestran que, aunque el banco experimentó un incremento en la exposición al riesgo, implementó provisiones adecuadas, controles internos robustos y medidas de mitigación alineadas a mejores prácticas internacionales.

El estudio también examina la aplicación del control interno en el proceso de otorgamiento de las tarjetas de crédito, comprobando la existencia de un sistema basado en tres líneas de defensa, monitoreo continuo y supervisión regulatoria. Finalmente, se proponen alternativas de mejora enfocadas en fortalecer la evaluación crediticia, optimizar procesos, reforzar la educación financiera y potenciar herramientas tecnológicas para la gestión del riesgo.

Palabras Clave: Control Interno, Riesgo crediticio, Riesgo Financiero, Riesgo operacional leyes y normativas.

v. Índice

I.	Introduccion.....	10
II.	Justificacion.....	11
III.	Objetivos.....	12
3.1.	Objetivo general.....	12
3.2.	Objetivos específicos.....	12
IV.	Desarrollo del subtema.....	13
4.1.	Generalidades de las finanzas y el Marco Legal y normativo que regula las operaciones con tarjetas de crédito en el sistema financiero nicaragüense	13
4.1.1.	Historia de las Finanzas.....	13
4.1.1.1.	Edad antigua, la edad media y el renacimiento.	13
4.1.1.2.	En la actualidad, etapas fundamentales en la evolución de las finanzas.	14
4.1.2.	Concepto Etimológico de finanzas.....	17
4.1.3.	Función e importancia de las finanzas	17
4.1.4.	Clasificación de las finanzas.....	18
4.1.4.1.	Finanzas personales.....	18
4.1.4.2.	Finanzas Publicas.	18
4.1.4.3.	Finanzas corporativas.	18
4.1.4.4.	Finanzas internacionales.....	19
4.1.4.5.	Finanzas privadas.	19
4.1.5.	Evolución de las finanzas en Nicaragua.....	19
4.1.5.1.	Definición y estructura del sistema financiero.....	19
4.1.5.2.	Importancia del sistema financiero.....	20
4.1.5.3.	Elementos que componen al sistema financiero.....	20
4.1.5.4.	Antecedentes de la banca en Nicaragua.	21
4.1.5.5.	Banca privada en la actualidad: entidades y características principales.	26
4.1.6.	Operaciones activas en el sistema financiero y su aplicación en las tarjetas de crédito	28

4.1.7.	Marco legal y normativo de Nicaragua.....	31
4.1.7.1.	Ley No. 561, Ley General De Bancos, Instituciones Financieras No Bancarias Y Grupos Financieros.....	31
4.1.7.2.	Ley No. 515 ley de promoción y ordenamiento del uso de la tarjeta de crédito. Art. 17 al 19 establecen lo siguiente:	38 44
4.1.7.3.	Norma para las Operaciones de Tarjetas de Crédito – Resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010	45
4.2.	Principales riesgos financieros y operativos que enfrentan las tarjetas de crédito otorgadas por el Banco FICOHSA en el periodo 2024	61
4.2.1.	Antecedentes institucionales	61
4.2.1.1.	Origen y expansión del Banco Ficohsa.	61
4.2.1.2.	Relevancia en el sistema financiero de nicaragüense.	61
4.2.1.3.	Gestión de riesgo y desempeño financiero 2024.....	62
4.2.1.4.	Base documental del estudio.....	62
4.2.2.	Conceptualización de riesgo financiero y operativo	62
4.2.2.1.	Riesgo financiero.....	62
4.2.2.2.	Riesgo operativo.....	63
4.2.3.	Riesgos financieros específicos en tarjetas de créditos del banco Ficohsa.....	63
4.2.3.1.	Riesgo de crédito.	63
4.2.3.2.	Riesgos de tasa de interés.	65
4.2.3.3.	Riesgo de liquidez.	67
4.2.3.4.	Riesgo de concentración.	69
4.2.4.	Riesgos operativos en la gestión de tarjeta de crédito del banco Ficohsa.....	74
4.2.4.1.	Riesgo tecnológico.....	75
4.2.4.2.	Riesgo de fraude (externo e interno).....	75
4.2.4.3.	Riesgo de cumplimiento.	76
4.2.4.4.	Riesgo reputacional	77
4.2.5.	Medidas de reducción de riesgos aplicados por el banco Ficohsa	79
4.2.5.1.	Políticas de crédito y límite de exposición.	79
4.2.5.2.	Automatización de proceso y monitoreo en tiempo real.	79
4.2.5.3.	Capacitación de personal y campañas de educación financiera.....	80

4.2.5.4.	Supervisión regulatoria (SIBOIF, auditoría interna).	81
4.2.6.	Evaluación del impacto de los riesgos	81
4.2.6.1.	Evaluación cuantitativa del impacto.....	81
4.2.6.2.	Evaluación cualitativa del impacto.	82
4.3.	Aplicación del control interno en el proceso de otorgamiento de las tarjetas de crédito por parte del banco Ficohsa durante el año 2024.....	83
4.3.1.	Definición de control interno	83
4.3.2.	Componentes del control interno	84
4.3.3.	Importancia del control interno en la gestión bancaria y en operaciones de crédito	86
4.3.4.	Aplicación del control interno en el otorgamiento o aprobación de la tarjeta de crédito	86
4.3.5.	Procesos y controles aplicados por Ficohsa en las tarjetas de crédito según el informe auditado 2024.....	90
4.4.	Alternativas de mejoras con respecto a las políticas y procesos internos para el otorgamiento de tarjetas de crédito por el banco Ficohsa en el periodo 2024.....	95
4.4.1.	Introducción al diagnóstico.....	95
4.4.2.	Fortaleza identificadas en el proceso de otorgamiento y gestión de tarjetas de crédito	95
4.4.3.	Oportunidades de mejoras detectadas.....	97
4.4.4.	Propuesta de mejoras en políticas y procesos de otorgamiento.....	98
4.4.5.	Recomendaciones estratégicas para optimizar la gestión del crédito y el control interno en Banco Ficohsa Nicaragua	100
4.4.6.	Impacto esperado de las mejoras.....	103
V.	Conclusiones.....	104
VI.	Bibliografía.....	105
VII.	Anexos.....	110

I. Introducción

El presente seminario de graduación analiza el riesgo en las operaciones activas vinculadas a las tarjetas de crédito del Banco Ficohsa durante el año 2024. El estudio surge de la necesidad de profundizar en cómo las entidades bancarias nicaragüenses gestionan el riesgo crediticio asociado a este producto de alto consumo, que representa una fuente importante de ingresos, pero también una significativa exposición al incumplimiento de pago.

Para alcanzar este propósito, el estudio se desarrolla a partir de cuatro objetivos específicos: conocer las generalidades financieras y el marco legal que regula las tarjetas de crédito; explicar los principales riesgos financieros y operativos asociados al producto en el Banco Ficohsa durante 2024; revisar la aplicación del control interno en su proceso de otorgamiento; y presentar alternativas de mejora para fortalecer las políticas crediticias de la institución.

La metodología empleada para el desarrollo de esta investigación documental se basó en la recopilación y análisis de información proveniente de fuentes primarias y secundarias. Entre estas destacan sitios web, publicaciones en internet, libros, seminarios de graduación, páginas oficiales de entidades bancarias y de la Asamblea Nacional, entre otras. Asimismo, la información fue procesada utilizando diversas herramientas tecnológicas como Word, tablas, ilustraciones y presentaciones en PowerPoint. La estructura del trabajo está organizada en acápites, los cuales se describen a continuación:

Acápite I: Presenta la introducción con el tema central y el objetivo general del documento.

Acápite II: Expone la justificación, destacando los fundamentos teóricos, prácticos y metodológicos que respaldan la investigación.

Acápite III: Describe el objetivo general y los objetivos específicos que guían el estudio.

Acápite IV: Desarrolla el subtema y responde teóricamente a los objetivos específicos, abordando el riesgo crediticio, las metodologías de evaluación y la normativa financiera nicaragüense.

Acápite V: Muestra las conclusiones, evaluando el cumplimiento de los objetivos y el propósito de la investigación.

Acápite VI: Presenta la bibliografía y todas las fuentes consultadas.

Acápite VII: Contiene los anexos, incluyendo figuras, tablas y documentos complementarios.

II. Justificación

La presente investigación se justifica por la creciente relevancia que las tarjetas de crédito representan dentro del sistema financiero nicaragüense, especialmente por su alto nivel de uso, su impacto en la inclusión financiera y su significativa contribución a los ingresos de las instituciones bancarias. Desde el enfoque teórico, el estudio permite comprender la evolución de las finanzas, la estructura del sistema financiero y el marco regulatorio que rige las operaciones activas, proporcionando bases conceptuales necesarias para interpretar el comportamiento del crédito de consumo.

En el ámbito práctico, el análisis del riesgo asociado a las tarjetas de crédito del Banco Ficohsa adquiere importancia debido al crecimiento acelerado de este producto durante 2024, periodo en el que la entidad enfrentó mayores niveles de exposición al riesgo crediticio, operativo, tecnológico y reputacional. El banco enfrenta estos desafíos en el cual permite identificar fortalezas, vulnerabilidades y oportunidades de mejora en la gestión del riesgo financiero y operativo fortaleciendo de esta forma la gestión del riesgo en beneficio a la estabilidad institucional y la protección del consumidor financiero; por tanto éste aporta valor académico y práctico, al ofrecer una visión integral del funcionamiento de las tarjetas de crédito en el sistema financiero nacional.

Desde la perspectiva metodológica, el trabajo se sustenta en una investigación documental, apoyada en fuentes primarias y secundarias como libros, artículos científicos, incluyendo estados financieros auditados, normativa prudencial, informes institucionales y literatura especializada. Esta metodología permitió estructurar un estudio riguroso, basado en evidencia verificable y alineado a criterios técnicos de análisis financiero y de riesgos el cual permitio procesar la información a través del programa tecnologico Word como también el power point para su debida presentación.

III. Objetivos

3.1. Objetivo general

3.1.1 Analizar el funcionamiento de las operaciones activas con las tarjetas de crédito en el Banco FICOHSA durante el año 2024.

3.2. Objetivos específicos

3.2.1 Conocer las generalidades de las Finanzas y el marco legal y normativo que regula las operaciones con tarjetas de crédito en el sistema financiero nicaragüense.

3.2.2 Explicar los principales riesgos financieros y operativos que enfrentan las tarjetas de crédito otorgadas por el Banco FICOHSA en el periodo 2024

3.2.3 Revisar la aplicación del control interno en el proceso de otorgamiento de las 3.2.4 tarjetas de crédito por parte del Banco FICOHSA durante el año 2024.

3.2.4 Presentar alternativas de mejoras con respecto a las políticas crediticias para el otorgamiento de tarjetas de crédito por el Banco FICOHSA en el periodo 2024.

IV. Desarrollo del subtema

4.1. Generalidades de las finanzas y el Marco Legal y normativo que regula las operaciones con tarjetas de crédito en el sistema financiero nicaragüense

4.1.1. *Historia de las Finanzas*

Las finanzas fueron consideradas durante mucho tiempo como parte de la economía, pero surgieron como un campo de estudios independiente en el siglo XX, dada la necesidad de responder a la crisis asociada a la guerra mundial y los efectos que en las economías esta produjo.

4.1.1.1. **Edad antigua, la edad media y el renacimiento.**

Leona (2011) menciona que en la antigua sumeria, considerada una de las primeras civilizaciones con actividad económica estructura, ya se realizaban operaciones financieras básicas. En esta sociedad, los prestamos en especie principalmente de grano y plata eran frecuentes; dicho sistema reflejaba una economía agrícola que valoraba los bienes tangibles y sentó las bases de las practicas crediticia posteriores.

Posteriormente, en Babilonia hacia 1800 a. C. con el código de Hammurabi, se establecieron las primeras regulaciones formales sobre las transacciones financieras, convirtiendose esta civilacion en pionera en el desarrollo de sistema bancarios y comerciales. Durante el siglo VI a. C., los banqueros de comercio desempeñaron un papel importante al ofrecer depósitos, transferencia, prestamos, ademas de participar en sociedades mercantiles. Su economía evidencio un notable avance en la gestion del credito, del riesgo y de la inversion, asemejándose a las practicas bancarias europeas del siglo XIX.

Por otra parte, en Grecia durante el siglo IV a. C., la contribución en el ambito financiero fue menor en comparacion con sus avances culturales y filosóficos; no obstante, introdujo innovaciones significativas. Los préstamos no asegurados se volvieron comunes y las tasas de interés resultaron más bajas que las babilónicas, alcanzando alrededor del 6% anual en créditos con garantía. Una práctica destacada fue el préstamo de mar, mediante el cual un comerciante financiaba un viaje marítimo y solo recuperaba su capital si la travesía concluía con éxito. Las tasas podían oscilar entre el 30% y el 100%, dependiendo de los riesgos asociados, como la guerra o la piratería, convirtiéndose este mecanismo en un antecedente de los contratos de riesgo compartido en el comercio.

En el caso de Roma, su economía se fundamentó principalmente en la agricultura y en la recaudación de tributos más que en la actividad bancaria. Su política económica procuró mantener tasas de interés bajas para garantizar estabilidad, estableciendo inicialmente un límite legal del 8 1/3 % anual, que posteriormente fue elevado al 12%. No existieron mercados financieros organizados ni corporaciones privadas de gran tamaño; los préstamos tenían un carácter de corto plazo y fines comerciales o personales. Las sanciones por incumplimiento podían ser severas, incluyendo la esclavitud por deudas, práctica también documentada en Babilonia.

Finalmente, con el auge del cristianismo, se consolidó una doctrina moral contraria al cobro de intereses, conocida como prohibición de la usura. La Iglesia consideraba inmoral obtener beneficios de un préstamo, ya que este debía destinarse al auxilio del prójimo en necesidad. Esta postura limitó durante cerca de mil años el desarrollo financiero y la formación de instituciones crediticias, impidiendo el cobro legítimo de interés. No obstante, se mantuvieron sociedades mercantiles que compartían utilidades sin aplicar intereses, las cuales fueron aceptadas bajo los criterios eclesiásticos (pp. 4-11).

El recorrido histórico demuestra que las finanzas nacieron como una respuesta a las necesidades de intercambio, producción y riesgo en las primeras civilizaciones. Desde sumeria hasta roma se observa una progresiva formalización de los mecanismos de crédito y control de intereses.

Estas etapas representaron los fundamentos históricos del sistema financiero actual, donde el préstamo, la tasa de interés y la regulación fueron elementos esenciales en la construcción de la economía mundial.

4.1.1.2. En la actualidad, etapas fundamentales en la evolución de las finanzas.

A lo largo de la historia, las finanzas continuaron desarrollándose y adaptándose a los cambios económicos, políticos y sociales, sin embargo, fue en el siglo XX cuando se estableció como un área de estudio propiamente dicho. Durante este periodo, surgieron importantes avances teóricos y prácticos, lo que permitió una comprensión mas profunda de los mecanismos financieros y su impacto en la economía.

Descripción de las 4 etapas fundamentales en la evolución de las finanzas:

➤ **La primera etapa modelo clásico de las finanzas empresariales (hasta 1939).**

Espinoza (2007) señala que, durante esta etapa, las finanzas se caracterizaron por la ausencia casi total de investigación especializada en el área hasta el siglo XIX, periodo en el que las funciones financieras se enfocaban en el registro contable, el control de la teneduría de libros y la búsqueda de financiamiento cuando resultaba necesario.

Asimismo, el autor explica que a partir del siglo XIX, impulsado por el surgimiento de la Revolución Industrial en Inglaterra a finales del siglo XVIII, comenzó a configurarse el modelo clásico de la teoría económica, desarrollado por importantes representantes de las escuelas inglesa, de Viena, de Lausana y de Cambridge. En un contexto de fuerte expansión capitalista, adquirieron especial relevancia las fusiones empresariales, así como la emisión de obligaciones y acciones en los mercados financieros.

De igual manera, Espinoza (2007) menciona que en este periodo surgieron estudios orientados al análisis de la situación económico-financiera de las empresas, haciendo énfasis en aspectos como la liquidez y el crecimiento, conceptos asociados también con la supervivencia y el desarrollo organizacional. Tales aportes permitieron la aparición de elementos iniciales de la teoría financiera moderna y estimularon el paso a la segunda etapa en la evolución histórica de las finanzas.

➤ **La segunda etapa cimentación de la moderna teoría de las finanzas (de 1940 hasta 1970)**

Espinoza (2007) indica que es la etapa reconocida por la cimentación de la moderna teoría de las finanzas, que se inicia aproximadamente en 1940, se caracterizó por la presupuestación, el control de capital y la gestión de tesorería, haciendo uso de la investigación de operaciones y la informática como herramientas de apoyo.

El autor destaca que este período comenzó bajo un contexto de economía de guerra, en el cual el análisis financiero era principalmente descriptivo e institucional, evolucionando posteriormente hacia un enfoque más analítico.

Asimismo, el autor señala que los estudios financieros se centraron fundamentalmente en aspectos como la rentabilidad, el crecimiento y la diversificación internacional, así como en la administración de la liquidez y la solvencia de las organizaciones.

➤ **La tercera etapa fomento de la moderna teoría de las finanzas (de 1970 hasta 1990).**

Espinoza (2007) señala que, durante el periodo comprendido entre 1970 y 1990, la evolución de las finanzas se caracterizó por el fomento de la teoría moderna, con una expansión y profundización en el papel de las pequeñas y medianas empresas dentro de la sociedad.

El autor destaca que el objetivo principal de los profesionales financieros en esta etapa estaba orientado a la maximización del valor de la empresa. Asimismo, indica que los investigadores prestaron particular atención a teorías como la de agencia, la política de dividendos, la valoración de opciones y la valoración por arbitraje, en el esfuerzo por mejorar la comunicación de resultados y estrategias financieras, lo que condujo al desarrollo de una etapa superior en la evolución de la disciplina.

➤ **La cuarta etapa globalización de las finanzas (de 1990 hasta la actualidad).**

Espinoza (2007) destaca que esta etapa se caracteriza por la globalización de las finanzas, marcada por excesos especulativos, volatilidad en las tasas de interés e inflación, variaciones en los tipos de cambio, incertidumbre económica mundial y problemas éticos en los negocios financieros.

El autor explica que, en este periodo, las finanzas se consolidan como una función vital y estratégica de la empresa, destacando especialmente los enfoques matemático y cuantitativo como herramientas de apoyo para la gestión integrada a corto plazo, con una visión interrelacionada de las decisiones de inversión y financiamiento tanto a corto como a largo plazo.

Asimismo, Espinoza (2007) resalta que, en el siglo XXI, denominado Era del Conocimiento, crecen las necesidades de información y las técnicas para proporcionarla, siendo fundamental el papel del sector de las telecomunicaciones en el desarrollo de herramientas que faciliten la gestión financiera moderna.

4.1.2. Concepto Etimológico de finanzas

Según la Real Academia Española (RAE) define a las finanzas como al conjunto de actividades relacionadas con el dinero que se invierte.

➤ **Otras definiciones según los autores**

Según García Padilla (2014) la palabra “finanzas” se puede definir como el conjunto de actividades que, a través de la toma de decisiones, mueven, controlan, utilizan y administran dinero y otros recursos de valor.

De acuerdo con Ponce et al (2019) las finanzas son la parte de la economía que se encarga de la gestión y la optimización de los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación, la entrada por los cobros y la salida por los pagos. Uno de los objetivos principales de las finanzas, es maximizar el valor de la empresa y garantizar que se puedan atender todos los compromisos en la salida de dinero de la empresa.

Como afirma la Universidad internacional de la Rioja UNIR (2024) las finanzas son una rama de la economía que se centra en la gestión de los recursos económicos. Es fundamental para tomar decisiones informadas sobre la asignación de estos recursos, tanto en el ámbito personal como en el empresarial. En esencia, las finanzas implican planificación, control y supervisión de los activos financieros.

4.1.3. Función e importancia de las finanzas

➤ **Funcion**

Según la Universidad internacional de la Rioja (UNIR Mexico, 2024) las finanzas nos ayudan a tomar decisiones sobre cómo obtener, gastar y ahorrar dinero de manera efectiva. Ya sea planificando la jubilación, invirtiendo en educación, o gestionando el presupuesto de una multinacional, las finanzas están en el corazón de estas decisiones.

➤ **Importancia**

La importancia de las finanzas se manifiesta en cada aspecto de nuestra vida económica. Para las personas, una buena gestión financiera significa seguridad y estabilidad. En el caso de las empresas, es clave para maximizar el valor y asegurar la sostenibilidad a largo plazo. Sin un manejo adecuado de las finanzas, tanto individuos como organizaciones enfrentan riesgos que pueden comprometer su futuro económico.

4.1.4. Clasificación de las finanzas

4.1.4.1. Finanzas personales.

García Padilla (2014) explica que las finanzas personales se basan en una dualidad: el individuo puede ser emisor cuando solicita financiamiento y firma instrumentos como préstamos, o inversionista cuando posee recursos excedentes y los deposita o invierte. Esta dinámica muestra cómo las finanzas personales permiten administrar los recursos, acceder al crédito y fomentar la inversión, favoreciendo la estabilidad económica individual.

4.1.4.2. Finanzas Públicas.

De acuerdo con la Universidad internacional de la Rioja (UNIR Mexico, 2024) Son las encargadas de revisar como los gobiernos administran los recursos económicos de un país. Esto incluye la recaudación de ingresos, como impuestos y tarifas, y la distribución de estos fondos en servicios públicos, como salud, educación e infraestructura. El manejo eficaz de las finanzas públicas es crucial para el desarrollo sostenible de una nación. Permite a los gobiernos financiar sus actividades sin comprometer la estabilidad económica futura.

4.1.4.3. Finanzas corporativas.

De acuerdo con la Universidad internacional de la Rioja (UNIR Mexico, 2024) Estas se enfocan en la gestión estratégica de los recursos financieros dentro de una empresa. Este ámbito cubre decisiones clave como la estructuración del capital, inversiones en proyectos y la maximización del valor para los accionistas. Esta área es crucial para el éxito a largo plazo de cualquier empresa, ya que permite establecer bases sólidas para la expansión y la competitividad en el mercado.

4.1.4.4. **Finanzas internacionales.**

Desde el punto de vista de la Universidad internacional de la Rioja (UNIR Mexico, 2024) se ocupan de las transacciones económicas que cruzan fronteras nacionales y resultan esenciales tanto para las empresas que operan en múltiples países como para los gobiernos que participan en la dinámica económica global. Este ámbito abarca elementos como el intercambio de divisas, la gestión del riesgo cambiario y las inversiones transfronterizas. Asimismo, una gestión efectiva de las finanzas internacionales permite a empresas y países optimizar sus recursos en un entorno influido constantemente por cambios en las políticas económicas, las tasas de interés internacionales y las fluctuaciones de los mercados.

4.1.4.5. **Finanzas privadas.**

Como afirma la Universidad internacional de la Rioja (UNIR Mexico, 2024) las finanzas privadas juegan un papel esencial en todos los aspectos de la vida económica, ya que proporcionan los mecanismos para gestionar recursos limitados frente a necesidades ilimitadas. Comprender los diferentes tipos de finanzas es fundamental para cualquier agente económico que busque optimizar su estabilidad y crecimiento, evidenciando que la educación financiera y la planificación estratégica son elementos indispensables para la eficiencia y sostenibilidad económica.

4.1.5. Evolución de las finanzas en Nicaragua

4.1.5.1. **Definición y estructura del sistema financiero.**

De acuerdo con la Escuela de postgrado de economía y finanzas (2023) define el sistema financiero como la infraestructura esencial que permite el flujo de dinero, la inversión y la gestión del riesgo en una economía, al canalizar los ahorros de individuos y empresas hacia actividades productivas mediante instituciones bancarias y no bancarias, mercados y mecanismos de intermediación financiera. Está conformado por el sistema bancario y por instituciones no bancarias, como microfinancieras, compañías de seguros, bolsas de valores y otras entidades públicas y privadas dedicadas a la intermediación financiera.

4.1.5.2. **Importancia del sistema financiero.**

Como señala la Escuela de postgrado de economía y finanzas (2023) el sistema financiero es fundamental para el funcionamiento de la economía porque facilita la asignación eficiente de recursos al vincular a quienes poseen excedentes de fondos con aquellos que requieren financiamiento para proyectos productivos. Esta función impulsa el crecimiento económico, fomenta la innovación, la generación de empleo y el desarrollo de infraestructura. Asimismo, provee liquidez y flexibilidad mediante instrumentos que permiten gestionar el riesgo, ya sea a través de préstamos, cuentas de ahorro o diversas opciones de inversión, lo que contribuye a enfrentar imprevistos y reducir incertidumbres. Finalmente, su estabilidad depende de regulaciones y mecanismos de supervisión efectivos que aseguren la integridad del sistema y promuevan operaciones responsables y éticas.

4.1.5.3. **Elementos que componen al sistema financiero.**

Como señala la Escuela de Postgrado de Economía y Finanzas (2023), el sistema financiero está integrado por diversos componentes que actúan de forma articulada para movilizar recursos, facilitar la inversión y gestionar riesgos. A continuación, se describen sus principales elementos:

- **Instituciones financieras:** Bancos, cooperativas de crédito, aseguradoras, fondos de pensiones y otras entidades que intermedian entre ahorradores y prestatarios.
- **Mercados financieros:** Espacios donde se negocian activos como acciones, bonos y divisas, permitiendo la formación de precios y la provisión de liquidez.
- **Instrumentos financieros:** Contratos que generan derechos y obligaciones económicas, tales como acciones, bonos, préstamos y derivados.
- **Regulación y supervisión:** Normativas y mecanismos destinados a asegurar la estabilidad, transparencia e integridad del sistema, así como la protección al consumidor.
- **Tecnología financiera (Fintech):** Innovaciones que optimizan y amplían el acceso a los servicios financieros mediante aplicaciones, pagos electrónicos y plataformas digitales.

- **Política monetaria:** Acciones de la autoridad monetaria orientadas a controlar la oferta de dinero y las tasas de interés para mantener la estabilidad económica.

4.1.5.4. **Antecedentes de la banca en Nicaragua.**

Como expresa el BANCO CENTRAL DE NICARAGUA (1960) el sistema bancario nicaragüense se originó a finales del siglo XIX con la promulgación de la primera Ley de Bancos en 1882, la cual reguló la actividad financiera y la emisión monetaria. En 1887 se creó el Banco de Nicaragua, considerado el inicio de la banca comercial del país, aunque posteriormente fue transformado en instituciones de capital extranjero, lo que evidenció una marcada influencia foránea en el sector financiero.

En 1912 se estableció el Banco Nacional de Nicaragua, Incorporado, con participación nacional y estadounidense, entidad que asumió funciones bancarias, de emisión monetaria y de gestión fiscal, operando en la práctica como banco central. A partir de la década de 1920, el Estado comenzó a recuperar el control del sistema financiero: en 1924 adquirió la mayoría accionaria del Banco Nacional y en 1940 completó su nacionalización, convirtiéndolo en un ente autónomo y patrimonio de la República.

Hasta 1960, el Banco Nacional de Nicaragua ejerció simultáneamente funciones de banca central, comercial, agrícola y de comercio exterior, consolidándose como el principal intermediario financiero del país y marcando la transición hacia un sistema bancario con mayor participación estatal en el desarrollo económico.

El Banco Central De Nicaragua (BCN)

De acuerdo con el BANCO CENTRAL DE NICARAGUA (1960) fue creado en 1960 e inició operaciones en 1961, asumiendo la emisión de la moneda nacional y funciones clave para la política económica del país. A lo largo de su historia ha adaptado sus roles según el contexto: en los años setenta priorizó la estabilidad monetaria; en los ochenta financió al sector público; y en los noventa impulsó la estabilización macroeconómica y la negociación de la deuda externa. En el siglo XXI fortaleció la estabilidad financiera y modernizó sus instrumentos, incorporando en 2019 la Tasa de Referencia Monetaria. Actualmente, según la Ley N.º 1232 (2024), su misión central es garantizar la estabilidad de la moneda y el buen funcionamiento del sistema de pagos.

Antecedentes de la banca privada nicaragüense

Según Ansorena (2007) La evolución del sector bancario nicaragüense desde 1980 refleja procesos de expansión, contracción y concentración, influenciados por factores políticos y económicos, con impacto en la organización del sistema, la competencia y el acceso al crédito(pag. 12).

A continuación, se presentan las etapas que han definido la evolución de la banca nicaragüense.

➤ Periodo de una banca nacionalizada (1980-1990)

Como dice Ansorena (2007) Durante la década de 1980, Nicaragua vivió un proceso de nacionalización total del sistema bancario, en el que el Estado asumió el control exclusivo de los recursos financieros para centralizar las decisiones crediticias y utilizarlas como instrumento de planificación económica. Los bancos nacionalizados —como BANADES, Banco de Crédito Popular, Banco Nicaragüense, Banco de América y Banco Inmobiliario— canalizaron créditos subsidiados hacia empresas públicas y sectores estratégicos, especialmente el agropecuario, que se mantuvo como un pilar de la economía nacional en términos de PIB, empleo y exportaciones.

Sin embargo, este modelo enfrentó limitaciones derivadas de la mala gestión administrativa y la politización en la asignación del crédito. Las transformaciones políticas y la apertura económica a finales de los años ochenta impulsaron la liberalización financiera, lo que llevó gradualmente a la desaparición de la banca estatal y sentó las bases para la posterior privatización del sistema bancario nicaragüense (p. 12).

➤ Periodo de apertura y crecimiento de la banca privada (1990-2000)

De acuerdo con Ansorena (2007) durante la década de 1990, el sistema financiero nicaragüense experimentó una transformación estructural marcada por la liberalización económica y la reducción del papel del Estado en la intermediación financiera, siguiendo los lineamientos del FMI, Banco Mundial y BID para fomentar la economía de mercado y la participación del capital privado. Las reformas incluyeron la eliminación del control estatal sobre las tasas de interés, la supresión de créditos dirigidos y la apertura del mercado a nuevos bancos privados, lo que permitió la creación de diez instituciones privadas y consolidó la preeminencia del capital privado en el sistema financiero nacional.

Asimismo, este proceso estuvo acompañado de una notable expansión de los activos bancarios, que pasaron del 35% del PIB en 1990 al 65% en 1999, junto con el fortalecimiento de la SIBOIF y del Banco Central de Nicaragua, que consolidaron un marco regulatorio más sólido. Las políticas macroeconómicas lograron controlar la inflación y estabilizar la moneda, generando un entorno favorable para la inversión y la modernización institucional del sector, aunque persistieron vulnerabilidades derivadas de la crisis bancaria de 1999–2001 y de la rápida liberalización del sistema (pp. 12-14).

➤ **Periodo de crisis bancaria (2000- 2002)**

Como afirma Ansorena (2007) entre 2000 y 2002, Nicaragua enfrentó la crisis bancaria más profunda de su historia reciente, resultado de debilidades estructurales, deficiencias regulatorias y factores externos adversos, como la concentración de créditos, la exposición cambiaria y la insuficiente supervisión del sistema financiero. La intervención del Banco Intercontinental (Interbank) en 2000, tras detectarse una cartera crediticia vinculada a un grupo agroindustrial afectado por la caída de los precios del café, desencadenó la quiebra de varias instituciones que representaban cerca del 40% de los activos y el 39% de los depósitos del sistema nacional.

También expresa que para evitar un colapso sistémico, el Gobierno y el Banco Central garantizaron los depósitos y trasladaron activos y pasivos de los bancos quebrados mediante subastas, financiando los déficits con certificados negociables de inversión (CENI) equivalentes al 16% del PIB. La crisis evidenció los riesgos de una liberalización financiera acelerada sin supervisión efectiva y la necesidad de fortalecer la regulación y gestión del riesgo bancario. A partir de 2002, se iniciaron reformas institucionales para restaurar la confianza y garantizar la estabilidad del sistema financiero nicaragüense (pp. 14-16).

➤ **Periodo de consolidación y concentración bancaria (2002-2005)**

Como señala Ansorena (2007) entre 2002 y 2005, el sistema bancario nicaragüense atravesó un proceso de consolidación caracterizado por la concentración del mercado y el aumento de la capitalización de las instituciones financieras. Tras la crisis de 1999–2001, el número de bancos se redujo significativamente, emergiendo BANPRO y BANCENTRO como actores dominantes al absorber entidades en liquidación. La SIBOIF implementó regulaciones más

estrictas basadas en las normas de Basilea, promoviendo estabilidad, mientras que la banca privada controlaba más del 96% de los activos y el Estado limitaba su participación a un banco de segundo piso, consolidando la solvencia, pero generando un sistema altamente concentrado y dependiente del capital regional (p. 17).

➤ **Estabilidad, crecimiento y modernización (2005-2015)**

Como expresa Indexmundi (2019) en el periodo del 2005 al 2015 el sistema bancario privado nicaragüense experimentó estabilidad, crecimiento y modernización, con aumento del crédito al sector privado, descenso de las tasas de interés y consolidación del dominio de los bancos privados, que concentraron la mayor parte de los activos del sistema y promovieron innovaciones financieras. La supervisión se fortaleció mediante la SIBOIF, adoptando estándares contables internacionales y regulaciones de transparencia y protección al usuario, aunque persistieron limitaciones como baja penetración en zonas rurales, dolarización, acceso restringido al crédito para mipymes y elevada concentración de mercado.

➤ **Innovación, diversificación y retos tecnológicos (2015-2022)**

Según el BANCO CENTRAL DE NICARAGUA (BCN 2022) entre 2015 y 2022, el sistema bancario privado nicaragüense experimentó innovación, diversificación y avances tecnológicos, con expansión de canales de pago electrónicos, consolidación de fintech y adopción de regulaciones para proveedores de servicios de pago (PSP) y activos virtuales (VASP). A pesar del crecimiento en operaciones digitales y carteras electrónicas, persistieron desafíos como baja penetración financiera, desigualdad en la digitalización entre zonas urbanas y rurales, elevada concentración bancaria y riesgos de ciberseguridad y dependencia externa.

➤ **Regulación, supervisión reforzada y retos macroeconómicos (2025 a la actualidad)**

Tal como expresa Guevara y Rizo (2025) a partir de 2022, el sistema bancario privado nicaragüense ingresó en una fase de regulación reforzada y adaptación al entorno macroeconómico, marcada por la Ley N.º 1232 de 2024, que unificó y modernizó el marco normativo, y la Ley N.º 1237 de 2025, que fortaleció la supervisión bancaria, incluyendo requisitos de capital, gobernanza independiente y control de fintech. Este nuevo entorno exige a los bancos operar bajo mayores estándares regulatorios mientras enfrentan desafíos macroeconómicos, como

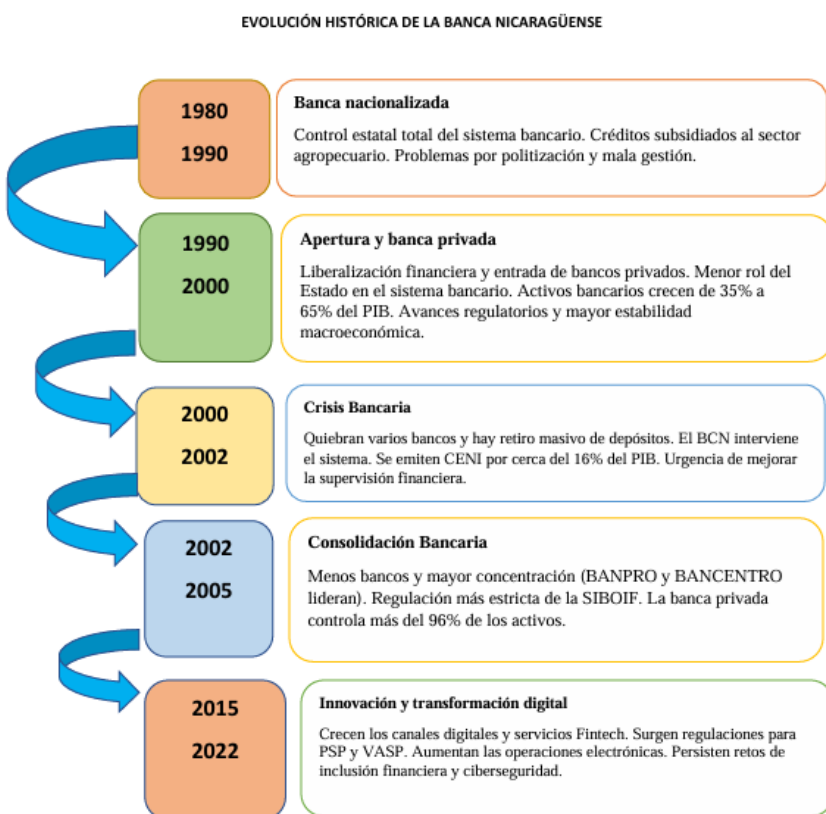
desaceleración económica, dependencia de remesas y riesgos externos, demandando eficiencia, innovación y robustez institucional.

Evolución histórica de la banca nicaragüense y conexión con la actualidad

Dicho en otras palabras, La historia del sistema bancario nicaragüense puede comprenderse a través de distintas etapas que reflejan cambios profundos en la estructura, regulación y operación del sector. Como podemos ver en la figura 1, la línea de tiempo siguiente resume los periodos más relevantes desde la nacionalización del sistema en la década de 1980 hasta la actualidad, mostrando la transformación hacia un sistema moderno, diversificado y regulado.

Figura 1

Línea de tiempo de la evolución histórica de la banca nicaragüense



Fuente: elaboración propia.

4.1.5.5. **Banca privada en la actualidad: entidades y características principales.**

Tras analizar la evolución del sistema bancario nicaragüense, resulta relevante identificar las entidades bancarias privadas que hoy conforman el núcleo del sistema financiero tal como se presenta en la tabla 1. Estas instituciones son el resultado de los procesos de liberalización, consolidación y modernización tecnológica de las últimas décadas y operan bajo la supervisión de la SIBOIF, adaptándose a las exigencias regulatorias y económicas actuales.

Tabla 1*Banca privada actual de Nicaragua.*

Entidad bancaria	País de origen	Aspectos sobresalientes
Grupo Promerica Banco de la producción (BANPRO)	Nació como institución de capital nicaragüense, actualmente forma parte de grupo Promerica un conglomerado financiero regional.	Principal banco del país; consolidado dentro del sistema financiero nacional.
Banco Lafise Bancentro	Grupo regional	Orientado a banca corporativa y empresarial.
Banco de finanzas (BDF)	Surgió con capital mayormente nicaragüense, en la actualidad forma parte también de grupo Promerica.	Participación relevante en intermediación financiera; destaca por estabilidad y atención personalizada.
Banco Ficohsa	De origen hondureño	Parte de un conglomerado regional; reconocido por solidez, cumplimiento normativo e innovación tecnológica
Bac Credomatic	Nicaragua / Grupo Aval (2010).	Líder en productos digitales. expansión regional en Centroamérica.
Banco Avanz	Alemania / Grupo Pellas (2018)	Enfocado en microcréditos; experiencia diferenciada basada en conocimiento del cliente.
Banco Atlántida	De origen hondureño forma parte del grupo financiero Atlántida	Banca de empresas, PYMES y personas; innovación y ampliación de cobertura regional
Banco produzcamos	Estatal	Orientado a crédito productivo y agropecuario.

Fuente: elaboración propia.

4.1.6. Operaciones activas en el sistema financiero y su aplicación en las tarjetas de crédito

Concepto de operación activa

Según Bravo (2024) Las operaciones bancarias de activo son aquellas mediante las cuales una entidad financiera pone recursos a disposición de sus clientes, otorgándoles financiamiento en forma de préstamos, créditos o facilidades de disposición de fondos. A través de estas operaciones, el banco entrega o autoriza el uso de determinada cantidad de dinero, asumiendo el rol de acreedor, mientras que el cliente se convierte en deudor y adquiere la obligación de reembolsar los montos utilizados junto con los intereses y demás condiciones pactadas.

Operaciones activas típicas en la banca

De acuerdo con Bravo (2024) Las operaciones activas representan los instrumentos mediante los cuales una entidad financiera coloca recursos en el mercado y genera derechos de cobro frente a sus clientes. Su finalidad es financiar actividades de consumo, inversión o producción, convirtiéndose el banco en **acreedor** y el usuario en **deudor**. Entre las modalidades más comunes destacan las siguientes:

➤ Préstamos

El préstamo consiste en la entrega única de una suma de dinero por parte del banco, la cual debe ser reembolsada por el cliente en los plazos y condiciones pactadas contractualmente. Sobre este monto, el deudor paga intereses que representan el costo financiero del crédito recibido. Esta modalidad es típica de necesidades puntuales de liquidez y se caracteriza por una amortización programada.

➤ Créditos en cuenta corriente

A diferencia del préstamo, el crédito no implica una entrega de dinero en un solo acto, sino la habilitación de una **línea de disposición** en una cuenta corriente hasta un límite autorizado por el banco. El cliente solo paga intereses sobre los fondos efectivamente utilizados, lo que otorga flexibilidad a necesidades de liquidez variables. Esta figura constituye la base conceptual de productos como las tarjetas de crédito.

➤ Descuentos

El descuento bancario consiste en que la entidad adelanta al cliente el valor de efectos comerciales no vencidos, como letras o pagarés, deduciendo un interés o “tasa de descuento”. Si el obligado principal no paga el documento, el cliente (cedente) asume la responsabilidad del reembolso. Es una herramienta orientada a financiar capital de trabajo.

➤ Factoring

- El factoring es un servicio mediante el cual el banco administra y gestiona las cuentas por cobrar del cliente, pudiendo incluir el anticipo de fondos, el análisis de riesgos y la recuperación de cartera. Se utiliza comúnmente en pequeñas y medianas empresas que requieren liquidez inmediata y apoyo en la gestión administrativa.

➤ Leasing

El leasing o arrendamiento financiero permite a los clientes utilizar bienes de activo fijo mediante un contrato de alquiler con opción de compra. La entidad financiera adquiere el bien requerido y lo pone a disposición del usuario a cambio de pagos periódicos, lo que facilita la inversión sin desembolsos iniciales significativos.

Línea de crédito como operación activa

Según PNC (2025) Una línea de crédito es un mecanismo de financiamiento mediante el cual la entidad financiera pone a disposición del cliente un límite de crédito previamente aprobado, que puede ser utilizado de manera flexible según las necesidades de liquidez del negocio. A diferencia del préstamo tradicional que entrega una suma fija en un solo desembolso la línea de crédito permite realizar múltiples disposiciones, amortizaciones y reutilizaciones dentro del límite autorizado. El cliente paga intereses únicamente sobre los montos efectivamente utilizados, lo que convierte este instrumento en una alternativa más flexible y, en muchos casos, con condiciones financieras más favorables que otros tipos de crédito.

Tarjeta de crédito como operación activa con características especiales

De acuerdo con el Banco Industrial (BI 2025) Una tarjeta de crédito es un medio de pago emitido por una entidad financiera que permite realizar compras y pagar posteriormente. Como tarjetahabiente, puedes adquirir productos y servicios sin necesidad de efectivo. Su característica principal es la revolencia, que se refiere a un crédito que puedes usar repetidamente. Esto significa que, al pagar con la tarjeta, tus gastos se descuentan de inmediato y se reestablece tu línea de crédito al realizar el pago.

4.1.7. Marco legal y normativo de Nicaragua.

4.1.7.1. Ley No. 561, Ley General De Bancos, Instituciones Financieras No Bancarias Y Grupos Financieros.

De acuerdo (Asamblea nacional de la republica de nicaragua , 2024)

Art. 1 Alcance de Ley.

Establece que la Ley regula las actividades de intermediación financiera y otros servicios financieros que involucren recursos del público, considerándose de interés público. Su principal objetivo es que el Estado proteja los intereses de los depositantes, garantice la liquidez y solvencia de las instituciones financieras y promueva la confianza del público en estas entidades mediante una supervisión adecuada.

La Ley aplica a diversas instituciones financieras, incluyendo: bancos, instituciones financieras no bancarias calificadas por la Superintendencia de Bancos, sucursales de bancos extranjeros, grupos financieros y oficinas de representación de bancos y financieras extranjeras. Finalmente, se señala que las disposiciones de esta Ley son de orden público, lo que implica su obligatoriedad y prevalencia sobre acuerdos o prácticas contrarias (p. 17).

Art. 49 Recursos de los bancos

Los bancos podrán destinar para sus operaciones de crédito e inversiones, además de su capital, utilidades y reservas correspondientes, los siguientes recursos:

1. Los fondos disponibles de los depósitos a la vista, a plazo y de ahorro que reciban;
2. Los que provengan de empréstitos obtenidos en el país o en el extranjero;
3. Los provenientes de cualquier otro instrumento financiero compatible con su naturaleza.

Este articulo establece de donde pueden provenir los recursos que los bancos usan para otorgar créditos o realizar inversiones. En otras palabras, define las fuentes de dinero legítimas que un banco puede utilizar además de su propio capital y reservas. Garantiza que las operaciones financieras se respalden con fondos autorizados, asegurando la estabilidad y transparencia del sistema bancario (p.29).

Art. 50 Tasa de Interés

“En los contratos que los bancos celebren con sus clientes, estos podrán pactar libremente las tasas de interés. Por consiguiente, quedan derogadas todas las disposiciones legales que se opongan a este Artículo” (p.26).

Art. 51 Intereses moratorios

En las obligaciones crediticias en situación de mora a favor de los bancos, estos podrán cobrar adicional a la tasa de interés corriente, una tasa de interés moratoria que no excederá el cincuenta por ciento (50%) de la tasa de interés corriente pactada, siendo este el único interés adicional que se podrá cobrar en tal concepto (p. 26).

Art. 52 Obligación de informar a los clientes

Los bancos deberán comunicar por escrito a sus clientes, las condiciones financieras a que están sujetas las diversas operaciones activas y pasivas, especialmente las tasas de interés nominales o efectivas con su respectiva forma de cálculo. En los contratos deberá expresarse de manera clara, el costo de la operación, comisiones o cualquier otro cargo que le afecte al cliente (p. 26).

Art. 53 Operaciones de los bancos

Los bancos podrán efectuar las siguientes operaciones:

6. Emitir o administrar medios de pago tales como tarjetas de crédito, tarjetas de débito y cheques de viajero.

Este artículo delimita el alcance legal de las actividades que los bancos puede realizar en Nicaragua. en el inciso 6 autoriza a los bancos a emitir y administrar medios de pago electrónicos, entre ellos las tarjetas de crédito y débito. Esta disposición otorga base legal para que las entidades financieras ofrezcan estos servicios dentro del territorio nacional, garantizando que su emisión, uso y cobro se realicen bajo supervisión y dentro del marco jurídico establecido.

Por lo tanto, el numeral 6 del Artículo 53 integra la innovación tecnológica con la regulación financiera, asegurando que las tarjetas de crédito operen dentro de un marco legal confiable y controlado, en beneficio tanto del sistema bancario como de los consumidores (pág. 27).

Art.55: Limitaciones a las operaciones activas entre la institución financiera y sus partes relacionadas

Este artículo regula las operaciones activas de las instituciones financieras de Nicaragua, incluyendo las que se derivan del uso de tarjetas de crédito. Este artículo contribuye a las generalidades financieras al establecer límites claros para las operaciones activas que los bancos puedan realizar con sus partes relacionadas, como accionistas directivos o empresas vinculadas, evitando conflictos de interés y prácticas que puedan distorsionar la transparencia del sistema financiero.

Desde la perspectiva del marco normativo de las tarjetas de crédito, este artículo garantiza que las operaciones crediticias ya sea mediante préstamos directos o líneas de crédito asociadas a tarjetas de crédito se realicen bajo condiciones de mercado justas y objetivas, sin favoritismo ni ventajas indebidas. Esto protege la equidad entre los clientes, la competencia sana y la estabilidad del sistema bancario (pág. 29-32).

Art. 57 prohibiciones a los bancos

Queda estrictamente prohibido a todo banco conceder crédito con el objeto de que su producto se destine directa o indirectamente a la adquisición de acciones del propio banco o de las personas jurídicas con las cuales mantiene vinculaciones significativas, aceptar como garantía de créditos sus propias acciones, incrementar la tasa de interés de un préstamo pactado a tasa fija o incluir cláusulas que impidan al cliente pagar anticipadamente su crédito.

Con este artículo se establece una serie de prohibiciones fundamentales para los bancos, que buscan garantizar la solidez financiera, transparencia operativa y protección al consumidor dentro del sistema financiero nicaragüense. Estas disposiciones forman parte esencial del marco legal y normativo que regula el comportamiento de las instituciones financieras, asegurando que sus operaciones incluidas las vinculadas a las tarjetas de créditos se desarrollen bajo principios éticos y de sana administración.

Entre las prohibiciones mas relevantes se encuentran las que impiden a los bancos involucrarse en actividades especulativas o contrarias a su función principal, tales como adquirir o conservar acciones de empresas no financieras, conceder créditos para la compra de sus propias acciones o aceptar como garantías sus propios títulos. Estas medidas evitan conflictos de interés y mantiene la independencia del banco respecto de los capitales que maneja.

En el ámbito de las operaciones activas con tarjetas de créditos, el artículo resalta una aplicación práctica importante:

- Garantiza que los créditos otorgados mediante tarjetas de crédito no se utilicen con fines ajenos a la intermediación financiera o en actividades que comprometen el capital del banco.
- Asegura la transparencia en las tasas de interés y condiciones contractuales, el prohibir el incremento unilateral de tasas fijas, la capitalización indebida de intereses y la falta de claridad en los contratos, aspectos claves en la relación de los tarjetahabientes.
- Protege los derechos de los clientes al establecer que estos puede pagar anticipadamente sus créditos sin restricción injustificadas, fortaleciendo la confianza y equidad en las relaciones financieras.
- Impide que se otorguen o reestructuren créditos sin una adecuada valoración de las garantías, asegurando que las operaciones con tarjetas mantengan respaldo técnico y prudente (págs. 33-34).

Art. 59 privilegios de las obligaciones a favor de los bancos

La mora se producirá por el solo hecho del vencimiento del plazo estipulado, sin necesidad de requerimiento de ninguna especie. Los créditos otorgados por los bancos serán indivisibles y en caso de sucesiones los herederos o legatarios respectivos serán considerados como solidariamente responsables del crédito del causante.

Con el artículo se establece un conjunto de privilegios legales y excepciones a favor de los bancos que rigen en las obligaciones crediticias, constituyendo parte esencial del marco jurídico que regula las operaciones activas dentro del sistema financiero nicaragüense. Aquí se refuerza la

posición del banco como acreedor protegido, garantizando seguridad jurídica y eficiencia operativa en las transacciones financieras, incluidas aquellas derivadas del uso de tarjetas de crédito.

Dentro de las generalidades de las finanzas, estas disposiciones muestran como el sistema financiero esta estructurado para mantener el equilibrio entre la protección de los derechos del banco y el cumplimiento responsable del deudor. Entre los privilegios mas relevantes destacan:

- Automatización de la mora: el deudor entra en mora automáticamente al vencer el plazo, sin necesidad de requerimiento previo, lo que agiliza los procesos de cobro en productos como las tarjetas de crédito.
- Solidaridad y finanzas: tanto los deudores como los fiadores responden solidariamente hasta el pago total, reforzando la garantía de recuperaciones del crédito.
- Carácter mercantil de los créditos: todos los prestamos bancarios se consideran operaciones mercantiles, aplicando las normas del código de comercio, lo cual incluye las líneas de créditos otorgadas por tarjetas.
- Facilidad para ejecutar garantías mobiliarias: el banco puede embargar o recuperar bienes pignorados de manera expedita, fortaleciendo la capacidad de respuesta ante incumplimientos (págs. 35-37).

Art. 83 Documentos que traen aparejada ejecución

Las letras de cambio, los pagarés a la orden y todos los documentos privados que se encuentren en poder de un banco como consecuencia de operaciones de crédito para los que esté autorizado, traen aparejada ejecución sin necesidad de previo reconocimiento judicial, si reunieren los requisitos que exigieren las leyes y si además, en el caso de la letra de cambio, mediare el protesto respectivo (pág. 42).

Art. 113 sigilo bancario

Los bancos y demás instituciones reguladas no podrán dar informes de las operaciones pasivas que celebren con sus clientes, salvo autorización expresa del cliente o requerimiento judicial, y las operaciones activas y de prestación de servicios que los bancos celebren con sus clientes están sujetas a reserva.

De acuerdo con este artículo de la ley se establece el principio de sigilo bancario, que protege la confidencialidad de la información de los clientes respecto de sus operaciones pasivas y activas. Esto incluye cuentas de ahorro, depósitos, préstamos y tarjetas de crédito, asegurando que los bancos solo pueden compartir información bajo ciertas condiciones: autorización del cliente, requerimiento judicial o a través de la superintendencia de bancos en sus funciones de supervisión.

Es de suma importancia señalar que la legislación nicaragüense busca equilibrar la protección de la privacidad del cliente con la supervisión prudencial de las instituciones financieras. Entre sus principales aplicaciones destacan:

- Protección de datos de los tarjetahabientes garantiza que los detalles sobre líneas de crédito, límites, movimientos y pagos de tarjetas de crédito no sean divulgados a terceros sin autorización legal.
- Seguridad y confianza del cliente: refuerza la percepción de que los fondos y la información personal está resguardado, elemento fundamental para la estabilidad y uso responsable del sistema financieros.
- Supervisión regulatoria eficiente: permite que entidades como la superintendencia de bancos y la unidad de análisis financiero accedan a la información necesaria para prevenir delitos financieros, fraudes o lavado de dinero, sin comprometer la confidencialidad de los clientes (pág. 58).

Art. 114 Responsabilidad por violación al sigilo bancario

Los funcionarios y empleados de los bancos serán responsables, de conformidad con la ley, por la violación del sigilo que se establece en el Artículo anterior. En el caso de violación, los bancos y empleados o funcionarios responsables estarán obligados solidariamente a reparar los daños y perjuicios que se causen (pág. 59).

Art. 115 Central de riesgos y artículo 116 Obligación de suministrar información necesaria y actualizada

La Superintendencia de Bancos establecerá un sistema de registro, denominado central de riesgo, que contará con información consolidada sobre los deudores de los bancos. Los bancos están obligados a suministrar mensualmente a la Superintendencia la información que se requiera para mantener al día este registro.

En el artículo 115 se establece la creación de la central de riesgos, un sistema de registro administrado por la superintendencia de bancos que consolida información sobre los deudores de los bancos, incluyendo a los clientes con tarjetas de créditos. Esta base de datos permite evaluar de manera objetiva el riesgo crediticio de los clientes contribuyendo a la prevención de sobreendeudamiento y a la estabilidad del sistema financiero (pág. 59).

Art. 116 Obligación de suministrar información necesaria y actualizada

Dicha ley se contempla la disposición de exigir a los bancos la obligación de suministrar información mensual actualizada, asegurando que la superintendencia cuente con datos precisos y oportunos para la supervisión de la cartera crediticia.

Esto contribuye significativamente a los bancos en sus operaciones activas con tarjetas de crédito de la siguiente forma:

- Permite que la institución evalúe la capacidad de pago y comportamiento financiero de lo clientes antes de otorgar o ampliar un crédito.
- Favorece la prevención de riesgo de incumplimiento, al identificar deudores con historial negativo en otras entidades financieras.

- Contribuye al cumplimiento regulatorio, ya que el banco debe reportar datos completos y veraces de sus operaciones activas, garantizando transparencia ante la superintendencia de banco (pag. 59).

4.1.7.2. **Ley No. 515 ley de promoción y ordenamiento del uso de la tarjeta de crédito.**

Argumenta (Asamblea nacional de la republica de nicaragua , 2024)

Art. 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 de Otras Instituciones Financieras, la que en lo sucesivo se denominará simplemente “órgano regulador” (págs. 2-3).

Art. 2 la apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de tarjeta de crédito deberán ser llevados a cabo por entidades mercantiles en los términos establecidos en la presente Ley y normativas que para ese fin se emitan por el órgano regulador. Tales entidades serán consideradas como un ente emisor, aunque lo hagan en condición de coemisor o cualquier otra calificación no precisada en esta Ley (pág. 3).

Art. 3 Solo 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 (pág. 3).

El Art. 4 aborda directamente los aspectos financieros y de cobro de las operaciones con tarjetas de crédito tales como:

- Tasa de interés (ordinarios) indica que el interés ordinario lo que se cobra por el uso normal del crédito se regirán por el art 50 de la ley general de bancos ley No. 561 que a su vez dicho artículo les da la total libertad a los bancos pactar sus tasas de interés con sus clientes.
- Tasas de interés (moratorios) y límites detalla cómo se aplica los intereses moratorio basándose en el código civil de nicaragua artículos 2002 y 1992 lo más importante aquí son los límites: los interés moratorio nunca puede ser mayores en monto o cuantía que la deuda principal si solo se reclaman los moratorios; si se reclama la deuda principal y los interés moratorios estos últimos no pueden exceder el 25% del adeudo principal; si el pago principal se hace parcialmente, los interés moratorios se reducen proporcionalmente.

Se introduce el principio de buena fe en la relación emisor- usuario. Significa que las entidades emisoras deben actuar de manera honesta y transparente. Se establece sanciones severas (multa de 100 veces el monto cobrado indebidamente a favor del físico) por cobros de mala fe. La demostración de un cobro indebido se facilita con la presentación del estado de cuenta; además de la multa se ordena la restitución al usuario del monto cobrado indebidamente más los intereses (pág. 3).

Art. 5 se centra en la regulación y aprobación de los contratos que rigen la relación entre el emisor y el usuario de la tarjeta de crédito esto es fundamental porque establece los mecanismos de control y transparencia acá se indica el proceso que los emisores deben de realizar para sus contratos con las tarjetas de crédito. Previamente los contratos de ser aprobados por el órgano regulador es el encargado de revisar y dar el visto bueno a los términos y condiciones antes de que se aplique a los clientes; una vez aprobados, esos contratos deben ser publicados en un medio de comunicación escrito de circulación nacional de esta forma se asegura que los usuarios tengan acceso a la información contractual (págs. 3-4).

Art. 6 especifica quien es el encargado de definir los mecanismos para la aprobación de contratos donde claramente se identifica al consejo directivo de la superintendencia de bancos como responsable de determinar los mecanismos para la aprobación de los contratos de apertura de cuenta y emisión o uso de tarjeta de crédito. Por consiguiente, estos mecanismos, una vez definidos por la superintendencia, serán de obligatorio cumplimiento para todas las entidades emisoras con domicilio nicaragüense. No hay excepciones estos mecanismos son aplicables a todos los usuarios (pág. 4).

Art. 7 completa detalles clave para entender la regulación de los cobros y cargos adicionales que pueden aplicarse al uso de las tarjetas de crédito. Establece que todo cobro distinto a la de compra de bienes o servicios ya será comisiones, emisión de tarjeta, cobros por manejo o cobros extrajudiciales no generará intereses durante los primeros 45 días desde que aparece en el estado de cuenta (pág. 4).

Art. 8 establece límites máximos a los honorarios o cobro extrajudiciales que las entidades financieras pueden aplicar cuando realizan gestiones de cobro fuera del sistema judicial. (Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua, 2024, pág. 4)

- Si el límite de crédito del contrato es menor a USD \$ 1,500, el monto cobrado por esas gestiones no puede exceder a los USD \$ 10 (o su equivalente en córdobas).
- Si el límite de crédito es mayor a los USD \$ 1,500, entonces el cobro máximo permitido será del 1% del monto adeudado.

Según el Art. 9 el emisor de la tarjeta de crédito debe de informar al fiador solidario cuando el titular de la tarjeta (deudor principal) cae en mora; además el fiador solidario no será responsable de los créditos o ampliaciones que excedan el límite de crédito original, a menos que haya dado su consentimiento expreso para el nuevo limite o extrafinanciamiento.

El emisor tiene un plazo de 30 días para notificar al fiador sobre la mora; si el emisor no cumple con esa notificación, pierde el derecho de reclamar al fiador el pago de la deuda. La forma y procedimiento de la notificación será determinado por la norma del órgano regular en este caso la SIBOIF (págs. 4-5).

En el Art. 10 se consolida la importancia de la transparencia, equidad y claridad contractual en las operaciones activas de crédito. Dispone que el contrato de emisión de tarjeta de crédito debe cumplir con tres condiciones fundamentales (pág. 5):

- Debe de existir un contrato con ejemplares iguales por cada una de las partes involucradas: el emisor, el fiador (si lo hay), el usuario autorizado o titular de la tarjeta.
- El contrato debe de estar redactado de manera clara, con tipografía legible para garantizar que el usuario entienda el contenido.
- Las cláusulas que generan responsabilidad para el usuario como por ejemplo pagos, intereses, sanciones etc. deben estar destacadas o subrayadas, de modo que sean visibles y comprensibles.

En el Art. 11 se determina que, además de las nulidades prevista en la legislación común, serán nulas es decir sin valor ni efecto legal una serie de cláusulas abusivas que podrían vulnerar los derechos del usuario o alterar injustamente el equilibrio contractual.

Las prohibiciones que establece el artículo son las siguientes:

- Cláusulas que impliquen la renuncia del titular a los derechos y garantías de esta ley. Ningún contrato puede obligar al usuario a renunciar a los derechos que la ley 515 le otorga, como protección frente a cobros indebidos, información clara o plazo de gracia.
- Cláusulas que permitan al emisor modificar unilateralmente las condiciones del contrato. El emisor no puede cambiar tasa, plazos o comisiones sin consentimiento del usuario. Toda modificación debe ser notificada y aceptada expresamente de esta forma se evita el abuso de poder del banco frente al cliente.
- Cláusulas que impongan montos fijos por atrasos en el pago. El emisor solo puede cobrar intereses moratorios o corrientes sobre el saldo adeudado, no montos fijos arbitrarios; además se establece que los intereses moratorios no son capitalizables, lo que quiere decir que no se puede cobrar interés sobre interés.

- Cláusulas que impongan costos por informar la no validez de la tarjeta. Si la tarjeta es cancelada, robada, extraviada o vencida, el usuario no debe pagar por el aviso o gestión de invalidez.
- Clausulas adicionales no autorizadas por el órgano regulador. Solo las cláusulas previamente validadas por la SIBOIF pueden formar parte del contrato.
- Cláusulas que autoricen la rescisión unilateral del contrato sin causa. El emisor no puede cancelar la tarjeta arbitrariamente; la rescisión solo procede por causas previamente acordadas por ejemplo fraude o incumplimiento grave.
- Cláusulas que impongan compulsivamente un representante titular. El usuario tiene el derecho a elegir a sus propios representantes legales o apoderados; no puede ser obligados a aceptar uno designado por el emisor.
- Cláusulas que impongan al usuario un domicilio diferente al suyo. Se garantiza el derecho del usuario a mantener su propio domicilio legal para efectos de notificaciones o correspondencia (págs. 5-6).

El Art. 12 establece las responsabilidades y procedimientos a seguir en caso de pérdida, robo, extravió o destrucción de una tarjeta de crédito:

- El usuario debe avisar de inmediato al emisor sobre el hecho, para que este bloquee o cancele la tarjeta.
- El emisor está obligado a registrar el aviso y a entregar un numero de notificación que sirva como comprobante del reporte.
- La responsabilidad del usuario por los cargos o movimientos hechos con la tarjeta cesa 24 horas después de haber hecho el aviso.
- El emisor debe disponer de una línea telefónica disponible las 24 horas para recibir reportes y proceder con el bloqueo inmediato de la tarjeta.

Todo esto a su vez contribuye a regular los riesgos operativos en las operaciones activas con tarjetas de crédito a la seguridad del crédito otorgado fortaleciendo la confianza en el sistema financiero, al establecer procedimientos claros ante perdidas o robos (pág. 6).

El Art. 14 faculta al consejo directivo de la SIBOIF para emitir normas complementarias o reglamentarias que aseguren la correcta aplicación de la 515. Además, aclara que estas normas deben de cumplirse por todos los emisores, incluso por aquellos no supervisados directamente por la superintendencia (pág. 6).

Según el Art. 15 se brindó un plazo de 60 días desde la publicación de la ley para que la SIBOIF emita una norma específica que regule la forma en que se deben cobrar (pág. 6):

- El principal (capital prestado)
- Los intereses corrientes
- Los intereses moratorios
- Las comisiones
- Los cobros extrajudiciales y cualquier otro cargo derivado del contrato de crédito o del uso de la tarjeta.

El Art. 16 es uno de los más relevantes para comprender como el marco normativo armoniza la regulación del crédito con la protección al consumidor.

Integración de prácticas comerciales con la regulación moderna. El artículo ordena que la SIBOIF, al emitir sus normas complementarias, tome en cuenta las prácticas reales del mercado, es decir, como funciona las operaciones con tarjeta de crédito cotidiana; sin embargo, exige que dichas normas tengan carácter innovador y protejan los derechos tanto de los emisores, comercios y usuarios.

Protección al usuario frente a sobrecargos o discriminación comercial. Se prohíbe expresamente a los comercios cobrar un precio distinto (mayor) por pagar con tarjeta de crédito. Antes de esta ley, algunos establecimientos añadían un recargo porcentual (por ejemplo 5%) por pagar con tarjeta, alegando costos de comisión. Esta práctica queda ilegalizada.

Los usuarios no pueden ser discriminados o excluidos de promociones descuentos o precios especiales por usar tarjeta de crédito. La ley incentiva el uso de medios electrónicos y bancarizados, favoreciendo la trazabilidad y formalidad en el comercio (pág. 7).

Art. 17 al 19 establecen lo siguiente: Compartición del historial de pago y uso de la central de riesgo. Las entidades emisoras de tarjetas pueden intercambiar información sobre el historial de pago del usuario, pero solo con conocimiento previo del mismo.

Pueden utilizar la central de riesgos de la SIBOIF como fuente de información crediticia.

Privilegios bancarios solo para emisores supervisados. Solo los emisores sujetos a supervisión y fiscalización de la SIBOIF pueden acceder a privilegios bancarios en contratos de apertura de crédito y emisión de tarjetas.

Esto garantiza que solo entidades supervisadas puedan otorgar créditos con beneficios bancarios, protegiendo al sistema financiero y a los usuarios también evita que emisores no regulados ofrezcan productos de crédito sin cumplir con las normas prudenciales, reduciendo riesgos de fraude o incumplimiento.

Evaluación del riesgo de crédito considerando el total del crédito. Los emisores supervisados deben de considerar el total del crédito autorizado al usuario por todos los emisores, utilizando la información de la central de riesgos. Esto a su vez favorece el estudio crediticio prevenir el sobreendeudamiento, gestión prudente del riesgo crediticio y uso de información centralizada (pág. 7).

Art. 20 es clave porque establece dos aspectos fundamentales: la naturaleza jurídica de los contratos con tarjeta de crédito y la supervisión de las promociones o incentivos asociados.

Naturaleza del contrato mediante el cual un emisor otorgue un crédito usando tarjeta de crédito se considera un contrato en cuenta corriente, independientemente del nombre o formato que adopte. El contrato se registrará por: la ley 515 de promoción y ordenamiento del uso de tarjetas de crédito, el código de comercio, el código civil y demás legislaciones aplicables.

La SIBOIF debe supervisar todas las promociones, premios, regalos u otras campañas que los emisores de tarjetas ofrezcan, asegurando su cumplimiento efectivo y evitando prácticas engañosas. (págs. 7-8).

4.1.7.3. Norma para las Operaciones de Tarjetas de Crédito – Resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010

De acuerdo (Superintendencia de bancos y de otras instituciones financieras (SIBOIF), 2010)

Art. 2.Objeto.

La presente Norma tiene por objeto promover el buen uso y manejo de la tarjeta de crédito a través del establecimiento de las disposiciones relacionadas con la forma y contenido de los contratos de apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de tarjeta de crédito celebrados entre el emisor y el tarjetahabiente; así como, establecer la metodología para calcular los intereses y cargos conexos que se cobran a los tarjetahabientes; establecer requisitos mínimos de información respecto a los estados de cuenta; y establecer el tipo de información que los emisores deberán poner a disposición de sus tarjetahabientes, la cual deberá ser clara y precisa para que estos últimos puedan elegir por sí mismos, responsablemente, los productos o servicios financieros adecuados a sus intereses y ser conocedores de los compromisos y deberes que asumen en la contratación con los emisores (pág. 5).

Art. 3 Alcance

De conformidad con el Arto. 2 de la Ley No. 515, las disposiciones de la presente Norma son de obligatorio cumplimiento para todos los emisores de tarjetas de crédito domiciliados en el país, aunque lo hagan en condición de coemisor, o cualquier otra calificación no precisada en dicha Ley (pág. 5).

Art. 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 (pág. 5).

Art. 5 Derecho de información. Deber de transparencia.

Los emisores deben proporcionar a sus tarjetahabientes información clara, adecuada, inteligible y completa de los productos y servicios que ofrezcan y de los correspondientes costos, así como de las condiciones de los contratos que tengan por objeto tales productos y servicios. Los emisores deben proporcionar a sus tarjetahabientes la información pertinente antes, durante y después de la celebración del contrato (pág. 6).

Art. 6 Atención al tarjetahabiente.

Este artículo consolida el derecho a la asistencia y atención adecuada del usuario financiero, garantizando canales formales para resolver consultas, reclamos y controversias. El enfoque se centra en la eficiencia, accesibilidad y fiabilidad del servicio, evitando demoras o respuestas imprecisas. A nivel operativo, obliga a los emisores a establecer unidades o departamentos especializados de atención al cliente, con protocolos de respuesta y registro de casos (pág. 6).

Art. 7 Publicidad.

Este artículo introduce el principio de publicidad responsable, orientado a proteger al consumidor de prácticas comerciales engañosas. Busca evitar que los emisores utilicen estrategias de marketing que distorsionen las condiciones reales del crédito o generen falsas expectativas. Asimismo, exige la transparencia en las promociones y bonificaciones, asegurando que las condiciones se mantengan durante el tiempo ofrecido y sean de conocimiento público (pág. 6).

Art. 8 Obligación de los emisores.

Establece uno de los principios técnicos más importantes del crédito responsable: la evaluación de la solvencia del cliente antes de otorgar financiamiento. Su finalidad es prevenir el sobreendeudamiento, tanto a nivel individual como sistémico, protegiendo al consumidor y al mismo tiempo preservando la estabilidad del sistema financiero. También responsabiliza al emisor de mantener procedimientos internos sólidos de análisis crediticio, control de riesgos y documentación de respaldo (págs. 6-7).

Art. 9 Contenido mínimo de los contratos.

El artículo 9 establece los elementos esenciales que deben incluir todos los contratos de tarjeta de crédito, asegurando uniformidad, transparencia y seguridad jurídica. (Superintendencia de bancos y de otras instituciones financieras entre los principales aspectos destacan (págs. 7-8):

- La identificación del contrato y de las partes (emisor y tarjetahabiente).
- El monto inicial de la línea de crédito, tipo de moneda y plazo del contrato.
- Las tasas de interés, su tipo (fija o variable), períodos de revisión y criterios de ajuste.
- Las comisiones, cargos e intereses moratorios aplicables.
- Condiciones relacionadas con pagos, períodos de gracia, pagos mínimos y medios de pago permitidos.
- Procedimientos en caso de extravío, robo o suspensión del servicio, así como los derechos y obligaciones de ambas partes.
- La periodicidad del estado de cuenta, mecanismos de impugnación de cargos y descripción de garantías o fianzas.
- Finalmente, incorpora la Tabla de Costos (Anexo 1) y faculta al Superintendente para determinar otros requisitos adicionales.

Art. 10 Condiciones de los contratos.

Este artículo refuerza el principio de transparencia contractual y accesibilidad de la información, asegurando que los contratos no solo sean legalmente válidos, sino también comprensibles para el usuario común. La exigencia de incluir la Tabla de Costos vigente permite que el tarjetahabiente conozca con precisión los valores que se le cobrarán, impidiendo modificaciones unilaterales o cargos no informados. Asimismo, el requisito de un tamaño de letra legible responde al principio de protección al consumidor financiero, evitando la práctica de incluir condiciones relevantes en letras pequeñas o de difícil lectura. El uso de negrilla o subrayado en cláusulas de responsabilidad refuerza la transparencia y garantiza que el usuario sea plenamente consciente de los compromisos que asume, especialmente en casos de mora o incumplimiento (pág. 9).

Art. 11 Aprobación de los modelos de contratos.

Este artículo garantiza la supervisión previa del contenido contractual, asegurando que los modelos utilizados por los emisores cumplan con los principios de transparencia, equidad y protección al usuario financiero. La intervención de la Superintendencia actúa como un mecanismo de control preventivo, evitando que se empleen cláusulas abusivas o confusas. Una vez aprobados, los contratos deben publicarse en un medio de comunicación escrito de circulación nacional, utilizando un tamaño de letra no menor a Arial 12. La publicación obligatoria cumple una función informativa y de acceso público, fortaleciendo la confianza y el conocimiento del usuario sobre sus derechos y deberes (pág. 9).

Art.12 Modificaciones al contrato

Este artículo refuerza el control institucional sobre los cambios contractuales, impidiendo que los emisores realicen modificaciones unilaterales que afecten los derechos del consumidor. El requisito de aprobación previa y publicación asegura transparencia y publicidad, permitiendo al usuario conocer cualquier cambio que incida en sus obligaciones financieras. El artículo refleja el principio de seguridad jurídica y la protección del equilibrio contractual, evitando abusos por parte de las instituciones emisoras. (Superintendencia de bancos y de otras instituciones financieras (SIBOIF), 2010, pág. 10)

Artículo 13 Modificaciones a la Tabla de Costos

La Tabla de Costos forma parte integral del contrato de tarjeta de crédito y no podrá modificarse durante dos trimestres consecutivos. Las variaciones solo pueden efectuarse al inicio del tercer trimestre, sin requerir aprobación previa del Superintendente, pero deben notificarse al tarjetahabiente conforme al artículo 14. La única excepción se refiere a las tasas de interés (fijas o variables), que se rigen por lo dispuesto en el artículo 17. (Superintendencia de bancos y de otras instituciones financieras (SIBOIF), 2010, pág. 10)

Este artículo busca garantizar estabilidad y previsibilidad en los costos del crédito, evitando fluctuaciones frecuentes que perjudiquen al usuario. La limitación temporal impide aumentos arbitrarios de comisiones o cargos, y la obligación de notificación fortalece la transparencia financiera.

Asimismo, se establece una distinción clara entre modificaciones ordinarias (que pueden ser notificadas) y cambios sensibles, como los de tasa de interés, que requieren regulación más estricta.

Artículo 14. Notificaciones

El emisor debe notificar al tarjetahabiente cualquier modificación al contrato o a la Tabla de Costos, indicando:

- El medio y la fecha de publicación.
- Los aspectos específicos modificados.
- El derecho del cliente a rechazar las modificaciones dentro de los treinta días calendario siguientes al corte.

Si el tarjetahabiente rechaza las modificaciones, el emisor puede suspender el uso de la línea de crédito, pero deberá mantener las condiciones originales del contrato hasta la cancelación total del saldo adeudado.

Este artículo consagra el derecho de información y libre decisión del consumidor financiero. Evita que los emisores impongan cambios unilaterales y garantiza que el usuario pueda decidir si acepta o no las nuevas condiciones. El procedimiento de notificación formal también refuerza la transparencia contractual y la trazabilidad documental, esenciales para la defensa del cliente y la supervisión regulatoria (p. 10).

Artículo 15. Cálculo de pagos.

Este artículo define dos tipos de pagos que el tarjetahabiente puede realizar: (pp. 10-11)

- Pago de contado: corresponde a la cancelación total del saldo adeudado a la fecha de corte, en la moneda pactada.
- Pago mínimo: es el monto parcial que el usuario debe pagar al ciclo de facturación, compuesto por una parte del principal más los intereses corrientes y moratorios.

Reforma al Artículo 15 de la Norma para las Operaciones de Tarjetas de Crédito.

De acuerdo con la Superintendencia de bancos y otras instituciones financieras (SIBOIF,2023) con la reforma al artículo 15: antes de la reforma no se incluía una tabla progresiva; las instituciones establecían el porcentaje de pago mínimo según sus políticas internas. El porcentaje de pago mínimo podría ser fijo antes de la reforma generalmente fue entre el 2% y 3% según cada banco. Con la reforma a esta norma se introduce una tabla con porcentajes crecientes por año aplicable a todos los emisores. Se fija un aumento gradual del 2% al 4% en un periodo de cinco años a como se representa en la tabla 2; esto promueve la mayor amortización de capital y reduce la morosidad.

Tabla 2

Tabla progresiva de % de pago mínimo para todos los emisores

Período	Porcentaje de Pago Mínimo
Del 1/04/2023 al 31/03/2024	2.0%
Del 1/04/2024 al 31/03/2025	2.5%
Del 1/04/2025 al 31/03/2026	3.0%
Del 1/04/2026 al 31/03/2027	3.5%
Del 1/04/2027 en adelante	4.0%

Fuente: Tomado de Norma de reforma al artículo 15 de la Norma para las operaciones de tarjetas de crédito (SIBOIF, 2023 pag. 2).

Pago mínimo: debe cubrir parte del principal, intereses corrientes y moratorios, según la tabla de porcentajes crecientes. El emisor podrá establecer una cuota mínima fija cuando el monto calculado sea inferior a una cantidad predeterminada. Además, las instituciones deben informar a sus clientes de estos cambios conforme al Artículo 14 (págs. 1-2).

Artículo 16. Metodología de cálculo de intereses

El artículo 16 establece los lineamientos técnicos que los emisores deben adoptar para el cálculo del interés corriente y del interés moratorio en las operaciones activas vinculadas a las tarjetas de crédito. este precepto tiene como finalidad uniformar los procedimientos de cálculo y garantizar la transparencia en la determinación de los intereses que se aplican al saldo de la deuda del tarjetahabiente. En este sentido, el interés corriente se determina multiplicando la tasa diaria corriente por el saldo principal neto de los pagos efectuados por el cliente durante el ciclo y por

los días del período correspondiente. Por su parte, el interés moratorio se aplica exclusivamente sobre el saldo principal en mora, utilizando la tasa definida en el literal *cc*) del artículo 1 de la misma norma, sin que proceda la aplicación de intereses sobre intereses. Asimismo, la disposición establece de manera obligatoria el uso de una base anual de 365 días, buscando estandarizar el cálculo y prevenir prácticas financieras que pudieran incrementar indebidamente el costo real del crédito. (Superintendencia de bancos y de otras instituciones financieras (SIBOIF), 2010, pág. 11)

Este artículo desarrolla el principio de transparencia y equidad contractual. de esta manera, se refuerza la obligación de los emisores de mantener sistemas informáticos que reflejen de forma exacta la metodología de cálculo prevista, asegurando que los cobros efectuados sean verificables, proporcionales y consistentes con los términos contractuales. consolida el papel de la superintendencia de bancos y de otras instituciones financieras (siboif) como ente supervisor encargado de velar por el cumplimiento de la normativa técnica en materia de crédito (p. 11).

Art.17. Tasas de interés variables y fija.

Regula las condiciones bajo las cuales los emisores de tarjetas de crédito pueden pactar tasas de interés variables o fijas dentro de los contratos de apertura de crédito. Esta disposición busca dotar de claridad, previsibilidad y estabilidad al régimen de tasas de interés aplicables a los tarjetahabientes, estableciendo que cuando se pacte una tasa variable, el contrato debe indicar explícitamente la tasa de referencia utilizada como: la LIBOR, la Prime Rate o cualquier otro índice público verificable a partir de la cual se determine la variabilidad de la tasa pactada. Además, se establece que la modificación de la tasa solo puede efectuarse dentro del plazo estipulado en el contrato para su revisión, el cual no podrá ser inferior a tres meses, evitando así la alteración arbitraria o discrecional de los costos financieros. En el caso de las tasas fijas, se prohíbe su modificación durante la vigencia del contrato, salvo al momento de su renovación, situación en la cual el emisor deberá notificar al deudor con al menos treinta días de anticipación conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la misma norma (pp. 11-12).

Artículo 18. Comisiones, honorarios y otros cargos.

Expresa: Que delimita de manera expresa y taxativa los tipos de comisiones, honorarios y cargos adicionales que los emisores están facultados a aplicar a los tarjetahabientes. Esta disposición persigue un doble propósito: por un lado, garantizar la transparencia y previsibilidad de los costos asociados al uso de la tarjeta de crédito, y por otro, proteger al consumidor financiero frente a prácticas abusivas derivadas de cobros no justificados o de conceptos no estipulados contractualmente. En este sentido, la norma autoriza únicamente seis tipos de cargos: la comisión por retiro de efectivo, los honorarios por gestión de cobro extrajudicial, el cargo por reposición de tarjeta, el cargo por membresía anual, el cargo por mantenimiento de valor y otros cargos que, de manera excepcional, cuenten con autorización expresa del Superintendente de Bancos (p. 12).

Cada uno de estos conceptos responde a una finalidad operativa específica y debe estar previamente descrito en el contrato de apertura de crédito en cuenta tarjeta. La comisión por retiro de efectivo se justifica por los costos administrativos asociados a las operaciones de disposición de efectivo y solo puede aplicarse una vez por cada transacción. Los honorarios por gestión de cobro extrajudicial, por su parte, proceden únicamente cuando el tarjetahabiente incurre en mora y dentro de los límites establecidos en el artículo 8 de la Ley N.º 515, lo cual impide la imposición de cobros excesivos o desproporcionados por actividades de recuperación de crédito.

En cuanto al cargo por reposición de tarjeta, este busca cubrir los gastos materiales de emisión y sustitución del plástico en caso de pérdida, robo o deterioro. El cargo por membresía, tradicional en este tipo de productos financieros, corresponde a una contraprestación anual por el acceso y uso continuo de la línea de crédito. Finalmente, el cargo por mantenimiento de valor refleja los ajustes derivados de la variación del tipo de cambio conforme a lo establecido en la Ley Monetaria vigente, y debe calcularse sobre el saldo diario de principal neto de los pagos efectuados durante el ciclo de facturación (p. 12).

Artículo 19. Estado de Cuenta.

Este artículo establece la obligación de los emisores de proporcionar a los tarjetahabientes un estado de cuenta mensual dentro de un plazo máximo de siete días hábiles posteriores a la fecha de corte. Este documento representa un instrumento fundamental de transparencia, información y control financiero, ya que permite al usuario conocer con detalle todas las operaciones realizadas, los cargos aplicados y las condiciones financieras vigentes. El artículo especifica que el estado de cuenta debe incluir información de identificación (emisor, titular, número de cuenta), descripción de las transacciones (fecha, comercio, monto y país), y un detalle financiero exhaustivo sobre tasas de interés, comisiones, saldos, pagos mínimos y cargos aplicados (p. 13).

Asimismo, la norma enfatiza la importancia de la educación y protección financiera del consumidor, al exigir que el estado de cuenta muestre las consecuencias de pagar únicamente el monto mínimo, incluyendo el tiempo estimado para saldar la deuda y los intereses que se generarían. Este requisito promueve la toma de decisiones informadas por parte del usuario y desincentiva prácticas de sobreendeudamiento. Además, el artículo obliga a los emisores a incluir información sobre procedimientos de reclamo, impugnación de cargos y reporte de pérdida o extravío, garantizando así un canal formal de atención y defensa de los derechos del tarjetahabiente *Se incorpora como anexo1 un ejemplo real del estado de cuenta emitido por Banco Ficohsa*".(p. 13).

Artículo 20. Difusión

El Artículo 20 establece la obligación de difusión pública de las tasas de interés corrientes y moratorias, comisiones, cargos y demás costos asociados a los servicios de tarjeta de crédito. Su propósito es asegurar que esta información sea presentada de forma clara, explícita y comprensible, evitando ambigüedades o interpretaciones confusas que puedan inducir al error al usuario. La norma exige que los emisores detallen los conceptos y condiciones de cobro para que los interesados puedan evaluar el costo real de los servicios y realizar comparaciones entre distintos proveedores (p. 14).

Artículo 21. Medios de difusión

Por su parte, el Artículo 21 define **los** medios y condiciones formales de difusión, imponiendo a los emisores la obligación de mantener visible y actualizada una Tabla de Costos en todas las oficinas de atención al público y en sus páginas web. Dicha tabla debe incluir tasas de interés, comisiones y cargos aplicables, redactados con claridad tipográfica (equivalente a letra Arial 12) y ubicados en lugares accesibles. En el ámbito digital, la información debe ser fácilmente localizable y permanentemente actualizada, garantizando su coherencia con la que se exhibe físicamente. Además, los folletos o materiales informativos deben reflejar datos actualizados y, en caso de incluir información cuantitativa, deberán presentar ejemplos explicativos y detallar los cargos por incumplimiento contractual, fomentando así una comprensión integral del producto financiero (pp. 14-15).

Art. 22-26 difusión y supervisión de fórmulas para la liquidación de intereses y cargos.

El artículo 22 dispone que las fórmulas deben estar disponibles en la página web del emisor, ubicadas en un espacio de fácil acceso junto a la información de los productos y servicios ofrecidos. Además, deben presentarse acompañadas de ejemplos explicativos, de modo que el usuario pueda entender y, si lo desea, replicar los cálculos realizados sobre su saldo o sus pagos. Este requisito no solo busca transparencia técnica, sino también empoderar al consumidor financiero, brindándole las herramientas necesarias para verificar el cumplimiento de las condiciones pactadas en su contrato (págs. 15-16).

El artículo 23 introduce las pautas generales para la presentación de fórmulas, señalando que estas deben permitir al usuario conocer paso a paso el proceso de cálculo de intereses, comisiones y cargos. Se requiere además que los conceptos incluidos sean claramente definidos y coincidan con los términos utilizados en los estados de cuenta, pudiendo emplearse notaciones siempre que se explique su significado. Esto asegura que el tarjetahabiente pueda interpretar correctamente la información, evitando ambigüedades y fortaleciendo la consistencia entre los documentos contractuales y los estados financieros emitidos por el emisor (pág. 16).

El artículo 24 desarrolla los lineamientos metodológicos específicos para la elaboración de las fórmulas. Los emisores deben detallar la forma de calcular los intereses, cómo se determina la tasa aplicable a cada ciclo, el proceso de amortización del principal y todos los conceptos que incidan en la deuda, incluyendo comisiones y cargos. Asimismo, se establece la obligación de contemplar tanto el cumplimiento como el incumplimiento de pagos, y de explicar cómo se aplica el pago mínimo, el pago de contado o cualquier pago intermedio, asegurando que el usuario comprenda la distribución de sus pagos entre principal, intereses y otros cargos (pág. 16).

El artículo 25 aborda de manera específica las fórmulas aplicables en caso de incumplimiento de pagos, exigiendo que los emisores detallen el cálculo de intereses moratorios y cualquier cargo adicional, como honorarios por gestión extrajudicial. Se requiere que la fórmula refleje cómo varían estos cobros según los días de atraso, promoviendo la transparencia y evitando la percepción de cobros arbitrarios o excesivos (pág. 17).

El artículo 26 establece la obligación de incluir ejemplos numéricos explicativos que ilustren la aplicación práctica de cada fórmula. Estos ejemplos deben seguir una secuencia lógica que incluya: cálculo del monto afecto a la tasa de interés, cálculo de intereses, cálculo de comisiones y gastos, cálculo del mantenimiento de valor, cálculo del pago mínimo y del monto total. Los ejemplos deben basarse en operaciones típicas que reflejen las condiciones usuales de cada producto, permitiendo al tarjetahabiente visualizar de manera concreta cómo se determina el monto final a pagar (pág. 17).

Art. 27-31. Personal capacitado y reclamos

El artículo 27 determina que el personal responsable de atender consultas debe estar capacitado en las operaciones que ofrece el emisor y en la normativa vigente sobre protección al consumidor y transparencia, debiendo identificarse formalmente ante el tarjetahabiente como responsable de dicha función (pág. 18).

El artículo 28 regula la gestión de reclamos, incluyendo la impugnación de cargos, la violación de términos contractuales o la vulneración de derechos del tarjetahabiente. Se establece que los reclamos deben registrarse con un número de identificación, utilizar formularios estandarizados y remitirse con los documentos de respaldo.

Asimismo, se fija un plazo máximo de seis meses para la respuesta, o de 30 días en caso de cargos originados directamente por el emisor. Esta regulación garantiza un procedimiento claro, formal y limitado en el tiempo, permitiendo al tarjetahabiente ejercer efectivamente sus derechos y recurrir ante la Superintendencia en caso de disconformidad (pág. 18).

El artículo 29 establece las consecuencias del reclamo, indicando que los cargos impugnados no podrán afectar el límite de crédito disponible, mientras que el emisor puede exigir el pago mínimo de los rubros no impugnados. Por su parte, el Artículo 30 aclara que el pago del monto mínimo no implica aceptación de los cargos impugnados, y que, en caso de resolución favorable al tarjetahabiente, deben revertirse los cargos, intereses y gastos derivados (pág. 19).

El artículo 31 regula la difusión de información estadística sobre reclamos, obligando a los emisores a mantener registros trimestrales de los reclamos atendidos, motivos, resultados a favor del tarjetahabiente o del emisor, y tiempos promedio de resolución. Esta obligación permite a la Superintendencia monitorear la eficiencia del sistema de atención y protección al consumidor, identificar patrones de riesgo y evaluar el desempeño institucional en la gestión de conflictos (pág. 19).

Art. 32 Atención de reclamos por parte de la Superintendencia.

El artículo 32 determina que el Superintendente podrá conformar un equipo especializado encargado de tramitar los reclamos presentados por los tarjetahabientes. Este equipo tiene la responsabilidad de analizar los casos, elaborar recomendaciones y presentarlas al Superintendente, quien emitirá una resolución razonada y notificada por escrito a las partes involucradas. Esto a su vez subraya la importancia de que la actuación de la autoridad sea transparente, documentada y fundamentada, permitiendo que las decisiones se basen en un análisis técnico y regulatorio riguroso (pág. 19).

Art. 33 Requisitos para la presentación de reclamos ante la Superintendencia.

El artículo 33 regula los requisitos y procedimiento para la presentación de reclamos ante la Superintendencia. Se establece un plazo máximo de un mes para interponer el reclamo, contado desde la fecha de notificación de la respuesta negativa del emisor o desde la fecha en que el emisor debió haber respondido.

El incumplimiento de este plazo resulta en la inadmisibilidad del reclamo, lo que garantiza certeza jurídica y orden procesal. La norma requiere que los reclamos se presenten por escrito y acompañados de documentos que permitan verificar la legitimidad y sustento de la queja, incluyendo: número de identificación del reclamo otorgado por el emisor, nombre del emisor, datos del reclamante, motivo del reclamo, copia de la respuesta del emisor, documentación contractual que respalde la operación y poderes en caso de representación legal. Adicionalmente, el Superintendente puede solicitar documentos adicionales según lo considere necesario para la correcta evaluación del caso (pag. 20).

Art. 34 Reclamos inadmisibles.

El artículo 34 establece los supuestos en los cuales los reclamos de los tarjetahabientes serán considerados inadmisibles por la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (SIBOIF), consolidando criterios claros que delimitan el alcance del mecanismo de protección administrativa y garantizan la eficiencia, orden y legalidad en la gestión de reclamos el artículo detalla cinco supuestos de inadmisibilidad (pág. 21):

- Falta de presentación previa al emisor: Solo serán considerados los reclamos que hayan sido previamente gestionados ante el emisor, asegurando que este tenga la oportunidad de resolver el conflicto internamente antes de la intervención de la autoridad supervisora.
- Reclamos presentados ante tribunales judiciales: Se excluyen los casos que ya hayan sido sometidos a la vía judicial, evitando conflictos de competencias y duplicidad en la resolución de controversias.
- Reclamos por personas no autorizadas: Solo el tarjetahabiente titular o su representante legal está legitimado para presentar reclamos, asegurando la correcta titularidad y protección de derechos.
- Plazo vencido: Los reclamos fuera del plazo de un mes establecido en el Artículo 33 son inadmisibles, garantizando certeza temporal y orden procesal en la administración de quejas.

- Emisores no supervisados: Se excluyen los reclamos relacionados con entidades no autorizadas o no supervisadas por la Superintendencia, delimitando claramente el ámbito de competencia de la autoridad reguladora.

Art. 37 Servicios promovidos y débitos automáticos.

Este artículo regula la gestión de los servicios promovidos y los débitos automáticos asociados a las tarjetas de crédito, estableciendo principios de voluntariedad, autorización previa y transparencia en las operaciones que implican cargos al tarjetahabiente. Estas disposiciones buscan garantizar que los consumidores tengan control sobre los servicios adicionales ofrecidos por los emisores y que los débitos automáticos se realicen únicamente con su consentimiento explícito, reforzando la protección al consumidor y la responsabilidad del emisor (pág. 22).

Art. 40 Publicación de Tabla de Costos.

Establece la obligación de los emisores de publicar periódicamente la tabla de costos de los productos de tarjeta de crédito que ofrecen al público, consolidando un mecanismo de transparencia y comparabilidad de costos. La norma exige que la publicación se realice al menos una vez por trimestre, específicamente durante el primer mes de cada período, en medios escritos de circulación nacional, garantizando la difusión masiva y accesible de la información para todos los tarjetahabientes y público en general (pág. 23).

Art. 41 Medidas de control

Establece los procedimientos y responsabilidades relacionados con la pérdida, extravío, robo, hurto o destrucción de tarjetas de crédito, reforzando la protección del tarjetahabiente frente a usos indebidos y fortaleciendo las medidas de seguridad operativa por parte del emisor. Esta disposición se centra en la prevención de fraudes y en la responsabilidad limitada del usuario una vez que se reporta la incidencia.

El artículo obliga al tarjetahabiente a notificar inmediatamente al emisor cualquier situación que afecte la seguridad de la tarjeta. a partir de dicha notificación, el emisor debe llevar un registro formal y proporcionar un número de notificación, que servirá como constancia verificable del reporte. esto garantiza trazabilidad y evidencia documental, esencial para efectos legales y de auditoría.

Asimismo, el emisor está obligado a bloquear o cancelar de inmediato el uso de la tarjeta, impidiendo su utilización por terceros no autorizados y asegurando que la responsabilidad por consumos indebidos cese una vez realizada la notificación (pág. 23).

Art. 43-46 Prohibiciones

Según el artículo 43 gestiones de cobranza: Este artículo regula los horarios permitidos para el contacto con el tarjetahabiente por parte de emisores, abogados, gestores de cobro y servicios automatizados, restringiéndolos a 8:00 a.m. – 7:00 p.m. de lunes a viernes y 9:00 a.m. – 12:00 m. los sábados. Esta disposición protege la honorabilidad y la integridad moral del usuario, evitando acosos o presiones indebidas, y promueve una gestión de cobro respetuosa y ética, alineada con los principios de protección al consumidor financiero (pág. 26).

De acuerdo con el artículo 44 juez competente: La norma establece que las cláusulas contractuales que obliguen al tarjetahabiente a renunciar a su domicilio son nulas, garantizando que cualquier acción prejudicial o judicial se tramite ante el juez del domicilio registrado por el usuario, o el juez superior según la cuantía de la demanda. Esta disposición protege los derechos jurisdiccionales del tarjetahabiente y asegura que no se vulneren garantías procesales básicas (pág. 26).

El artículo 45 establece al usuario de tarjeta adicional: Se aclara que el titular de una tarjeta adicional nunca será considerado codeudor ni fiador de la línea de crédito principal, limitando así la responsabilidad financiera exclusivamente al tarjetahabiente principal. Esta regulación protege a los usuarios de tarjetas adicionales de obligaciones económicas no contratadas (pág. 26).

El artículo 46 pago de cuotas: Se prohíbe el uso de la tarjeta de crédito para el pago de cuotas de préstamos distintos, evitando confusiones y posibles cargas financieras indebidas. Esto asegura que la tarjeta cumpla su función exclusivamente para las operaciones pactadas en el contrato, evitando la transferencia indebida de obligaciones entre productos financieros (pág. 26).

Por último, la Superintendencia de bancos y de otras instituciones financieras (SIBOIF 2010) establece La Norma para las Operaciones de Tarjetas de Crédito en un marco regulatorio integral que ordena y supervisa las operaciones activas y pasivas vinculadas a las tarjetas de crédito, garantizando transparencia, seguridad y protección al consumidor. Define criterios claros sobre el cálculo de intereses, tasas, comisiones, cargos y pagos mínimos, permitiendo que los tarjetahabientes comprendan plenamente sus derechos y obligaciones, mientras los emisores operan bajo parámetros uniformes y verificables. Asimismo, la normativa fortalece la defensa del usuario mediante la divulgación obligatoria de información clara y procedimientos formales de atención y resolución de reclamos, favoreciendo operaciones más seguras, equitativas y confiables dentro del sistema financiero.

4.2. Principales riesgos financieros y operativos que enfrentan las tarjetas de crédito otorgadas por el Banco FICOHSA en el periodo 2024

Tras analizar las generalidades de las finanzas y el marco normativo que regula las operaciones con tarjetas de crédito, este capítulo aborda los principales riesgos financieros y operativos que enfrenta el Banco FICOHSA en la gestión de este producto durante el año 2024. La identificación y análisis de estos riesgos permite comprender los desafíos que enfrentan las instituciones bancarias para mantener la estabilidad, la liquidez y la confianza del público en el sistema financiero nacional.

4.2.1. Antecedentes institucionales

4.2.1.1. Origen y expansión del Banco Ficohsa.

A como expresa Banco Ficohsa Nicaragua (2015) de origen hondureño, ingresó al mercado nacional en 2015 mediante la adquisición de Citibank Nicaragua, lo que fortaleció significativamente su posición y consolidó al Grupo Financiero Ficohsa como uno de los de mayor crecimiento regional. Su misión se enfoca en ofrecer productos y servicios financieros innovadores, apoyados en altos estándares de calidad y tecnología avanzada, para garantizar confianza y satisfacción a sus clientes. Su visión es ser un grupo financiero sólido, confiable y comprometido con el desarrollo económico de los países donde opera, proporcionando soluciones ágiles y efectivas. Desde su creación en 1994, Ficohsa ha evolucionado de ser una entidad local a un grupo financiero regional con presencia consolidada, incluyendo Nicaragua desde 2015, guiado por la innovación, la calidad y la confianza.

4.2.1.2. Relevancia en el sistema financiero de nicaragüense.

Ahora bien, Banco Ficohsa Nicaragua (2015) brinda servicios de banca personal, comercial y corporativa, con una destacada cartera de préstamos y tarjetas de crédito. Los informes del Banco Central y la Superintendencia de Bancos señalan que mantiene una participación importante en el sistema financiero privado, respaldada por una sólida capitalización, un crecimiento constante en su cartera crediticia y un claro enfoque en la digitalización de sus servicios.

4.2.1.3. Gestión de riesgo y desempeño financiero 2024.

Según Banco Ficohsa Nicaragua (2025) al cierre del año 2024, el Grupo Ficohsa reportó un patrimonio de C\$ 4,201.9 millones y una cartera bruta y neta de C\$ 13,822.9 millones y C\$ 13,431.1 millones, cifras cuya diferencia refleja el riesgo crediticio estimado. En el negocio de tarjetas de crédito, Ficohsa Tarjetas Nicaragua registró una cartera bruta de C\$ 2,408.1 millones, con un crecimiento cercano al 25% anual, lo que indica una expansión del crédito al consumo y una mayor exposición a riesgos crediticios y operativos. El banco mantiene provisiones específicas conforme a los requerimientos de la SIBOIF y las NIIF, evidencia de una gestión prudente del riesgo asociado a este producto (págs. 5-6,65).

4.2.1.4. Base documental del estudio.

El análisis se sustenta en los Estados Financieros Auditados 2024, notas explicativas, memorias de gestión, normas prudenciales SIBOIF y lineamientos de Basilea II–III aplicables al sector financiero. Los datos financieros vinculados al desempeño de la cartera de tarjetas de crédito, provisiones, ingresos y niveles de morosidad han sido analizados bajo criterios técnicos y contables establecidos en el Marco Contable para Instituciones Financieras y en consonancia con los lineamientos prudenciales aplicables al sistema bancario nicaragüense.

Esta revelación es relevante para garantizar la transparencia, trazabilidad y validez de los hallazgos del estudio, permitiendo un análisis objetivo de la exposición al riesgo financiero y operativo del producto tarjeta de crédito durante el periodo 2024.

4.2.2. Conceptualización de riesgo financiero y operativo

4.2.2.1. Riesgo financiero

De acuerdo con la Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua (2008) define “el Riesgo de crédito como Pérdida potencial por la falta de pago de un deudor o contraparte en las operaciones que efectúan las instituciones”

4.2.2.2. **Riesgo operativo**

Según el Banco de España (2005) Basilea II define “el riesgo operacional como el riesgo de pérdida resultante de una falta de adecuación o de un fallo de los procesos, el personal o los sistemas internos, o bien como consecuencia de acontecimientos externos” (pág. 168).

4.2.3. ***Riesgos financieros específicos en tarjetas de créditos del banco Ficohsa.***

Las tarjetas de crédito representan una parte significativa de la cartera de consumo del Banco Ficohsa Nicaragua. Según los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2024, la cartera de crédito al consumo incluye explícitamente el producto tarjeta de crédito, indicando que su comportamiento afecta directamente los indicadores de riesgo crediticio del banco.

4.2.3.1. **Riesgo de crédito.**

Según Banco Ficohsa Nicaragua (2025) el riesgo de crédito es el principal riesgo asociado a las tarjetas de crédito de Banco Ficohsa Nicaragua, debido a que pertenecen al segmento de consumo no garantizado y, por tanto, son altamente sensibles al incumplimiento y a factores macroeconómicos. En 2024, la cartera de tarjetas creció cerca del 25%, impulsando el financiamiento al consumo pero aumentando la exposición a incobrabilidad. Este crecimiento también elevó los ingresos del segmento en 30%. A continuación se presenta en la figura 2 el ciclo del riesgo de crédito en tarjetas de crédito.

Figura 2*Ciclo del Riesgo de Crédito en Tarjetas de Crédito*

Nota: El ciclo resume las etapas operativas y de deterioro mediante las cuales se materializa el riesgo de crédito en productos revolventes Fuente: elaboración propia.

El fortalecimiento del riesgo se refleja en el aumento de provisiones: la provisión total de cartera alcanzó C\$391.8 millones, superando los C\$297 millones de 2023; solo consumo representó C\$334.9 millones. El impacto neto de provisiones sobre resultados ascendió a C\$443.9 millones. Asimismo, la cartera vencida creció 77%, y la cartera saneada aumentó 33%, indicando mayores esfuerzos de recuperación.

El banco aplica el marco contable SIBOIF alineado con NIIF 9, que incorpora el cálculo de pérdidas esperadas, suspensión del devengo en créditos deteriorados y provisiones progresivas según niveles de riesgo. Para la cartera de consumo, donde se ubican las tarjetas de crédito las categorías A a E establecen provisiones del 2% al 100% de la siguiente forma como se representa en la tabla 3. Además, la provisión anticíclica refuerza la resiliencia ante ciclos adversos. En conjunto, el crecimiento del crédito, el aumento de mora y el incremento de provisiones muestran que en 2024 el banco asumió una mayor exposición al riesgo crediticio y respondió con una gestión prudencial acorde con estándares regulatorios y contables (págs. 65-72 y 95,96).

Tabla 3

Clasificación SIBOIF – Cartera de Consumo

Categoría	Riesgo	Días de mora	% de provisión
A	Normal	0-30	2%
B	Potencial	31-60	5%
C	Real	61-90	20%
D	Dudosa recuperación	91-180	50%
E	Irrecuperable	Mas de 180	100%

Fuete: tomado de EEFF auditados (Banco Ficohsa Nicaragua, 2025 pag. 21).

4.2.3.2. Riesgos de tasa de interés.

Como expresa la Superintendencia de Bancos y de otras Instituciones Financieras (SIBOIF, 2018) establece que el riesgo de tasa de interés es la exposición del banco a cambios adversos en las tasas, los cuales afectan tanto su margen financiero como el valor económico del capital al modificar el valor presente de activos y pasivos.

En las tarjetas de crédito, este riesgo es especialmente relevante debido a su naturaleza revolvente: variaciones en tasas activas y pasivas inciden en los ingresos del banco y en el costo de financiamiento, mientras que para los usuarios pueden traducirse en un crédito más caro y mayores dificultades de pago.

Riesgo de tasa de interés en la cartera de tarjetas de crédito del banco Ficohsa para el año 2024.

De acuerdo con Banco Ficohsa Nicaragua (2025) mostró un comportamiento financiero influenciado por movimientos al alza en las tasas del mercado como se presenta en la tabla 4:

- **Ingresos por intereses** crecieron un 20.4%, pasando de C\$ 2,320 millones en 2023 a C\$ 2,793 millones en 2024. Esto refleja mayor actividad crediticia y mayores tasas activas.
- **Gastos por intereses** aumentaron un 24.1%, debido al encarecimiento del fondeo, impulsado por tasas pasivas más altas.
- **El margen financiero neto** aumentó 8.02%, aunque su proporción respecto al total de ingresos se redujo ligeramente, lo que indica presión moderada por el diferencial de tasas.

Tabla 4

Comparativo financiero relacionado con riesgo de tasa de interés

Concepto	2023 C\$	2024 C\$	Variación
Ingresos por intereses	2,320,948,834	2,793,390,670	+20.4%
Gastos por intereses	758,044,231	940,871,019	+24.1%
Margen financiero neto	1,307,515,097	1,414,389,095	+8.02%

Fuente: elaboración propia.

Este entorno implica un riesgo para el banco: si las tasas del mercado siguen subiendo, los costos de sus pasivos pueden aumentar más rápido que los ingresos de sus activos, reduciendo la rentabilidad.

Asimismo, la SIBOIF exige que los bancos gestionen este riesgo mediante análisis de brecha, pruebas de sensibilidad y metodologías cuantitativas. Además, el Banco Central influye indirectamente mediante la política monetaria y el nivel de encaje legal.

En consecuencia para los tarjetahabientes, el efecto es directo: si el banco ajusta sus tasas activas, el costo del crédito revolvente sube, aumentando los intereses a pagar y, en algunos casos, la morosidad. Por ello, la regulación obliga a que los bancos comuniquen al usuario la Tasa Efectiva Anual (TEA) y todos los cargos aplicados.

Dicho de otra forma, Ficohsa logró mantener un control adecuado del riesgo de tasa de interés en 2024. Aunque el riesgo aumentó respecto a 2023, el banco mantuvo márgenes positivos, diversificación del fondeo y cumplimiento regulatorio, garantizando la estabilidad financiera y la protección del consumidor (pág. 3, 83-84).

4.2.3.3. **Riesgo de liquidez.**

Según la Universidad Internacional de Rioja (UNIR Mexico, 2024) define el riesgo de liquidez como la posibilidad de que una entidad no pueda cumplir sus obligaciones a corto plazo por falta de activos líquidos o dificultad para convertirlos en efectivo sin pérdidas. En el caso de las tarjetas de crédito, este riesgo aumenta porque el banco debe contar con liquidez suficiente para cubrir los consumos de los tarjetahabientes, pagar a los comercios y atender retiros o transferencias de efectivo.

Impacto que tiene en banco Ficohsa

Como señala Banco Ficohsa Nicaragua (2025) Al cierre de 2024, Banco Ficohsa Nicaragua reportó C\$ 5,212,293,511 en efectivo y equivalentes, registrando una leve variación a la baja del 0.19% con respecto a 2023. Sin embargo, sus obligaciones con el público crecieron un 8.04%, lo que indica que los pasivos aumentaron más rápido que los recursos líquidos.

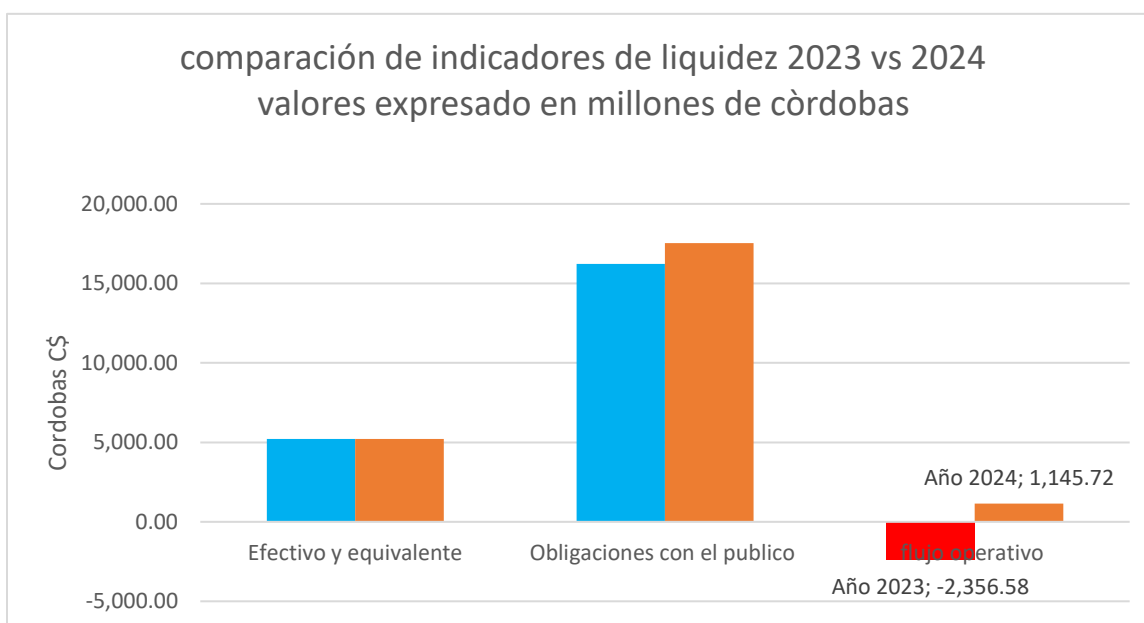
El Estado de Flujos de Efectivo muestra un cambio financiero relevante:

- En **2023**, el banco registró una salida de efectivo de C\$ 2,356 millones en actividades operativas.
- En **2024**, tuvo un flujo positivo de C\$ 1,145 millones.

Como resultado esto indica una mejora en la gestión operativa, posiblemente por mejor recuperación de cartera y mayores ingresos por intereses. Aun así, parte del aumento proviene de mayores depósitos captados, lo cual mejora la liquidez, pero incrementa la dependencia del fondeo del público como podemos ver en la figura 3.

Figura 3

Indicadores de Liquidez 2023 vs 2024



Nota: la variación del efectivo entre 2023 y 2024 es mínima, mientras que las obligaciones con el público crecen de forma más acelerada. Sin embargo, el flujo operativo mejora sustancialmente, reflejando una mejor gestión de liquidez durante 2024. Fuente: tomado EEFF auditados Banco Ficohsa Nicaragua (2025 pág. 5-6, 12).

Por consiguiente, desde el ámbito regulatorio, la SIBOIF exige mantener indicadores mínimos de liquidez, límites internos por plazos y monedas, y planes de contingencia. El Banco Central también influye mediante el encaje legal, que afecta directamente los recursos líquidos disponibles.

Finalmente para Ficohsa, cumplir con estos parámetros implica preservar niveles adecuados de liquidez en córdobas y dólares, necesarios para sostener las operaciones diarias de las tarjetas de crédito. Cualquier incumplimiento puede traducirse en sanciones o restricciones para otorgar crédito (págs. 5-6, 11).

Impacto en el usuario

Por su parte el tarjetahabiente no percibe directamente este riesgo, sin embargo, sí experimenta sus efectos; cuando la liquidez del banco es baja, pueden presentarse:

- Reducciones en los límites de crédito.
- Demoras en aumentos de línea.
- Ajustes en tasas de interés.
- Menor disponibilidad de efectivo o avances.

En cambio, una posición de liquidez sólida como la observada en Ficohsa en 2024 favorece un servicio estable, disponibilidad de crédito y cumplimiento oportuno con los comercios. La regulación nicaragüense protege al usuario mediante la supervisión continua de la SIBOIF.

En resumen, aunque la liquidez inmediata del banco creció ligeramente en 2024, su liquidez estructural se vio presionada por el aumento más acelerado de las obligaciones con el público. Sin embargo, la mejora en los flujos de efectivo operativos y la adecuada gestión de activos líquidos reflejan una administración prudente del riesgo, alineada con las exigencias regulatorias.

4.2.3.4. Riesgo de concentración.

Según Banco Ficohsa Nicaragua (2025) el riesgo de concentración se refiere a la posibilidad de que una institución financiera incurra en pérdidas significativas debido a una elevada exposición hacia un mismo sector económico, grupo de clientes, región geográfica o tipo de producto. En el caso del Banco Ficohsa Nicaragua, este riesgo adquiere particular relevancia dentro de su cartera de tarjetas de crédito, dado que dicho producto constituye una parte sustancial del crédito de consumo y mostró un crecimiento sostenido durante 2024. Según los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2024, la entidad presenta una marcada concentración geográfica en Managua —que representa aproximadamente el 80% de la cartera bruta— y una elevada participación del segmento de consumo dentro de sus ingresos financieros. Esto evidencia una exposición significativa al comportamiento del mercado urbano, especialmente del área metropolitana (pag. 61).

1. Concentración por sector económico

Asimismo, la cartera del Banco Ficohsa Nicaragua muestra una alta concentración en el rubro “Otros sectores”, que representa alrededor del 84% del total, mientras que el sector comercio solo aporta cerca del 16%. Aunque esta distribución podría interpretarse como diversificada, la categoría “Otros sectores” agrupa actividades vinculadas principalmente al consumo urbano y familiar, lo cual implica riesgos similares entre sí. Tal como se evidencia en la Tabla 5, esta concentración sectorial puede exponer al banco a afectaciones significativas si se produce una desaceleración del consumo privado. Por ello, resulta fundamental mantener límites por sector y evaluar periódicamente la composición interna de esta categoría para evitar una acumulación excesiva de riesgo (pág. 61).

Tabla 5

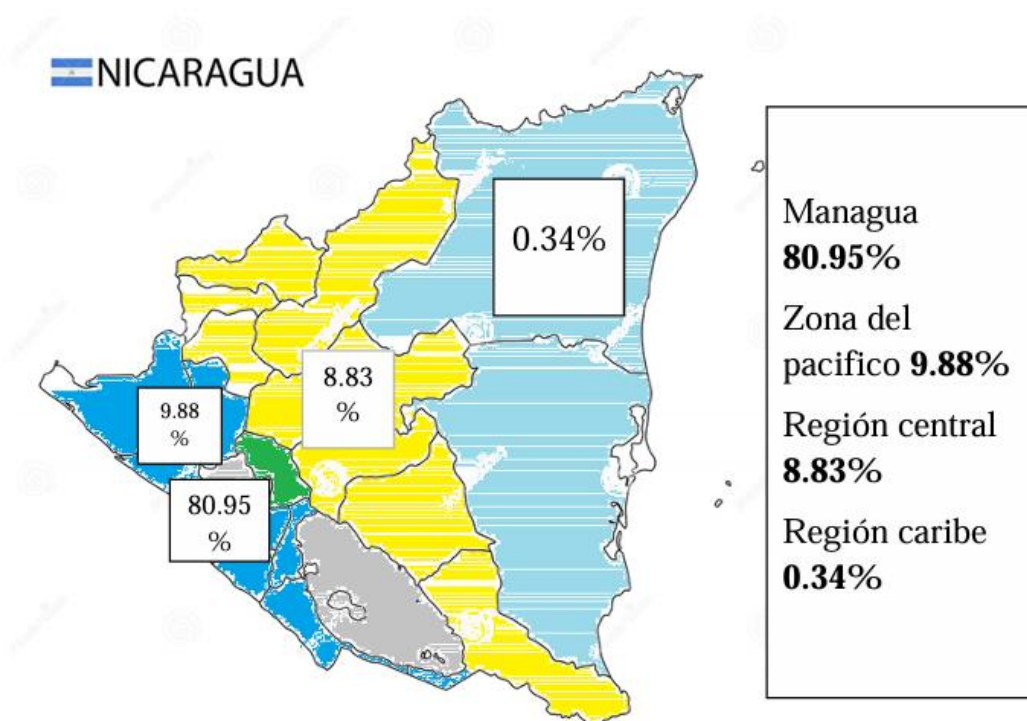
Distribución de la Cartera por Sector Económico (2024)

Sector económico	Monto C\$	% de Participación
Comercio	C\$ 2,241,105,875	16.34%
Otros sectores	C\$ 11,472,677,879	83.66%
Total, cartera bruta	C\$ 13,713,783,754	100.00%

Fuente: tomado EEFF auditados Banco Ficohsa Nicaragua (2025 pag. 61).

2. Concentración por región (riesgo geográfico ligado a producto tarjeta)

Ahora bien Desde el enfoque geográfico, la cartera del Banco Ficohsa Nicaragua presenta una concentración muy alta en Managua, que representa el 80.95% del total, mientras que las regiones Centro (8.83%), Pacífico (9.88%) y Atlántico (0.34%) mantienen participaciones marginales como se muestra en la figura 4:

Figura 4*Distribución Regional de la Cartera (2024)*

Nota: Managua concentra el 80.95 % del portafolio total, lo que evidencia un riesgo geográfico predominante. Fuente: elaboracion propia.

Esta elevada dependencia del mercado capitalino evidencia que la mayor parte de los clientes con tarjetas de crédito y operaciones de consumo se encuentran ubicados en la zona urbana, donde se concentra la actividad económica formal y el empleo. Sin embargo, dicha concentración geográfica incrementa la vulnerabilidad del banco ante eventuales crisis económicas o sociales que afecten la dinámica financiera de Managua, pudiendo repercutir directamente en los niveles de mora y en la generación de ingresos financieros. Por tanto, una estrategia de diversificación regional, orientada a fortalecer la colocación responsable de tarjetas en otras zonas del país, contribuiría a reducir la exposición del banco frente a este tipo de riesgo (pag. 61).

3. Concentración por clientes

En lo referente a la concentración por cliente o grupo económico, el Banco Ficohsa Nicaragua mantiene un nivel bajo de exposición hacia grandes deudores relacionados, con un saldo total de C\$132,543,800, cifra que representa una proporción mínima respecto a la cartera bruta total de C\$13,754,637,008. Este indicador refleja una estructura de riesgo atomizada, donde la cartera de tarjetas de crédito se encuentra distribuida entre una amplia base de clientes individuales, reduciendo así la posibilidad de pérdidas significativas por incumplimiento de un solo deudor (pág. 61).

4. Concentración por producto (tarjetas como sub-producto del consumo)

Ahora bien, en términos de producto, el crédito de consumo incluyendo las operaciones con tarjetas de crédito constituye uno de los segmentos más relevantes del portafolio. Al 31 de diciembre de 2024, los ingresos por intereses derivados de créditos de consumo ascendieron a C\$1,684,578,273, mientras que las líneas disponibles en tarjetas totalizaron C\$9,264,959,338.

Si bien es cierto este nivel de participación refleja una estrategia centrada en el financiamiento al consumo, motivada por la creciente demanda de crédito personal. Sin embargo, las tarjetas de crédito representan un producto no garantizado y altamente sensible a variables como el desempleo, la inflación y la capacidad de pago del usuario. En consecuencia, una expansión acelerada de esta cartera incrementa el riesgo potencial de morosidad. Para mitigar este efecto, el banco debe fortalecer sus mecanismos de evaluación crediticia, provisiones por deterioro y monitoreo del sobreendeudamiento (págs. 72,96,105).

5. Cobertura de garantías y mecanismos de reducción de riesgo frente a la concentración

En efecto el banco mantiene indicadores de cobertura de garantías superiores al saldo de la cartera, lo cual contribuye parcialmente a mitigar el riesgo de concentración. Sin embargo, las tarjetas de crédito son un producto típicamente no garantizado; por tanto, la cobertura observada corresponde principalmente a créditos prendarios e hipotecarios. De esta manera, resulta pertinente desagregar la cobertura por tipo de producto, a fin de evaluar con mayor precisión el nivel real de mitigación del riesgo en la cartera de tarjetas (pág. 73).

Impacto del riesgo de concentración en el banco y en los usuarios

Al cierre de 2024, la línea de tarjetas de crédito alcanzó C\$9,264,959,338, lo que representa un incremento del 21% con respecto al año 2023. Este crecimiento confirma una expansión considerable del producto dentro de la cartera de consumo. Paralelamente, se observa un aumento en provisiones y gastos por deterioro, reflejando un mayor riesgo asociado al incremento del volumen de créditos rotativos.

Si bien el banco aplica políticas de gestión de riesgo, límites internos y reportes periódicos a la Junta Directiva, persisten brechas en la divulgación pública, entre ellas:

- falta de desglose detallado por producto dentro del rubro “Otros”,
- ausencia de información sobre exposición por comercios afiliados,
- y limitada segmentación por subsectores económicos.

Estas limitaciones restringen la evaluación pública del riesgo de concentración específico en tarjetas de crédito.

Desde la perspectiva del usuario, una mayor concentración puede traducirse en criterios más estrictos de aprobación, ajustes en límites de crédito, tasas de interés más conservadoras o incremento en campañas de cobranza o reestructuraciones en contextos de estrés regional. Para los comercios afiliados, la dependencia operativa del uso de tarjetas puede generar impactos relevantes en ventas y flujo de caja ante eventuales ajustes del banco en su política de crédito.

En conjunto, estas dinámicas evidencian que la concentración en la cartera de tarjetas de crédito afecta tanto la estabilidad operativa del banco como el acceso al crédito y las condiciones financieras de los usuarios y comercios. Por ello, el fortalecimiento de las políticas prudenciales, provisiones adecuadas y monitoreo continuo resulta esencial para mitigar este riesgo y preservar la estabilidad del producto y del sistema financiero (pág. 96).

Una vez analizados los riesgos financieros que afectan la solvencia y calidad del portafolio de tarjetas de crédito, se procede a examinar los riesgos operativos, los cuales inciden directamente en la continuidad del servicio, la protección de datos, el cumplimiento normativo y la reputación institucional.

4.2.4. Riesgos operativos en la gestión de tarjeta de crédito del banco Ficohsa

La figura 5 ubica los principales riesgos operativos según su impacto y frecuencia en el producto de tarjetas de crédito. El riesgo tecnológico y el fraude externo presentan los niveles más altos de criticidad.

Figura 5

Mapa de riesgos operativos asociados a la gestión de tarjetas de crédito del Banco Ficohsa (2024)



Fuente: elaboración propia.

4.2.4.1. **Riesgo tecnológico.**

Según ADECCO (2020) el riesgo tecnológico refiere a fallas en los sistemas de información que pueden afectar la continuidad de las operaciones, incluyendo interrupciones de servicio, accesos no autorizados, vulneración de datos y ataques cibernéticos.

De acuerdo con el auditor independiente señala que Ficohsa mantiene una alta dependencia de su infraestructura tecnológica, por lo que reconoce este riesgo como estructural e implementa lineamientos, matrices de riesgos y planes de continuidad conforme a los requerimientos de la SIBOIF.

En tarjetas de crédito, el riesgo se materializa en:

- Caídas de la plataforma de autorización.
- Vulneración de bases de datos de clientes.
- Errores en procesos automáticos (cobros duplicados, reversos incorrectos).

Controles aplicados por banco Ficohsa: controles de TI, políticas de ciberseguridad, respaldos de información, auditorías y planes de continuidad de negocio.

4.2.4.2. **Riesgo de fraude (externo e interno).**

Como afirma Banco de España, (2005) el fraude constituye una manifestación del riesgo operativo derivado de actos dolosos de empleados o terceros.

Tipos de fraude:

- **Interno:** manipulación de registros, desvío de recursos, alteraciones de cuentas.
- **Externo:** clonación de tarjetas, robo de identidad, uso no autorizado y manipulación digital.

De acuerdo con Banco Ficohsa (2025) el informe para el ejercicio económico 2024, los ingresos por comisiones de tarjetas de crédito alcanzaron C\$ 320,637,766, lo que evidencia la relevancia económica de este producto y el aumento de exposición al riesgo de fraude (p. 96).

Controles aplicados por banco Ficohsa:

Asimismo, el banco opera bajo un marco integral de control basado en tres líneas de defensa, monitoreo automatizado de transacciones, autoevaluaciones trimestrales, canales de denuncia, segregación de funciones y planes de contingencia.

A pesar de este marco robusto, la digitalización creciente exige fortalecer sistemas predictivos, educación financiera y analítica en tiempo real, alineados con Basilea III.

4.2.4.3. Riesgo de cumplimiento.

Según secureframe, (2023) lo define como al daño potencial que enfrentan las empresas cuando no cumplen con los estándares, leyes y regulaciones de la industria. Este riesgo implica tanto sanciones financieras como daños a la reputación. En tarjetas de crédito, está asociado al cumplimiento de estándares de:

- PLD/FT y procesos KYC.
- Transparencia al consumidor financiero.
- Límites de crédito, provisiones y normas contables SIBOIF.
- Seguridad y confidencialidad de datos.

Gestión en Ficohsa: implementa una unidad de cumplimiento que monitorea operaciones, revisa el marco normativo, valida campañas, realiza auditorías y capacita al personal, en coordinación con el Comité de Riesgos.

Entre las principales herramientas de control se incluyen:

- Revisión periódica del Manual de Cumplimiento y Ética.
- Monitoreo de operaciones inusuales y reportes regulatorios a la UAF.
- Validación de campañas de tarjetas y promociones bajo la Ley de Protección al Consumidor.
- Auditorías internas sobre procesos de identificación y originación de clientes.
- Capacitación continua al personal en normativa SIBOIF y leyes antilavado.

4.2.4.4. **Riesgo reputacional**

Como señala Cayabyab (2024) El riesgo reputacional es la posibilidad de que una organización sufra daños debido a percepciones negativas del público, generadas por fallas en el servicio, prácticas poco éticas, publicidad desfavorable o cualquier incidente que afecte su imagen. Su adecuada gestión requiere identificar amenazas, mantener una comunicación transparente y actuar rápidamente para proteger la confianza del público y la sostenibilidad institucional.

Manifestaciones del riesgo reputacional con las operaciones con tarjeta de crédito:
Incidentes de fraude o fallas tecnológicas.

- Reclamos por cobros indebidos o mala atención.
- Publicidad negativa en medios.
- Sanciones regulatorias.

Gestión en Ficohsa: monitoreo trimestral de indicadores reputacionales y reportes a la junta directiva. Se recomienda fortalecer la medición de satisfacción del cliente, protocolos de comunicación y estrategias de respuesta ante incidentes.

Después de analizar cada uno de los riesgos operativos en el otorgamiento de tarjetas de crédito en el Banco Ficohsa Nicaragua, se presenta a continuación un resumen integral de los principales riesgos identificados, los cuales se detallan en la Tabla 6.

Tabla 6*Principales riesgos operativos en tarjetas de crédito*

Tipo de riesgo	Que implica	Como afecta a tarjetas de crédito	Evidencia en Ficohsa	Medidas
Tecnológico	Fallas de sistemas, ciberataques, interrupciones	Caídas de autorización, vulneración de datos, errores de cobro	Alta dependencia tecnológica según auditor	Ciberseguridad, respaldos, continuidad
Fraude externo/ interno	Actos dolosos de empleados o terceros	Clonación, robo de identidad, manipulación digital	C\$320.6 millones en comisiones → alto volumen transacciona	3 líneas de defensa, monitoreo, alertas
Cumplimiento	Incumplimiento normativo	KYC, PLD/FT, transparencia, límites de crédito	Coordinación entre Cumplimiento y Comité de Riesgos	Auditorías, reportes UAF, capacitación
Reputacional	Percepción negativa del público	Quejas, sanciones, reportes en medios	Comité de riesgos reputacionales	Medición de satisfacción, comunicación estratégica

Fuente: elaboración propia.

4.2.5. Medidas de reducción de riesgos aplicados por el banco Ficohsa

4.2.5.1. Políticas de crédito y límite de exposición.

El Banco Ficohsa Nicaragua aplica políticas de crédito que aseguran un otorgamiento responsable de tarjetas, verificando identidad, ingresos, estabilidad laboral e historial crediticio del solicitante. Estas políticas incluyen debida diligencia diferenciada, controles especiales para PEP, límites de crédito según capacidad de pago, exclusión de actividades de alto riesgo y revisión periódica de líneas otorgadas. Asimismo, incorporan medidas antilavado, monitoreo de fraude y requisitos de seguros, lo que permite reducir riesgos financieros y operativos, proteger la cartera y fortalecer la estabilidad institucional.

Cabe destacar que las políticas resumidas en este subtema se desarrollan de manera integral en el *Manual de Políticas de Crédito para la Aprobación de Tarjetas de Crédito del Banco Ficohsa Nicaragua, S.A. (2024)*. Para un mayor detalle de los lineamientos aplicados, se remite al Anexo 3 incluido en los anexos de este seminario. Este manual amplía cada directriz normativa, operativa y procedimental que respalda la gestión prudencial del riesgo crediticio en la institución. Su incorporación permite complementar el análisis presentado en este capítulo con un documento técnico estructurado, detallando criterios de identificación, elegibilidad, verificación, límites de exposición y mecanismos de control aplicados en el otorgamiento de tarjetas de crédito, fortaleciendo así la coherencia metodológica entre el estudio y su respaldo documental.

4.2.5.2. Automatización de proceso y monitoreo en tiempo real.

La automatización de procesos y el monitoreo en tiempo real constituye una estrategia clave para la mitigación de riesgos operativos en la gestión de tarjetas de crédito. Si bien no se dispone de información interna de Banco Ficohsa, se propone un esquema ilustrativo fundamentado en las mejores prácticas del sector y la normativa vigente en Nicaragua.

Objetivo de la automatización:

- Reducir errores humanos en la autorización de transacciones y conciliaciones contables.
- Detectar operaciones sospechosas o inusuales de forma inmediata.

- Garantizar la continuidad de operaciones y la protección de los datos de los tarjetahabientes.

Impacto esperado:

- Mejora en la eficiencia operativa y reducción de pérdidas por fraude o errores transaccionales.
- Mayor cumplimiento normativo mediante seguimiento continuo de operaciones críticas.
- Fortalecimiento de la confianza de clientes y reguladores al demostrar capacidad de gestión proactiva de riesgos.

4.2.5.3. **Capacitación de personal y campañas de educación financiera.**

Según Grupo financiero Ficohsa (2021) la capacitación del personal y la educación financiera de los clientes son herramientas clave para la gestión del riesgo crediticio en Banco Ficohsa Nicaragua, promoviendo hábitos responsables de consumo y fortaleciendo la cultura financiera de los tarjetahabientes. A través del programa “Tu Conciencia Financiera”, la institución ofrece contenidos adaptados a distintas etapas de la vida: niñez, juventud, familia, empleo, emprendimiento y retiro con énfasis en la prevención del sobreendeudamiento, el uso responsable del crédito y la transparencia del historial financiero.

El programa ha alcanzado de manera estratégica a más de 12 millones de personas mediante redes sociales y a más de 254 mil clientes en capacitaciones directas, evidenciando su papel como componente integral de la política de gestión de riesgos, responsabilidad social corporativa y sostenibilidad financiera del banco.

Su impacto en la gestión de riesgos se refleja en una mayor alfabetización financiera de los clientes, lo que potencialmente reduce la morosidad y fortalece los criterios de aprobación de crédito, al tiempo que mejora la eficiencia de la mitigación de riesgos operativos y financieros.

4.2.5.4. Supervisión regulatoria (SIBOIF, auditoría interna).

Asimismo, la supervisión regulatoria y la auditoría interna son fundamentales para la gestión de riesgos operativos y financieros en Banco Ficohsa Nicaragua. Mientras la SIBOIF establece normas prudenciales y supervisa el cumplimiento normativo, la auditoría interna evalúa controles, procesos y políticas, permitiendo ajustes oportunos. Su integración garantiza un marco de control sólido, fortalece la confiabilidad de los sistemas, protege a los clientes y contribuye a la estabilidad institucional, promoviendo una gestión proactiva y resiliente de los riesgos.

4.2.6. Evaluación del impacto de los riesgos

La evaluación del impacto de los riesgos es un componente esencial en la gestión integral de Banco Ficohsa Nicaragua, ya que permite identificar cómo las exposiciones financieras, operativas, tecnológicas, de cumplimiento y reputacionales afectan la estabilidad institucional, los resultados financieros y la confianza de los clientes. Esta evaluación se basa en los estados financieros auditados de 2024, reportes internos de control y disposiciones regulatorias de la SIBOIF.

4.2.6.1. Evaluación cuantitativa del impacto.

Según (Banco Ficohsa Nicaragua, (2025) desde la perspectiva financiera, los riesgos asociados a la cartera de tarjetas de crédito tienen efectos medibles en los resultados del banco:

- **Cartera de tarjetas:** Aumentó a C\$ 9,264,959,338 en 2024, un 21% más que en 2023, reflejando expansión del producto y mayor exposición al riesgo crediticio.
- **Provisiones y deterioro:** Incremento en provisiones indica reconocimiento prudente de posibles pérdidas por clientes de mayor riesgo.
- **Ingresos por comisiones:** Alcanzaron C\$ 320,637,766, destacando la relevancia económica del producto y su vulnerabilidad a riesgos operativos o de fraude.

4.2.6.2. Evaluación cualitativa del impacto.

Los riesgos también tienen efectos no financieros, que afectan la operación y la reputación:

Tabla 7

Riesgos, impactos y medidas de mitigación en Banco Ficohsa

Tipo de riesgo	Impacto potencial	Medidas de reducción
Tecnológico	Interrupción de transacciones, fallas en sistemas	Monitoreo en tiempo real, automatización.
Fraude/ operativo	Pérdidas económicas, reclamos de cliente	Controles internos, auditoría periódica
Cumplimiento	Sanciones regulatorias, incumplimiento de normas	Supervisión SIBOIF, políticas internas
Reputacional	Pérdidas de confianza de clientes y mercado.	Educación financiera, transparencia

Fuente: elaboración propia.

Integración de la gestión y mitigación de riesgos

Banco Ficohsa aplica un enfoque integral de gestión de riesgos mediante estrategias como el sistema de tres líneas de defensa, la automatización de procesos, el monitoreo en tiempo real, la capacitación de personal y las campañas de educación financiera. Estas medidas reducen tanto la probabilidad de eventos adversos como su impacto en los resultados financieros y la reputación del banco.

A pesar de estas acciones, los riesgos tecnológicos y reputacionales requieren vigilancia constante debido a la digitalización de los servicios y la sofisticación de los fraudes cibernéticos, así como a la sensibilidad de la opinión pública.

La integración de información financiera, monitoreo operativo y cumplimiento regulatorio permite a Banco Ficohsa tomar decisiones informadas, asignar capital de manera eficiente, optimizar políticas de crédito y fortalecer la educación financiera, garantizando la sostenibilidad institucional y la protección de los clientes.

4.3. Aplicación del control interno en el proceso de otorgamiento de las tarjetas de crédito por parte del banco Ficohsa durante el año 2024.

El análisis previo de los riesgos financieros y operativos asociados a la cartera de tarjetas de crédito del Banco Ficohsa evidencia la necesidad de contar con mecanismos sólidos de control interno que permitan mitigar dichas exposiciones y garantizar la gestión responsable del producto. En este contexto, el control interno se convierte en un componente estratégico para asegurar que cada etapa del proceso de otorgamiento desde la verificación del cliente hasta la administración y recuperación del crédito se ejecute con eficiencia, transparencia y cumplimiento regulatorio. Así, la aplicación del control interno en 2024 no solo contribuye a reducir riesgos de fraude, morosidad y fallas operativas, sino que también fortalece la confianza del usuario y la estabilidad del banco, integrando procedimientos, controles documentales y herramientas tecnológicas alineadas con las buenas prácticas de supervisión financiera.

4.3.1. Definición de control interno

Según la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (2012) define el control interno es un sistema integral compuesto por políticas, normas, procedimientos y mecanismos implementados por las instituciones financieras para fortalecer su estructura organizacional y operativa.

Su propósito central es asegurar operaciones eficientes y transparentes, información financiera confiable, cumplimiento normativo y la prevención de riesgos, fraudes y errores. En la gestión crediticia, el control interno funciona no solo como mecanismo de supervisión, sino también como una herramienta estratégica que fortalece la seguridad operativa y la confianza de clientes, inversionistas y entes reguladores (pag.3).

4.3.2. *Componentes del control interno*

Como lo explica AUDITool (2023) El marco COSO 2013 se basa en cinco componentes clave del control interno, que son esenciales para una gestión efectiva y eficiente de los riesgos. Estos componentes son:

- 1. Ambiente de control:** Este componente hace referencia al conjunto de valores, principios éticos y lineamientos culturales promovidos por la alta dirección. Abarca la integridad y capacidad del personal, la asignación de responsabilidades y la forma en que se organiza y estructura la institución, así como las políticas que orientan su funcionamiento.
- 2. Evaluación de riesgos:** Consiste en identificar y analizar los riesgos que pueden obstaculizar el logro de los objetivos institucionales. Incluye estimar su probabilidad e impacto, así como definir las acciones necesarias para administrarlos, reducirlos o prevenirlos.
- 3. Actividades de control:** Son las medidas, políticas y procedimientos aplicados para asegurar que las decisiones y directrices de la administración se cumplan adecuadamente. Entre estas acciones se encuentran la separación de funciones, los procesos de autorización, las conciliaciones y las revisiones de operaciones tanto administrativas como financieras.
- 4. Información y comunicación:** Este elemento se relaciona con la confiabilidad, oportunidad y suficiencia de los datos que respaldan el sistema de control interno. Implica asegurar un flujo adecuado de información entre los distintos niveles organizativos y garantizar canales efectivos de comunicación entre empleados y directivos.
- 5. Monitoreo:** Se trata del seguimiento continuo y la revisión periódica del desempeño del control interno. Su propósito es detectar fallas o debilidades, corregirlas oportunamente y promover mejoras constantes en los procedimientos y mecanismos de control.

Cabe señalar que Cada uno de los cinco componentes del marco COSO 2013 se divide en principios fundamentales, que suman un total de 17 principios. Estos principios proporcionan una guía detallada para implementar y evaluar el control interno en una organización. Los 17 principios se aplican en todos los niveles de la organización y deben ser considerados en el diseño, implementación y evaluación del control interno.

Figura 6

Componentes del control interno según (COSO)



Nota: tomado de Pirani Conoce COSO, una visión 360° para gestionar el riesgo.

4.3.3. Importancia del control interno en la gestión bancaria y en operaciones de crédito

Según el Banco Industrial (BI, 2023) el control interno es fundamental porque permite prevenir y detectar fraudes, errores y pérdidas, protegiendo los recursos financieros y materiales de la organización. Asimismo, facilita la identificación y corrección de irregularidades en los procesos, reduciendo riesgos operativos y financieros. En el ámbito administrativo, promueve la eficiencia mediante políticas y procedimientos que ordenan las tareas, disminuyen fallos y optimizan las operaciones, contribuyendo así a un mejor desempeño y mayor productividad institucional.

4.3.4. Aplicación del control interno en el otorgamiento o aprobación de la tarjeta de crédito

El proceso de otorgamiento de tarjetas de crédito descrito para Banco Ficohsa evidencia un alineamiento consistente con el marco normativo nicaragüense emitido por la SIBOIF, particularmente en materia de control interno, gestión de riesgo crediticio, prevención de LA/FT/FP y gobierno corporativo. A continuación, se presenta un análisis de cada etapa y su correspondencia normativa como se observa en la figura 7.

Figura 7



Fuente: elaboracion propia.

Dado que no existe un manual público de Ficohsa, el fundamento más sólido y académico proviene de las normas regulatorias emitidas por la SIBOIF y las leyes sectoriales. Estas normas describen exactamente lo que todo banco debe cumplir, por lo tanto, son suficientes para validar y respaldar cada una de las etapas del proceso:

1. Recepción y verificación de la solicitud

La primera etapa del proceso consiste en la recopilación de la información personal y financiera del solicitante, así como la revisión preliminar de los documentos que sustentan la solicitud.

En este punto, Banco Ficohsa cumple con lo establecido por la “*Norma de Gestión de Riesgo Crediticio*”, que exige la obtención de información suficiente para valorar “la capacidad de pago” del cliente desde el inicio de la relación (SIBOIF, 2008). Asimismo, se observa correspondencia con la Norma de Prevención LA/FT/FP, ya que el banco debe identificar plenamente al solicitante mediante procedimientos de Conozca a su Cliente (KYC), verificando la autenticidad de los documentos y realizando validaciones contra listas internas y externas

Desde la perspectiva de la Norma de Control Interno, esta etapa debe garantizar la confiabilidad y transparencia en la información recibida, aplicando controles para prevenir suplantación de identidad o manipulación de datos. Con base en los procedimientos analizados, puede afirmarse que Ficohsa aplica controles acordes a las disposiciones regulatorias, incluso sin disponer del manual interno para consulta.

2. Análisis de capacidad de pago y evaluación crediticia

En la segunda fase, el banco realiza un estudio detallado de la capacidad de pago, analizando ingresos, nivel de endeudamiento, comportamiento histórico en el sistema financiero y otros elementos asociados al riesgo crediticio.

Este proceso responde directamente a la “*Norma de Gestión de Riesgo Crediticio*”, que establece la necesidad de metodologías objetivas, verificables y consistentes para conceder financiamiento. El uso de consultas al buró de crédito, cálculos de ratio de endeudamiento y modelos internos de *scoring* cumple con dichas exigencias (SIBOIF, 2008).

La Norma de Control Interno también se ve reflejada, pues demanda que la información utilizada para la toma de decisiones sea confiable y trazable. Adicionalmente, la “Norma de Gobierno Corporativo” establece la importancia de la segregación de funciones y las responsabilidades definidas de quienes realizan el análisis técnico, evitando “conflictos de interés” (CONAMI, 2013). El procedimiento seguido por Ficohsa se alinea con estas prácticas, asegurando una evaluación objetiva y documentada.

3. Validación de cumplimiento normativo (LA/FT/FP)

En esta etapa, el área o sistema especializado revisa si el cliente presenta riesgos asociados al lavado de activos, financiamiento del terrorismo o proliferación de armas. Se aplican consultas en listas ONU, OFAC y otras bases de monitoreo, además de la asignación del nivel de riesgo del cliente. Todo este proceso es obligatorio según la Norma de Prevención LA/FT/FP, la cual exige procedimientos diferenciados de debida diligencia según el perfil del solicitante (UAF, 2019).

La revisión también constituye un componente del Gobierno Corporativo, pues la normativa define atribuciones claras del Oficial de Cumplimiento y la necesidad de independencia funcional para evitar interferencias en la evaluación. Los controles reportados evidencian adherencia a estos principios normativos.

4. Aprobación del crédito

Una vez completado el análisis técnico y la verificación de cumplimiento, la solicitud es sometida a la aprobación por parte de los funcionarios autorizados o del comité correspondiente.

Esto coincide con la Norma de Gobierno Corporativo, que establece la obligación de definir límites de aprobación, atribuciones y niveles jerárquicos responsables de la toma de decisiones (CONAMI, 2013).

La Norma de Control Interno reafirma la necesidad de documentación, evidencias verificables y salvaguardas que aseguren la integridad del proceso. Asimismo, la Norma de Riesgo Crediticio exige que la decisión final sea coherente con el perfil de riesgo evaluado. Los procedimientos analizados reflejan consistencia con estas disposiciones regulatorias al mantener registros, seguimientos y autorizaciones formales.

5. Emisión, activación y comunicación al cliente

En la última etapa, el banco emite la tarjeta, la activa bajo mecanismos de seguridad, y comunica al cliente las condiciones contractuales, límites, tasas de interés y obligaciones.

La Norma de Control Interno exige que esta fase garantice la protección de la información del cliente y la seguridad del producto financiero.

Por su parte, las normas de Riesgo Crediticio y Gobierno Corporativo establecen la importancia de la transparencia, el manejo adecuado de información financiera y la protección del consumidor mediante procesos claros y verificables. Las prácticas aplicadas por Banco Ficohsa, tales como la activación segura mediante confirmación de identidad y la entrega de información contractual, cumplen lo estipulado por la regulación.

4.3.5. Procesos y controles aplicados por Ficohsa en las tarjetas de crédito según el informe auditado 2024.

1. Procesos contables y de reconocimiento

Según Banco Ficohsa Nicaragua (2025) Estados Financieros auditados al 2024

Reconocimiento de ingresos por membresías

Los ingresos provenientes de membresías, ya sea en el momento de emisión o renovación de la tarjeta, se reconocen de forma inmediata. Este procedimiento confirma la existencia de un control formal sobre el ciclo de vida del producto, desde su activación hasta su mantenimiento anual

Procesamiento de comisiones a comercios afiliados

Las comisiones generadas por los establecimientos afiliados se registran como ingresos en el momento en que dichos comercios presentan sus facturas para cobro. Este flujo evidencia un proceso validado y coordinado entre el dispositivo POS, el comercio y el banco, garantizando exactitud en la liquidación de transacciones.

Saneamiento de créditos de consumo (incluye tarjetas de crédito)

Los créditos de consumo, dentro de los cuales se incluyen las tarjetas de crédito, se castigan contablemente al alcanzar 181 días de mora. En los casos en que el crédito cuente con una garantía real bajo proceso de cobro judicial, el saneamiento se realiza al día 360. Este procedimiento demuestra que el Banco Ficohsa mantiene procesos normados para la recuperación de cartera, la gestión de riesgo crediticio y el cumplimiento del marco regulatorio y contable establecido por la SIBOIF. Además, evidencia la aplicación de controles internos de seguimiento de mora, atención a cartera deteriorada y consistencia en la administración del producto tarjeta de crédito (págs. 23-24).

2. Procesos operativos y tecnológicos

El Banco Ficohsa presenta una alta dependencia de sus sistemas de tecnología de la información para el procesamiento de operaciones, lo cual es especialmente crítico en el caso de las tarjetas de crédito, dado que su funcionamiento es completamente transaccional y automatizado.

El informe del auditor externo evidencia que se evaluaron de manera integral los principales controles tecnológicos y operativos del banco, incluyendo:

- **Controles generales de TI**, que garantizan la estabilidad y confiabilidad de los sistemas.
- **Controles automáticos y manuales** aplicados en los procesos relacionados con tarjetas.
- **Validación del procesamiento correcto de transacciones**, asegurando integridad y exactitud de los registros.
- **Pruebas asistidas por computadora (CAATs)** para verificar la consistencia y funcionamiento de los sistemas.
- **Controles de acceso y segregación de funciones**, orientados a prevenir errores o actividades no autorizadas.

En términos prácticos, los resultados de estas evaluaciones confirman que el Banco Ficohsa cuenta con controles tecnológicos y operativos adecuados para garantizar el manejo seguro, confiable y eficiente del procesamiento de tarjetas de crédito (págs. 2-3).

3. Procesos de control interno

El informe señala que la Administración del banco es responsable de establecer y mantener un sistema de control interno adecuado, orientado a prevenir fraudes, errores y desviaciones en el procesamiento de operaciones. Asimismo, es responsable de implementar procedimientos que permitan registrar correctamente las transacciones y supervisar de manera continua el proceso de elaboración de la información financiera (págs. 3-4).

Por su parte, Deloitte confirma en su auditoría que:

- Obtuvo un entendimiento completo del control interno relevante para el procesamiento de transacciones financieras.
- Evaluó y probó tanto controles manuales como automáticos aplicados a los principales procesos del banco, incluyendo aquellos relacionados con tarjetas de crédito.
- Analizó las políticas contables aplicadas a productos financieros como las tarjetas, verificando su consistencia con la normativa vigente.

4. Procesos de deterioro y recuperación

En la sección de resultados operativos, el informe presenta lo siguiente:

- **Ingresos por comisiones de tarjetas en 2024:** C\$ 320,637,766
- **Ingresos por comisiones en 2023:** C\$ 254,016,786

El incremento registrado evidencia que el producto tarjeta de crédito posee una participación significativa dentro de las operaciones del banco. Asimismo, estos datos reflejan:

- La existencia de un sistema contable sólido y confiable para el registro de ingresos.
- La materialidad del producto, lo que justifica la necesidad de un control administrativo y operativo riguroso.

- Que las operaciones derivadas del uso de tarjetas están debidamente auditadas y respaldadas por procesos verificables.

5. Procesos de ingresos relacionados con tarjetas

El informe documenta los procesos relacionados con:

- La constitución de provisiones por cartera de crédito.
- La recuperación de créditos previamente saneados.
- Los gastos asociados al saneamiento de cartera.
- La provisión por incobrabilidad.

Estos elementos evidencian que Banco Ficohsa:

- Implementa procedimientos formales de seguimiento, clasificación y recuperación de la cartera vinculada al producto tarjeta de crédito.
- Cumple con las disposiciones establecidas por la SIBOIF y con el marco contable aplicable para la adecuada evaluación del riesgo crediticio del producto.

La información presentada en el punto 4.3.5. demuestra que los procesos y controles aplicados por Banco Ficohsa en el manejo del producto tarjeta de crédito se alinean directamente con los cinco componentes del marco COSO expuesto en el punto 4.3.2. El reconocimiento de ingresos, la validación de transacciones, el saneamiento de cartera y las medidas tecnológicas verificadas por el auditor independiente reflejan actividades de control formales que aseguran la integridad del proceso (actividades de control).

A su vez, la evaluación crediticia, la prevención LA/FT y la revisión de morosidad evidencian una adecuada identificación y mitigación de riesgos (evaluación de riesgos). Los controles revisados por Deloitte, así como la asignación de responsabilidades y funciones de aprobación, demuestran un ambiente de control establecido. Por su parte, la calidad de la información contable, los reportes auditados y la documentación generada durante el otorgamiento y administración del producto evidencian un sistema de información y comunicación confiable.

Finalmente, la supervisión continua del cumplimiento normativo, la recuperación de créditos deteriorados y las revisiones externas constituyen mecanismos de monitoreo propios del marco COSO. En conjunto, estos elementos prueban que el banco aplica un sistema de control interno robusto y congruente con estándares internacionales.

4.4. Alternativas de mejoras con respecto a las políticas y procesos internos para el otorgamiento de tarjetas de crédito por el banco Ficohsa en el periodo 2024.

4.4.1. Introducción al diagnóstico

El análisis desarrollado en los capítulos previos permitió identificar las prácticas actuales del Banco Ficohsa en la evaluación, otorgamiento y administración de tarjetas de crédito, así como los riesgos financieros y operativos asociados a este producto. La revisión del control interno, de los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2024 y de los procedimientos institucionales evidenció que el banco mantiene una estructura sólida, con controles probados y mecanismos eficientes de mitigación del riesgo crediticio, operativo y tecnológico.

No obstante, la evolución del mercado financiero, la creciente digitalización de los medios de pago y el incremento de situaciones de riesgo —como el fraude electrónico, el sobreendeudamiento y la variabilidad en el comportamiento de pago de los usuarios— hacen necesario fortalecer y actualizar ciertos procesos. En este contexto, las alternativas de mejora propuestas buscan complementar las políticas existentes, incrementar la eficiencia operativa y asegurar una gestión prudente y sostenible de las tarjetas de crédito como producto de consumo masivo.

4.4.2. Fortalezas identificadas en el proceso de otorgamiento y gestión de tarjetas de crédito

A partir del estudio realizado, se destacan las siguientes fortalezas institucionales que respaldan la solidez del proceso crediticio de Banco Ficohsa:

1. Fortalezas tecnológicas

- Dependencia eficiente de sistemas transaccionales y plataformas automatizadas para procesar operaciones financieras.
- Implementación de controles automáticos, validaciones internas, monitoreo sistemático y pruebas realizadas por el auditor externo, las cuales reflejan la confiabilidad de los sistemas utilizados.
- Herramientas tecnológicas orientadas a la detección de transacciones inusuales, patrones sospechosos y posibles fraudes.

2. Fortalezas en control interno

- Estructura de control interno definida, con segregación de funciones, revisión jerárquica y procedimientos sistematizados.
- Supervisión continua de operaciones y procesos, respaldada por auditoría interna y revisiones independientes.
- Cumplimiento adecuado de estándares contables y control documental durante todo el ciclo crediticio.

3. Fortalezas en mitigación del riesgo financiero

- Clasificación y seguimiento de cartera conforme a criterios regulados, permitiendo identificar deterioro y registrar provisiones adecuadas.
- Procesos de saneamiento de cartera alineados a normativas prudenciales, especialmente en productos de consumo como tarjetas.
- Evaluación técnica de la capacidad de pago y análisis del endeudamiento del solicitante.

4. Fortalezas en transparencia y protección al usuario

- Contratos de adhesión claros y documentados.
- Información oportuna sobre tasas, cargos y responsabilidades del cliente.
- Procesos de facturación y reconocimiento de ingresos que aseguran claridad y coherencia operativa.
- Estas fortalezas constituyen la base sobre la cual se identifican oportunidades de mejora congruentes con el posicionamiento actual del banco.

4.4.3. Oportunidades de mejoras detectadas

A pesar del funcionamiento eficiente del proceso de otorgamiento y administración de tarjetas, se identifican áreas en las que el banco podría fortalecer sus capacidades internas:

1. Oportunidades en mitigación del riesgo financiero

- Creciente exposición a riesgos derivados del aumento del crédito al consumo y del mayor dinamismo en el uso de tarjetas.
- Mayor probabilidad de sobreendeudamiento en ciertos segmentos de clientes con perfiles inestables o con historial crediticio limitado.
- Ausencia de modelos predictivos avanzados que incorporen variables de comportamiento digital en tiempo real.

2. oportunidades en mitigación del riesgo operativo

- Persistencia de actividades manuales en revisión documental y validación de expedientes.
- Vulnerabilidad ante nuevas modalidades de fraude digital que evolucionan más rápido que los métodos tradicionales de detección.
- Necesidad de fortalecer mecanismos que reduzcan errores humanos, tiempos de respuesta y duplicidad de procesos.

3. Oportunidades de mejora en control interno

- La dependencia de manuales institucionales no accesibles al público puede limitar la estandarización y actualización continua de los procesos.
- Potencial para automatizar aún más los flujos operativos internos mediante tecnologías avanzadas.
- Limitaciones en trazabilidad inmediata de algunas actividades operativas y de seguimiento.

4. Oportunidades de mejora en experiencia y protección del cliente

- Necesidad de reforzar herramientas de educación financiera que promuevan un uso responsable del crédito.
- Oportunidad de acortar tiempos de aprobación mediante sistemas inteligentes de evaluación.
- Potencial para mejorar alertas preventivas y personalizadas sobre consumo, límite disponible y riesgos de sobreendeudamiento.

4.4.4. Propuesta de mejoras en políticas y procesos de otorgamiento

Sobre la base del diagnóstico anterior, se presentan propuestas orientadas a fortalecer el proceso crediticio y a robustecer la gestión del producto tarjeta de crédito:

1. Propuestas para mejorar la mitigación del riesgo financiero

- Implementar un sistema de scoring dinámico basado en comportamiento, que incorpore datos transaccionales y patrones de uso del cliente.
- Establecer límites de crédito adaptativos, que se ajusten de forma automática según la estabilidad del comportamiento de pago.
- Monitorear señales tempranas de deterioro financiero, integrando alertas internas para clientes con aumentos rápidos de deuda.
- Integrar análisis de riesgo por geolocalización y actividad económica, reforzando la detección de clientes en segmentos vulnerables.

2. Propuestas para mitigar el riesgo operativo

- Automatizar la verificación documental mediante herramientas de reconocimiento óptico (OCR) y validación digital de documentos.
- Fortalecer la autenticación mediante biometría obligatoria en activación de tarjetas y gestiones sensibles.
- Integrar tecnología antifraude basada en inteligencia artificial, capaz de detectar patrones anómalos en tiempo real.

- Implementar auditorías operativas sorpresivas y específicas en áreas críticas del proceso crediticio.

3. Propuestas de mejora del control interno

- Actualizar y digitalizar el Manual de Procesos Internos, garantizando acceso para áreas clave y asegurando revisión anual.
- Crear tableros de control con indicadores operativos y de riesgo actualizados automáticamente.
- Estandarizar flujos internos mediante sistemas BPM (Gestión de Procesos de Negocio).
- Reforzar la capacitación anual del personal en detección de fraude, riesgo crediticio y manejo de información.

4. Propuestas orientadas a mejorar la experiencia y protección del usuario

- Desarrollar programas de educación financiera personalizados, accesibles desde la banca digital.
- Implementar alertas proactivas vía App o SMS sobre hábitos de consumo, fechas de corte y riesgo de endeudamiento.
- Optimizar los tiempos de aprobación, incorporando modelos de evaluación automatizada en línea.
- Simplificar contratos y términos de crédito, utilizando lenguaje claro y herramientas visuales.

4.4.5. Recomendaciones estratégicas para optimizar la gestión del crédito y el control interno en Banco Ficohsa Nicaragua

Propuesta 1. Implementación de un Sistema de Scoring Multicapa

Se propone la adopción de un sistema de scoring multicapa que integre modelos de admisión, comportamiento y cobranza, combinando técnicas estadísticas tradicionales con algoritmos de machine learning dotados de herramientas de explicabilidad (como SHAP). Esta arquitectura permite tomar decisiones más precisas en la originación, ajustar dinámicamente los límites de crédito y priorizar estrategias de cobranza según la probabilidad de recuperación.

Su implementación contribuiría a reducir la morosidad temprana, mejorar la segmentación del riesgo y fortalecer la calidad de la cartera, en línea con la Norma de Gestión de Riesgo Crediticio y la Norma de Control Interno, que exigen metodologías objetivas, verificables y trazables para la evaluación crediticia.

Propuesta 2. Verificación Digital de Identidad (Digital ID)

La digitalización del proceso de verificación de identidad permitiría fortalecer los controles del banco en materia de prevención de fraude y cumplimiento regulatorio. Mediante tecnologías de OCR, autenticación documental y biometría facial (liveness), la entidad podría validar la identidad de los solicitantes de forma remota, segura y eficiente.

Este mecanismo reduce significativamente la suplantación de identidad y agiliza la originación, al tiempo que cumple con la Norma de Prevención LA/FT/FP, la cual exige procedimientos de identificación robustos, y con las disposiciones de control interno, que demandan confiabilidad y autenticidad en la documentación procesada.

Propuesta 3. Programa Integral de Capacitación Interna y Educación Financiera al Cliente

Se recomienda implementar un programa estructurado de capacitación continua para el personal (análisis crediticio, PLD/FT, prevención de fraude y servicio al cliente), complementado con módulos de educación financiera dirigidos a los usuarios de tarjetas de crédito.

Esta iniciativa permite disminuir errores operativos, mejorar la detección de operaciones inusuales y fomentar en las clientes prácticas responsables de uso del crédito, contribuyendo a reducir la morosidad. Además, cumple con las directrices de la Norma de Control Interno y la Norma de Gobierno Corporativo, que exigen la formación adecuada del personal y la adopción de políticas que promuevan la gestión prudencial del riesgo.

Propuesta 4. Política de Límites de Exposición por Segmento

Con el fin de evitar concentraciones excesivas de riesgo, se propone establecer límites máximos de exposición crediticia por sector económico, región geográfica, tipo de cliente y tipo de producto. Esta política permitiría detectar de manera temprana acumulaciones indeseadas en segmentos vulnerables y corregirlas mediante ajustes trimestrales.

La propuesta se alinea con los requerimientos de la Norma de Gestión de Riesgo Crediticio, que establece la obligación de gestionar adecuadamente la concentración de cartera, y con las disposiciones de Gobierno Corporativo, que exigen políticas prudenciales para la preservación de la estabilidad financier.

Tabla 8

Propuesta de mejora para fortalecer la gestión de riesgo y el control interno en el otorgamiento de tarjetas de crédito

Propuesta	Objetivo central	Riesgo que mitiga	Beneficios esperados	Adecuación normativa de la SIBOIF
Sistema de Scoring Multicapa	Optimizar la evaluación crediticia mediante modelos estadísticos y machine learning.	Riesgo crediticio, sobreendeudamiento, morosidad.	Evaluaciones más precisas, límites dinámicos, menor mora.	Norma de Riesgo Crediticio (evaluación técnica y objetiva). Norma de Control Interno (confiabilidad, trazabilidad).
Verificación Digital de Identidad (Digital ID)	Modernizar el proceso KYC y reducir suplantación de identidad.	Riesgo operativo, fraude por identidad, LA/FT.	Onboarding más rápido, reducción de fraude, mayor seguridad.	Norma LA/FT/FP (devida diligencia). Control Interno (autenticidad documental). Gobierno Corporativo.
Programa Integral de Capacitación y Educación Financiera	Fortalecer competencias del personal y promover uso responsable del crédito.	Riesgo operativo, errores de originación, riesgo crediticio.	Menor mora, mejor atención, clientes informados.	Control Interno (competencia del personal). Gobierno Corporativo (idoneidad y formación).
Políticas de Límites de Exposición por Segmento	Evitar concentraciones excesivas en sectores, regiones o tipos de cliente.	Riesgo de concentración, riesgo crediticio macro.	Cartera más resiliente, estabilidad financiera.	Riesgo Crediticio (concentración). Gobierno Corporativo (políticas prudenciales).

Fuente: elaboración propia.

4.4.6. Impacto esperado de las mejoras

La implementación de estas alternativas de mejora permitirá fortalecer la gestión integral de las tarjetas de crédito en Banco Ficohsa, optimizando su proceso de otorgamiento y administración. Entre los principales impactos esperados se encuentran:

- Reducción de la exposición a riesgos financieros y mejora en la calidad de la cartera.
- Incremento en la eficiencia operativa mediante la automatización y digitalización de procesos.
- Fortalecimiento del control interno y reducción del riesgo de fraude.
- Mayor transparencia y satisfacción del usuario final.
- Cumplimiento más robusto de estándares prudenciales y mejores prácticas bancarias.
- Sostenibilidad operativa en un entorno competitivo y altamente digitalizado.

El análisis realizado evidencia que Banco Ficohsa Nicaragua cuenta con procesos sólidos y controles adecuados en la evaluación y otorgamiento de tarjetas de crédito. Sin embargo, la dinámica del mercado financiero demanda una revisión continua de los procedimientos para asegurar la competitividad, eficiencia y mitigación de riesgos.

Las alternativas de mejora propuestas ofrecen un marco de acción integral que permite fortalecer la gestión del producto tarjeta de crédito, promover una cultura institucional orientada al control y la innovación, y asegurar una administración prudente y sostenible acorde con la evolución del entorno financiero actual.

V. Conclusiones

El análisis realizado sobre el funcionamiento de las operaciones activas con tarjetas de crédito del Banco Ficohsa durante el año 2024 permitió cumplir plenamente con los objetivos planteados en el estudio. En primer lugar, se profundizó en las generalidades de las finanzas y en el marco legal que regula este producto, demostrando que las tarjetas de crédito operan bajo un entorno normativo robusto que garantiza transparencia, protección al consumidor y procedimientos prudenciales establecidos por la SIBOIF.

Asimismo, se identificaron y explicaron los principales riesgos financieros y operativos asociados al producto tarjeta de crédito. Los resultados evidencian que en 2024 Ficohsa enfrentó un aumento significativo en la exposición al riesgo crediticio, impulsado por el crecimiento de la cartera y el incremento de la morosidad; sin embargo, el banco respondió con provisiones adecuadas, controles internos reforzados y cumplimiento de estándares regulatorios y contables, lo que refleja una gestión prudencial alineada a mejores prácticas.

El estudio también confirmó la aplicación de un sistema de control interno estructurado bajo las tres líneas de defensa, donde se integran monitoreo automatizado, supervisión normativa y auditoría interna, elementos que fortalecen la operación y mitigan riesgos asociados a la originación y uso de tarjetas de crédito.

Finalmente, se presentaron alternativas de mejora orientadas a optimizar las políticas crediticias, fortalecer el uso de analítica predictiva, robustecer la educación financiera y mejorar los procesos de evaluación crediticia. Estas recomendaciones aportan valor práctico y contribuyen al propósito general del trabajo: comprender, evaluar y proponer acciones para mejorar la gestión del riesgo en un producto clave para el sistema financiero nicaragüense.

VI. Bibliografía

- ADECCO. (2020). *Gestión de riesgos tecnológicos*. Obtenido de ADECCO:
<https://www.adecco.es/insights/seleccion-reclutamiento/gestion-de-riesgos-tecnologicos#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20son%20los%20riesgos%20tecnol%C3%B3gicos,a%20datos%20confidenciales%2C%20como%20contrase%C3%B1as.>
- Ansorena, C. (1 de julio de 2007). *Competencia y regulación en la banca: el caso de Nicaragua*. Recuperado el 05 de noviembre de 2025, de CEPAL- Naciones Unidas:
https://www.cepal.org/es/publicaciones/5013-competencia-regulacion-la-banca-caso-nicaragua?utm_source
- Asamblea nacional de la republica de nicaragua . (20 de agosto de 2024). *Asamblea nacional de la republica de nicaragua* . Obtenido de LEY DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y DE OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS: <http://legislacion.asamblea.gob.ni/gacetitas/2024/8/g153.pdf>
- Asamblea Nacional de la republica de Nicaragua. (20 de agosto de 2024). *Ley general de bancos, instituciones financieras no bancarias y grupos financieros*. Obtenido de Banco central de Nicaragua (BCN) :
https://bcn.gob.ni/sites/default/files/marco_juridico_financiero/03_Ley_561_Ley_General_de_Bancos_Instituciones_financieras_no_Bancarias_y_Grupos_Financieros.pdf
- Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua. (20 de Agosto de 2024). *Ley de promocion y ordenamiento del uso de la tarjeta de credito*. Obtenido de Banco central de nicaragua:
<https://www.google.com/search?q=ley+515+de+promocion+y+ordenamiento+del+uso+de+la+tarjeta+de+credito&rlz>
- AUDITOOL. (11 de mayo de 2023). *Control Interno*. Recuperado el 22 de noviembre de 2025, de AUDITOOL: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/entendiendo-la-estructura-del-marco-coso-2013-un-enfoque-sistematico>
- BANCO CENTRAL DE NICARAGUA (BCN) . (03 de diciembre de 2024). *Informe de Sistemas y Servicios de Pagos en Nicaragua, IV Trimestre 2023*. Obtenido de BANCO CENTRAL DE NICARAGUA (BCN) :
https://www.bcn.gob.ni/sites/default/files/documentos/Informe_de_Sistemas_y_Servicios_de_Pago_en_Nicaragua_IV_Trimestre_2023.pdf
- BANCO CENTRAL DE NICARAGUA (BCN). (2022). *Sistema de Pagos y Servicios Financieros del BCN*. Recuperado el 03 de noviembre de 2025, de BANCO CENTRAL DE NICARAGUA (BCN):
<https://bcn.gob.ni/sistema-de-pagos-y-servicios-financieros-del-bcn>
- BANCO CENTRAL DE NICARAGUA. (28 de julio de 1960). *BCN*. Obtenido de Acerca del banco-antecedentes-reseña: <https://www.bcn.gob.ni/acerca-del-banco/resena>
- BANCO CENTRAL DE NICARAGUA. (24 de mayo de 2024). *Informe de Sistemas y Servicios de Pagos en Nicaragua, I Trimestre 2024*. Recuperado el 17 de noviembre de 2025, de BCN:
<https://www.bcn.gob.ni/sites/default/files/documentos/Informe%20de%20Sistemas%20y%20Servicios%20de%20Pago%20en%20Nicaragua-%20I%20Trimestre%202024.pdf>

- Banco de España. (01 de mayo de 2005). *El tratamiento del riesgo operacional en Basilea II*. Obtenido de Banco de España:
https://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/05/Fich/estfin08_rev.pdf
- Banco Ficohsa Nicaragua. (2015). *Banco Ficohsa Nicaragua- antecedentes* . Obtenido de Banco Ficohsa Nicaragua: <https://www.ficohsa.ni/>
- Banco Ficohsa Nicaragua. (31 de marzo de 2025). *Informe de Estados Financieros separados Por el año terminado al 31 de Diciembre de 2024*. Obtenido de Banco Ficohsa Nicaragua:
<https://www.ficohsa.ni/content/dam/grupo-ficohsa-site/nicaragua/centro-de-ayuda/tarifario-e-informacion-regulatoria/informes-financieros/estados-financieros-auditados/auditados-estados-financieros-auditados-bfn-2024.pdf>
- Banco Industrial (BI). (02 de octubre de 2023). *La importancia del control interno*. Recuperado el 22 de noviembre de 2025, de Banco Industrial (BI): <https://blog.corporacionbi.com/noticias/la-importancia-del-control-interno#:~:text=La%20importancia%20del%20control%20interno%20radica%20en%20diversos%20aspectos%20clave,los%20inventarios%20y%20los%20equipos.>
- Bano Industrial (BI). (22 de agosto de 2025). *¿Qué es una tarjeta de crédito?* . Obtenido de Bano Industrial (BI): <https://www.corporacionbi.com/gt/bancoindustrial/productos-bi/como-funcionan-las-tarjetas-de-credito-seo/>
- Bravo, V. (30 de marzo de 2024). *¿Que tipos de operaciones bancarias existe?* Obtenido de AyE Economía Real: <https://www.autonomosyempreendedor.es/articulo/guias-emprendimiento/que-tipos-operaciones-bancarias-existen/20240330145936035399.html>
- Cayabyab, G. (23 de octubre de 2024). *Breve introducción al riesgo reputacional*. Recuperado el 21 de noviembre de 2025, de SafetyCulture: <https://safetyculture.com/es/temas/gestion-de-la-reputacion/riesgo-reputacional>
- Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. (2012). *Principios Básicos para una supervisión bancaria eficaz*. Recuperado el 16 de noviembre de 2025, de Banco de pago internacionales (BIS): https://www.bis.org/publ/bcbs230_es.pdf
- Escuela de postgrado de economía y finanzas. (13 de diciembre de 2023). *Sistema financiero: qué es y cómo se compone*. Recuperado el 05 de noviembre de 2025, de Escuela de postgrado de economía y finanzas: <https://postgradoeconomia.com/sistema-financiero>
- Espinoza , D. (27 de septiembre de 2007). *Evolución histórica de las finanzas y capital de trabajo*. Recuperado el 17 de noviembre de 2025, de GestioPolis:
<https://www.gestiopolis.com/evolucion-historica-de-las-finanzas-y-capital-de-trabajo/>
- García Padilla, V. (01 de enero de 2014). *Introducción a la finanzas*. Recuperado el 05 de noviembre de 2025, de Universidad abierta y a distancia de México:
https://dmd.unadmexico.mx/contenidos/DCSA/MODULOS/CFP/M1_VPEFP/U2/descargables/Introduccion_a_las_finanzas.pdf

- Gestiopolis . (27 de septiembre de 2007). *Evolución histórica de las finanzas y capital de trabajo*. Recuperado el 17 de noviembre de 2025, de Gestiopolis:
<https://www.gestiopolis.com/evolucion-historica-de-las-finanzas-y-capital-de-trabajo/>
- Grupo financiero Ficohsa. (2021). *tu conciencia financiera*. Obtenido de Grupo financiero Ficohsa:
<https://www.grupoficohsa.com/sostenibilidad/tu-conciencia-financiera.html>
- Grupo financiero Ficohsa. (2021). *tu conciencia financiera / Reglas de oro para el buen manejo del crédito y el préstamo*. Obtenido de Grupo financiero Ficohsa:
<https://tuconcienciafinanciera.com/reglas-de-oro-para-el-buen-manejo-del-credito-y-el-prestamo/>
- Guevara, M., & Rizo, A. T. (28 de enero de 2025). *World law group*. Obtenido de Se aprueba la Ley para la Administración del Sistema Monetario y Financiero Nicaragüense.:
<https://www.theworldlawgroup.com/membership/news/news-law-for-the-administration-of-the-nicaraguan-monetary-and-financial-system-is-approved>
- Indexmundi. (28 de diciembre de 2019). *Nicaragua - Crédito interno al sector privado por parte de la banca (% del PIB)*. Recuperado el 17 de noviembre de 2025, de Indexmundi:
<https://www.indexmundi.com/facts/nicaragua/indicator/FD.AST.PRVT.GD.ZS?utm>
- La Comisión Nacional De Microfinanzas (CONAMI). (18 de julio de 2013). *NORMA SOBRE GOBIERNO CORPORATIVO*. Obtenido de Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua:
<http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/fb812bd5a06244ba062568a30051ce81/9960f104ff52481f06257bdb00617546#:~:text=Art%C3%ADculo%2012.%2D%20Manejo%20de%20conflicto,por%20parte%20de%20la%20IMF.>
- M, L. (26 de junio de 2011). *Antecedentes de las finanzas principios y teorías financieras y su relación con otras ciencias*. Recuperado el 05 de noviembre de 2025, de Buenas tareas:
<https://www.buenastareas.com/ensayos/Antecedentes-De-Las-Finanzas-Principios-y/2471703.html>
- Páramo, C. E. (3 de abril de 2025). *Chambers and partners*. Obtenido de La modificación de la ley general bancaria de Nicaragua fortalece la regulación del sector financiero.:
<https://chambers.com/articles/amendment-to-the-general-banking-law-of-nicaragua-strengthens-financial-sector-regulation>
- PNC. (15 de abril de 2025). *comprende como funciona una línea de crédito*. Obtenido de PNC:
<https://www.pnc.com/insights/es/small-business/manage-business-finances/understanding-small-business-line-of-credit.html#:~:text=%C2%BFC%C3%B3mo%20funciona%20una%20l%C3%ADnea%20de,enfrentar%20los%20desaf%C3%ADos%20financieros%20imprevistos.>
- Ponce, O., Morejón, M., Salazar, G., & Baque, E. (septiembre de 2019). *Introducción a las finanzas*. Recuperado el 05 de noviembre de 2025, de Dialnet:
<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-IntroduccionALasFinanzas-741376.pdf>

- secureframe. (28 de diciembre de 2023). *Qué es el riesgo de cumplimiento y cómo gestionarlo*. Recuperado el 21 de noviembre de 2025, de secureframe: <https://secureframe.com/es-es/blog/compliance-risk>
- Superintendencia de bancos y de otras instituciones financieras (SIBOIF). (26 de mayo de 2010). *NORMA PARA LAS OPERACIONES Resolución N° CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010*. Recuperado el 05 de noviembre de 2025, de Superintendencia de bancos y de otras instituciones financieras (SIBOIF): https://www.siboif.gob.ni/sites/default/files/documentos/normas/629-4_norma_tarjeta_de_credito_26.05.10_act_28-03-23.pdf
- Superintendencia de bancos y de otras instituciones financieras (SIBOIF). (11 de septiembre de 2008). *NORMA SOBRE GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO RESOLUCIÓN N°. CD-SIBOIF-547-1-AGOST20-2008*. Obtenido de Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua: <http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/164aa15ba012e567062568a2005b564b/fb974803f069ef5306257d24004dc88a?OpenDocument>
- Superintendencia de Bancos y de otras Instituciones Financieras (SIBOIF). (04 de diciembre de 2018). *NORMA SOBRE GESTIÓN DE RIESGO DE TASA DE INTERÉS Resolución N° CD-SIBOIF-1087-4-DIC4-2018*. Obtenido de Superintendencia de Bancos y de otras Instituciones Financieras (SIBOIF): https://www.superintendencia.gob.ni/sites/default/files/documentos/normas/1087-4_norma_sobre_gestion_de_riesgo_de_tasa_de_interes.pdf
- Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras. (11 de julio de 2012). *NORMA SOBRE CONTROL Y AUDITORÍA INTERNA DE BANCOS Y SOCIEDADES FINANCIERAS*. Recuperado el 05 de noviembre de 2025, de Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras: https://www.superintendencia.gob.ni/sites/default/files/documentos/normas/736-1_norma_sobre_control_y_auditoria_interna_de_bancos_y_sociedades_financieras_11.07.12_.pdf
- Superintendencia de bancos y otras instituciones financieras (SIBOIF). (28 de marzo de 2023). *NORMA DE REFORMA AL ARTÍCULO 15 DE LA NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO Resolución N° CD-SIBOIF-1369-1-MAR28-2023*. Obtenido de Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras (SIBOIF): https://www.siboif.gob.ni/sites/default/files/documentos/normas-de-reformas/1369-1_reforma_a_la_norma_de_operaciones_de_tarjetas_de_credito.pdf
- THE BANKER . (1 de diciembre de 2008). *THE BANKER* . Obtenido de Nicaragua : <https://www.thebanker.com/content/55629518-b043-51a4-94fc-f571e1200d6b?>
- Unidad de Analisis Financiero (UAF). (26 de marzo de 2019). *NORMATIVA DE PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y REPORTE DE ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL LA/FT/FP A TRAVÉS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS REGULADAS Y SUPERVISADAS POR LA UAF" (NORMATIVA UAF-PLA/FT/FP)*. Obtenido de Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua : <http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/3133c0d121ea3897062568a1005e0f89/bf8de8007d4b3080062583d9006eb8ef?OpenDocument>

Universidad internacional de la Rioja UNIR Mexico. (16 de agosto de 2024). *¿Qué son las finanzas y cuántos tipos existen?* Recuperado el 17 de noviembre de 2025, de Unir la universidad en internet: <https://mexico.unir.net/noticias/economia/que-son-finanzas-tipos/>

Universidad Internacional de Rioja (UNIR Mexico). (11 de diciembre de 2024). *Qué es el riesgo de liquidez y cómo medirlo.* Recuperado el 20 de noviembre de 2025, de Universidad Internacional de Rioja (UNIR Mexico): <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/riesgo-liquidez/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20riesgo%20de,situaciones%20de%20falta%20de%20dinero.>

VII. Anexos

Anexo 1 Estructura y formato del estado de cuenta de Banco Ficohsa.

ESTADO DE CUENTA FICOHSA

Mastercard Black

Cliente:

Cuenta:

Dirección:



disfruta+

www.ficohsa.ni

Centro de atención telefónica: 2255-8000

Cel: *1122 Tel: 1800-1122

Período: Desde: 08/10/2025 Hasta: 09/11/2025



122002376056909112025

INFORMACIÓN DE PAGO

	Córdobas	Dólares
* Pago mínimo:	C\$177.95	\$6.22
Pago de contado:	C\$5,931.71	\$108.29
Pago atrasado:	C\$0.00	\$0.00

Fecha máxima de pago: 04/12/2025

*Nota: El pago mínimo incluye el pago atrasado.

Recuerda que puedes realizar tus pagos a través de Banca Electrónica

RESUMEN DE TRANSACCIONES

	Córdobas	Dólares
Saldo Anterior	C\$3,014.08	\$108.48
-Pagos y Creditos	C\$4,240.20	\$3.25
+Compras y Retiros	C\$7,157.83	\$0.00
+Cargos e Intereses	C\$0.00	\$3.06
Intrafinanciamientos	C\$0.00	\$0.00
=Saldo al Corte	C\$5,931.71	\$108.29

*Nota: El "Saldo al Corte" incluye el saldo total de sus Intrafinanciamientos.

LÍNEA DE CRÉDITO

Límite de crédito:	\$6,460.00
Crédito Disponible:	\$6,189.74

PRESTAMO PERSONAL

Oferta disponible:	\$0.00
--------------------	--------

PROGRAMA DE BENEFICIOS

disfruta+	
Puntos disfruta+	1460

DETALLE FINANCIERO

	Córdobas	Dólares
Monto capital pago mínimo:	C\$177.95	\$3.16
Monto intereses pago mínimo:	C\$0.00	\$3.06
Tasa de interés anual(Fija):	39.00%	19.80%
Tasa de interés moratoria anual(Fija):	19.50%	9.90%

* Si abonas siempre más que el pago mínimo, pagarás menos intereses y te tomará menos tiempo cancelar tu saldo

	Si usted solo realiza el pago mínimo detallado en este estado de cuenta sin efectuar transacciones adicionales cancelaría su saldo en (meses):	La cuota nivelada mensual requerida para cancelar su saldo en un plazo de 12 meses es:
Córdobas	30	C\$604.84
Dólares	12	\$10.00

Nota: *Los calculos utilizados para este detalle excluyen las compras en cuotas.



ESTADO DE CUENTA FICOHSA

Mastercard Black



disfruta+

MOVIMIENTO DE CUENTA

www.ficohsa.ni
 Centro de atención telefónica: 2255-8000
 Cel: *1122 Tel: 1800-1122

Fecha	Cmpte.	Detalle Transacción	Córdobas	Dólares
18/10/2025	C03679	GRACIAS POR SU PAGO	-C\$3,700.00	
24/10/2025	C01026	GRACIAS POR SU PAGO	-C\$108.00	
25/10/2025	C02331	GRACIAS POR SU PAGO	-C\$69.00	
31/10/2025	C09120	GRACIAS POR SU PAGO	-C\$363.20	
04/11/2025	C00896	GRACIAS POR SU PAGO		-\$3.25
Pagos y Creditos			-C\$4,240.20	-\$3.25
07/10/2025	R06660	SUPER EXPRESS CIUDAD S MANAGUA MGA	C\$75.00	
08/10/2025	R05945	AM PM 38 CIUDAD SANDIN CIUDAD SANDIN NIC	C\$57.99	
10/10/2025	R00575	JC FORNOS MANAGUA NIC	C\$680.00	
13/10/2025	T07484	CLARO IVR MANAGUA MGA	C\$85.00	
16/10/2025	T00451	PC NIC STORE MANAGUA NIC	C\$5,093.84	
19/10/2025	T03267	CLARO IVR MANAGUA MGA	C\$85.00	
22/10/2025	R00145	GUERMAR S.A TIENDA MET MANAGUA NIC	C\$108.00	
24/10/2025	R07923	AM PM PRADERAS DE SAND CIUDAD SANDIN NIC	C\$69.00	
25/10/2025	T05194	CLARO IVR MANAGUA MGA	C\$85.00	
31/10/2025	T03444	CLARO IVR MANAGUA MGA	C\$85.00	
01/11/2025	F04592	MCDONALDS PLAZA ESPAN MANAGUA MGA	C\$474.00	
04/11/2025	R05159	PASTELERIA LA GRANJA MANAGUA NIC	C\$175.00	
06/11/2025	T03269	CLARO IVR MANAGUA MGA	C\$85.00	
			C\$7,157.83	\$0.00
Compras			C\$7,157.83	\$0.00
09/11/2025		CARGO POR INTERESES X FINANCIAMIENTO		\$3.06
Cargos e Intereses			C\$0.00	\$3.06



Conocé la nueva
Banca Electrónica Ficohsa

MODERNA, FÁCIL
Y RÁPIDA

- Acceso desde Play Store y App Store
- Realizá pagos de tarjetas de crédito, préstamos y transferencias.
- ACH gratis y al instante.



Regístrate en
ficohsa.com

ficohsa.com

Banco
Ficohsa

AMERICA FICOHSA

El Acelerátón

Ganá 1 de los 2
Sportage 2025

ESTADO DE CUENTA FICOHSA

Mastercard Black



disfruta+

www.ficohsa.ni

Centro de atención telefónica: 2255-8000

Cel:*1122 Tel:1800-1122

Gráfica de detalle de gastos por rubro



Nota: La información mostrada no incluye cargos o pagos pendientes

¿DONDE PUEDE REALIZAR SUS PAGOS DE TARJETAS DE CRÉDITO?

PAGOS EN LINEA: Ingrese a www.ficohsa.com y pague sus tarjetas Ficohsa con débito a su cuenta bancaria, también puede utilizar SARA WhatsApp . RED EXTENDIDA DE PAGOS: Realiza tus pagos de tarjetas de Crédito y Extra en afiliados de Punto Fácil, Punto Xpress y Airpak. Mas información www.ficohsa.com . PAGOS CON CHEQUE: Deposite sus cheques en los buzones seguros ubicados en Agencias y Ventanilla Ficohsa. El pago se aplica el mismo día, si el depósito del cheque se realiza en el horario de servicio o al día siguiente laboral si es fuera de horario. PAGOS EN CAJAS: Disponibles en Managua y Departamentos en Agencias y Ventanilla Ficohsa. Ver lista de puntos de pago, horarios y ubicaciones.			
AGENCIAS Y VENTANILLAS FICOHSA		AGENCIAS CON HORARIO EXTENDIDO	HORARIO EXTENDIDO
MANAGUA	DEPARTAMENTOS	- Plaza España - Metrocentro - Plaza Santo Domingo (km 6.5 carretera a Masaya)	Lunes a Viernes: 4:30 p.m. - 5:30 p.m. Sábado: 12:30 p.m. - 2:30 p.m.
Metrocentro, Centro Comercial Metrocentro, contiguo a la Curacao. Carretera Sur, Km. 8 carretera sur. Ciudad Jardín, Puma Ciudad Jardín 75 vrs abajo. Carretera Norte, Km. 5.3 Carretera Norte. Linda Vista, Centro Comercial Linda Vista. Plaza Santo Domingo, km 6.5 carretera a Masaya. Plaza España, Rotonda El Güigülene. Las Américas, Centro Comercial Las Américas, Bello Horizonte. Lunes a Viernes: 8:30am - 4:30pm. Sábado: 8:30am - 12:30pm. Carretera a Masaya, Km. 11.7 carretera a Masaya Plaza los Ires Reinas. Lunes a Viernes: 8:30am - 4:30pm. Sábado: 8:30am - 12:30pm.	León, De la esquina de los bancos 25vrs. al oeste. Matagalpa, Calle de los Bancos, Parque Morazán 2 cuádras al sur. Chinandega, Carretera Panamericana, costado sur Hotel los Farallones. Estelí, Calle de los bancos de la Curacao 1/2 cuadra al sur. Masaya, Frente al Parque Central, Contiguo a Pall Lunes a Viernes 8:30am a 4:30pm Sábados 8:30am a 12:30 md	AUTOBANCOS Autobanco Plaza España Lunes a viernes: 10:00 am - 6:30pm Sábado: 8:30am - 2:30pm Autobanco carretera Norte Lunes a viernes: 10:00 am - 5:30pm Sábado: 10:00am - 1:30pm	
		NÚMEROS DE INTERÉS	CONTACTO PARA RECLAMO ANTE FICOHSA
		Centro de Atención Telefónico 2255-8000 Realice Consultas las 24 horas del día acerca de sus cuentas, tarjetas, promociones, entre otros. Para consultas escribanos via WhatsApp SARA 5858-3426	Centro de atención telefónico: (505)2255-8000. Visitar nuestra Agencia Ficohsa más cercana. Centro de Atención al Usuario Financiero: Ficohsa Plaza España nib-atencionausuario@ficohsa.com
		Telepagos *1122(Cel)	CONTACTO PARA RECLAMO ANTE SUPERINTENDENCIA SIBOIF
		Pague sus recibos de agua, luz, teléfono convencional, cable, alcaldía y muchos mas desde la comodidad de su casa.	CONTACTO PARA RECLAMO ANTE SUPERINTENDENCIA SIBOIF: Km 7 Carretera Sur Managua, Tel:2298 - 2100 y 7826-2900, Apartado Postal:788, Email:atencionausuario@siboif.gob.ni Web: www.siboif.gob.ni

ESTADO DE CUENTA MENSUAL: Mensualmente se emitirá un estado de cuenta que contiene los movimientos (compras, retiros, pagos, entre otros) efectuados desde la fecha de corte anterior hasta la fecha de corte actual y se le enviará a su dirección de correspondencia en los primeros 7 días después de su fecha de corte y/o recibirá de forma electrónica. Para recibirlo en su correo electrónico o revisarlo en línea, puede solicitarlo a través de Centro Atención telefónico al 2255-8000. Llámenos las 24 horas/365 días del año.
FECHA DE CORTE: Día en que se realiza el corte para generar el estado de cuenta de su tarjeta, y determina el ciclo de financiamiento correspondiente. Si la fecha de corte coincide con un día no hábil (domingo o feriado), esta se trasladará al día hábil anterior. Si desea cambiar su fecha de corte, solicítelo en nuestras agencias o llámenos al 2255-8000.
FECHA MÁXIMA DE PAGO: Fecha última en que el tarjetahabiente debe realizar, al menos, el pago mínimo indicado en su estado de cuenta sin incurrir en mora. Si la fecha de pago coincide con un día no hábil (domingo o feriado), esta se trasladará al día hábil posterior.
PAGO MINIMO: Monto mínimo a pagar, para mantener su cuenta al día. Incluye porción del saldo de principal adeudado, más interés, comisiones y cargos correspondientes al ciclo si los hubiere.
SOBREGIRO: Es el monto utilizado o cargado en exceso sobre el límite de crédito autorizado. No existe cargo por este concepto. Cualquier sobregiro producido por consumo, interés o comisiones serán incluidos en su saldo revolvente.
MONTO EN MORA: Porción del saldo insoluto del(los) periodo(s) anterior(es). Debe ser pagado de inmediato.
LIMITE DE CREDITO: Límite máximo autorizado con el que cuenta para realizar sus consumos.
PAGO DE CONTADO: Pago total del saldo adeudado a la fecha de corte, que incluye saldo de principal y saldo de intereses, cargos y mantenimiento del valor. No está incluido en el pago de contado las transacciones, intereses y mantenimiento de valor que podrían acumularse en los días transcurridos entre su fecha de corte y su fecha límite de pago de contado. Si usted cancela de contado a la fecha máxima de pago de contado, los intereses sobre la base de saldo diario no serán cargados.
SALDO ANTERIOR: Saldo al inicio del ciclo, equivalente al saldo de pago de contado del periodo anterior.
CARGOS: Son los débitos por servicios en concepto de

comisiones, gastos por gestión de cobro, reposición de tarjeta, membresía anual, mantenimiento de valor, otros.
INTERESES: Son calculados de forma diaria sobre el saldo de principal desde la fecha de corte mes anterior, hasta la actual. Los cargos por mora, gestión de cobro, comisión por retiro de efectivo, ajuste de mantenimiento al valor, membresía y otros cargos al principal, solo generan intereses correspondientes después de transcurridos 45 días de no realizar pagos.
IMPUGNACION DE CARGOS: Si encuentra alguna compra o cargo que no reconoce: Verifique su estado de cuenta, revise sus registros, puede haber olvidado alguna compra. Recuerde conservar las copias de sus comprobantes hasta que estén reflejados en su estado de cuenta. Verifique que sus adicionales no hayan realizado la compra o el cargo del que tiene duda. Revise si ha realizado alguna compra por Internet, por teléfono, por correo o ha solicitado algún cargo automático. Si realizó alguna compra por estas vías, verifique si el monto o la fecha le son familiares ya que algunas empresas efectúan sus cargos bajo un nombre diferente al usual. Si aún no reconoce la transacción, debe comunicarlo inmediatamente dentro de los 30 días posteriores a la fecha de corte de su tarjeta.
EXTRAVIDIO O ROBO DE SU TARJETA: Llame inmediatamente al 2255-8000. Este servicio funciona las 24 horas del día, los 365 días. Si su tarjeta es VISA y se encuentra en Estados Unidos o Canadá, llame al 1-800-396-9665 y en el resto del mundo (collect) 303-967-1098. Al reportar su tarjeta como robada o extraviada, esta se bloqueará de manera inmediata y se genera un reemplazo automático de su tarjeta.
RETIROS DE EFECTIVO: En cualquiera de los cajeros automáticos Visa Plus en todo el mundo, inserte la tarjeta en el cajero e ingrese su Número de Identificación Personal (PIN) cuando se le solicite. Puede efectuar retiros de efectivo en nuestros centros de servicio si desea un monto superior al dispensado por el cajero automático.
PAGOS CON CHEQUE: Si realiza su pago con cheque, favor emitirlo a nombre de Banco Ficohsa de Nicaragua S.A. según sea la tarjeta a pagar, depositelo directo en los buzones seguros ubicados en todas las sucursales, el pago se aplicará el mismo día. Tenga en cuenta que el periodo de compensación de cheques es: Cheques Ficohsa 1 día, Cheques bancos nacionales 5 días, Cheques bancos extranjeros 30 días. Una vez compensado el cheque se liberará el disponible para

consumo equivalente al monto compensado.
RECOMENDACIONES PARA EL MANEJO DE SU TARJETA DE CREDITO: Mantenga su tarjeta en un lugar seguro y que otras personas no tengan acceso a ella. Mantenga activo su seguro de fraude de tarjeta para estar 100% protegido en caso de ocurrir un fraude: reporte de inmediato el robo, extravío o pérdida de su tarjeta de crédito; notifíquenos sus cambios de teléfono y dirección para contactarle cuando necesitemos confirmar una transacción no regular en su cuenta; memorice su PIN (Número de Identificación Personal), no lo revele a otras personas, no lo escriba en su tarjeta, monedero o tarjetero.
SEGURO DE FRAUDE Y VIDA: Para su tranquilidad, nuestras tarjetas de crédito le brindan la posibilidad de adquirir un seguro de Fraude y Vida, que cubren hasta el 100% del monto del fraude y hasta US\$35,000 del saldo deudor por cliente, por fallecimiento. La cobertura tendrá efecto a partir de la última transacción no reconocida por el cliente. En caso de pérdida o robo es obligación del titular de la cuenta reportar y bloquear la tarjeta con el Banco. El cliente tendrá un plazo de 24 horas para notificar el fraude en una agencia de Banco Ficohsa o al 2255-8000. Estas transacciones serán evaluadas y validadas por el Banco y la Aseguradora. No cubre transacciones en ATM, cuando tarjeta y PIN están juntos al momento de fraude y retiro en ventanilla.
CUIDE SU CREDITO: Pague SIEMPRE Y CADA MES al menos el PAGO MINIMO y antes de la fecha máxima de pago. Mantener su cuenta al día es MUY IMPORTANTE para su record crediticio. Utilice la línea de crédito con moderación, tomando SIEMPRE en cuenta su CAPACIDAD INMEDIATA DE PAGO.
CLIENTE CUMPLIDO: Si usted paga puntualmente su tarjeta por 11 meses seguidos y realiza mensualmente compras o retiros con su tarjeta por un monto mínimo definido por producto, le devolveremos automáticamente el 100%, de la membresía de su tarjeta de crédito en el mes que se aplique este cargo. Más información www.ficohsa.com.
COMPRAS EN CUOTAS: Banco Ficohsa, ofrece a todos sus clientes de tarjeta de crédito el programa "En Cuotas ni lo notas" en los comercios afiliados al programa. Las cuotas serán cargadas mensualmente a su cuenta de TC formando parte del pago mínimo. Para más información sobre nuestro programa de cuotas y comercios afiliados ingrese a www.ficohsa.com.

Anexo 2 tabla de costo máximos de tarjeta de crédito.

TABLA DE COSTOS MÁXIMOS DE TARJETAS DE CREDITO. VIGENTE A PARTIR DEL 01 DE OCTUBRE 2025. BANCO FICOHSA NICARAGUA, S.A.

Banco Ficohsa Nicaragua, S.A. y Ficohsa Tarjetas Nicaragua, S.A. remiten el siguiente estudio comparativo de Tarjetas de Crédito de conformidad con el artículo 36 de la Norma para las Operaciones de Tarjetas de Crédito, Resolución Número CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010.

PRODUCTOS	Tasa de interés corriente anual		Tasa de interés moratoria anual		Tasa de costo efectiva anual (TCEA)*		Comisión por cada retiro de efectivo	Honorario por gestión de cobros extrajudicial (mensual)**	Cargo por cada exposición de tarjeta***		Cargo por Membresía (anual)****		Cargo por Mantenimiento de Valor (anual)		Cargo por cada cheque rechazado		Cargo por envío de Estado de Cuenta Físico		Cargo por impresión y envío de Estado de Cuenta Físico		Plazo de pago de contado		Plazo de pago mínimo		Plazo de financiamiento		Cobertura	Beneficios - Puntos, milla y Cash Back
	Dólares	Córdobas	Dólares	Córdobas	Dólares	Córdobas			Dólares	Córdobas	Dólares	Córdobas	Dólares	Córdobas	Dólares	Córdobas	Dólares	Córdobas	Dólares	Córdobas	Dólares	Córdobas	Dólares	Córdobas	Dólares	Córdobas		
Clásica débito*	30%	10%	19.50%	25%	12.20%	16.96%	1% con un mínimo de US\$ 2 o su equivalente en C\$		US\$	N/A	US\$ 30 (dólar) y cada adicional US\$12, o su equivalente en C\$	N/A	5%	US\$20 o su equivalente en C\$	US\$0.50 o su equivalente en C\$	US\$0 o su equivalente en C\$	US\$0 o su equivalente en C\$	25 días	25 días	25 días	25 días	33 meses	33 meses	Internacional	1 Punto ÷ por cada dólar de compra o su equivalencia en córdoba			
Oro débito*	32%	10%	16.50%	25%	42.10%	16.64%	1% con un mínimo de US\$ 2 o su equivalente en C\$		US\$	N/A	US\$ 30 (dólar) y cada adicional US\$12, o su equivalente en C\$	N/A	5%	US\$20 o su equivalente en C\$	US\$0.50 o su equivalente en C\$	US\$0 o su equivalente en C\$	US\$0 o su equivalente en C\$	25 días	25 días	25 días	25 días	33 meses	33 meses	Internacional	1 Punto ÷ por cada dólar de compra o su equivalencia en córdoba			
Platinum débito*	27%	45%	13.50%	22.50%	32.80%	17.57%	1% con un mínimo de US\$ 2 o su equivalente en C\$	US\$ 10 (o su equivalente en Córdobas) para Tarjetas con línea de crédito mayor de US\$ 1,000.00 (o su equivalente en Córdobas) con un máximo de honorario de US\$20 (o su equivalente en Córdobas).	N/A	N/A	US\$ 50 (dólar) y cada adicional US\$25, o su equivalente en C\$	N/A	5%	US\$20 o su equivalente en C\$	US\$0.50 o su equivalente en C\$	US\$0 o su equivalente en C\$	US\$0 o su equivalente en C\$	25 días	25 días	25 días	25 días	33 meses	33 meses	Internacional	2 Puntos ÷ por compra en restaurantes y entretenimiento y 1 Punto por cada dólar (o su equivalencia en córdoba) por el resto de compras			
Corporate Platinum débito*	27%	45%	13.50%	22.50%	32.80%	17.57%	1% con un mínimo de US\$ 2 o su equivalente en C\$		N/A	N/A	US\$ 50 (dólar) y cada adicional US\$25, o su equivalente en C\$	N/A	5%	US\$20 o su equivalente en C\$	US\$0.50 o su equivalente en C\$	US\$0 o su equivalente en C\$	US\$0 o su equivalente en C\$	25 días	25 días	25 días	25 días	33 meses	33 meses	Internacional	1 Punto ÷ por cada tres dólares o su equivalencia en córdoba			
Signature débito*	19.8%	39%	9.9%	19.50%	21.38%	16.83%	1% con un mínimo de US\$ 2 o su equivalente en C\$		N/A	N/A	Cortésia	N/A	5%	US\$20 o su equivalente en C\$	US\$0.50 o su equivalente en C\$	US\$0 o su equivalente en C\$	US\$0 o su equivalente en C\$	25 días	25 días	25 días	25 días	33 meses	33 meses	Internacional	3 Puntos ÷ por compra de boletines, 2 Puntos ÷ en restaurantes y 1 Punto por cada dólar (o su equivalencia en córdoba) por el resto de compras			
Mastercard Black débito*	19.8%	39%	9.9%	19.50%	23.29%	16.89%	1% con un mínimo de US\$ 2 o su equivalente en C\$		N/A	N/A	US\$100 (dólar) y cada adicional US\$50, o su equivalente en C\$	N/A	5%	US\$20 o su equivalente en C\$	US\$0.50 o su equivalente en C\$	US\$0 o su equivalente en C\$	US\$0 o su equivalente en C\$	25 días	25 días	25 días	25 días	33 meses	33 meses	Internacional	2 Puntos ÷ por compra de boletines, renta de autos, hoteles y comprar en el extranjero y 1 Punto por cada dólar (o su equivalencia en córdoba) por el resto de compras			
Cash Back	30%	10%	19.50%	25.00%	48.91%	16.14%	1% con un mínimo de US\$ 2 o su equivalente en C\$		1% del saldo adeudado para las tarjetas con línea de crédito igual o mayor de US\$ 1,000.00 (o su equivalente en Córdobas)	US\$	N/A	US\$ 30 (dólar) y cada adicional US\$12, o su equivalente en C\$	N/A	5%	US\$20 o su equivalente en C\$	US\$0.50 o su equivalente en C\$	US\$0 o su equivalente en C\$	US\$0 o su equivalente en C\$	25 días	25 días	25 días	25 días	33 meses	33 meses	Internacional	5% Cash Back por cada dólar de compra en Supermercados y Farmacias o Gasolineras (o su equivalencia en córdoba)		
Cash Back oro	30%	10%	19.50%	25.00%	48.91%	16.14%	1% con un mínimo de US\$ 2 o su equivalente en C\$		1% del saldo adeudado para las tarjetas con línea de crédito igual o mayor de US\$ 1,000.00 (o su equivalente en Córdobas)	US\$	N/A	US\$ 30 (dólar) y cada adicional US\$12, o su equivalente en C\$	N/A	5%	US\$20 o su equivalente en C\$	US\$0.50 o su equivalente en C\$	US\$0 o su equivalente en C\$	US\$0 o su equivalente en C\$	25 días	25 días	25 días	25 días	33 meses	33 meses	Internacional	10% Cash Back por cada dólar en compras en línea (comercios seleccionados), 5% Cash Back en Situating seleccionados y 1% Cash Back en el resto de compras (o su equivalencia en córdoba)		
Platinum Afiliado REAL	27%	44.85%	13.50%	22.43%	31.13%	16.87%	1% con un mínimo de US\$ 2 o su equivalente en C\$		1% del saldo adeudado para las tarjetas con línea de crédito igual o mayor de US\$ 1,000.00 (o su equivalente en Córdobas)	N/A	N/A	US\$ 50 (dólar) y cada adicional US\$25, o su equivalente en C\$	N/A	5%	US\$20 o su equivalente en C\$	US\$0.50 o su equivalente en C\$	US\$0 o su equivalente en C\$	US\$0 o su equivalente en C\$	25 días	25 días	25 días	25 días	33 meses	33 meses	Internacional	1 milla LM y una milla REAL por cada dólar de compra o su equivalencia en córdoba		
Afiliado Infante	19.8%	39%	9.9%	19.50%	22.72%	17.47%	1% con un mínimo de US\$ 2 o su equivalente en C\$		1% del saldo adeudado para las tarjetas con línea de crédito igual o mayor de US\$ 1,000.00 (o su equivalente en Córdobas)	N/A	N/A	US\$100 (dólar) y cada adicional US\$50, o su equivalente en C\$	N/A	5%	US\$20 o su equivalente en C\$	US\$0.50 o su equivalente en C\$	US\$0 o su equivalente en C\$	US\$0 o su equivalente en C\$	25 días	25 días	25 días	25 días	33 meses	33 meses	Internacional	1 milla LM por cada dólar de compra o su equivalencia en córdoba		
Ficohsa Advantage® Mastercard Platinum	27%	44.85%	13.50%	22.43%	31.13%	16.87%	1% con un mínimo de US\$ 2 o su equivalente en C\$		1% del saldo adeudado para las tarjetas con línea de crédito igual o mayor de US\$ 1,000.00 (o su equivalente en Córdobas)	N/A	N/A	US\$ 50 (dólar) y cada adicional US\$25, o su equivalente en C\$	N/A	5%	US\$20 o su equivalente en C\$	US\$0.50 o su equivalente en C\$	US\$0 o su equivalente en C\$	US\$0 o su equivalente en C\$	25 días	25 días	25 días	25 días	33 meses	33 meses	Internacional	2 millas por cada dólar de compra o su equivalencia en córdoba en AA.com y con la alianza oneworld™ 1.5 millas por cada dólar de compra o su equivalencia en córdoba en supermercados, 1 milla por cada dólar de compra o su equivalencia en córdoba en línea de compra en línea de compra		
Ficohsa Advantage® Mastercard Black	19.8%	39%	9.9%	19.50%	22.72%	17.47%	1% con un mínimo de US\$ 2 o su equivalente en C\$		1% del saldo adeudado para las tarjetas con línea de crédito igual o mayor de US\$ 1,000.00 (o su equivalente en Córdobas)	N/A	N/A	US\$100 (dólar) y cada adicional US\$50, o su equivalente en C\$	N/A	5%	US\$20 o su equivalente en C\$	US\$0.50 o su equivalente en C\$	US\$0 o su equivalente en C\$	US\$0 o su equivalente en C\$	25 días	25 días	25 días	25 días	33 meses	33 meses	Internacional	2 millas por cada dólar de compra o su equivalencia en córdoba en AA.com y con la alianza oneworld™ 1.5 millas por cada dólar de compra o su equivalencia en córdoba en supermercados, 1 milla por cada dólar de compra o su equivalencia en córdoba en línea de compra		
Cash Back Signature	19.8%	39%	9.9%	19.50%	21.38%	16.83%	1% con un mínimo de US\$ 2 o su equivalente en C\$	1% del saldo adeudado para las tarjetas con línea de crédito igual o mayor de US\$ 1,000.00 (o su equivalente en Córdobas)	N/A	N/A	Cortésia	N/A	5%	US\$20 o su equivalente en C\$	US\$0.50 o su equivalente en C\$	US\$0 o su equivalente en C\$	US\$0 o su equivalente en C\$	25 días	25 días	25 días	25 días	33 meses	33 meses	Internacional	5% Cash Back por cada dólar de compra en Supermercados y Farmacias o Gasolineras (o su equivalencia en córdoba) y 1% en agencias de viajes e inmobiliarias			

*La TCEA puede variar en dependencia de la línea de crédito.

** Este honorario está estipulado en el artículo 8 de la Ley No. 515 "Ley de Promoción y Ordenamiento de Uso de la Tarjeta de Crédito" y el artículo 18, inciso (b), de la "Norma para las Operaciones de Tarjetas de Crédito". Este cargo aparece en los estados de cuenta bajo el concepto de "Cargo por Mora".

*** Aplica para tarjetas perdidas y robadas al cliente.

**** El Cargo Anual por Membresía es de cortesía el primer año.

Cargo por Sobregiro. No Aplica.

Para las transacciones que se lleven a cabo fuera de Nicaragua en una moneda diferente al dólar de Estados Unidos de América, las marcas (Visa o Mastercard) podrían aplicar una comisión de hasta 1.5% sobre el monto transado, en concepto de conversión de moneda.

Anexo 3

Manual Académico de Políticas de Crédito para la Aprobación de Tarjetas de Crédito del Banco Ficohsa Nicaragua, S.A. (Año 2024)

El presente anexo contiene el Manual Académico de Políticas de Crédito elaborado con fines exclusivamente académicos para el seminario de graduación. Su contenido se basa en el análisis de los Estados Financieros Consolidados Auditados del Banco Ficohsa Nicaragua, S.A., al 31 de diciembre de 2024, así como en el marco normativo emitido por la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (SIBOIF).

El documento no representa políticas oficiales del banco; su propósito es ilustrar, a partir de información real y normativa vigente, los lineamientos que guiarían un proceso prudencial de otorgamiento de tarjetas de crédito.

2. Propósito del Manual Académico

El objetivo central del manual es establecer los lineamientos técnicos, normativos y operativos que orientarían la evaluación, aprobación y administración de tarjetas de crédito, promoviendo prácticas de crédito responsable y gestión adecuada del riesgo financiero y operativo.

3. Alcance del Manual

Este manual se utiliza únicamente como herramienta académica dentro del análisis de riesgos financieros y operativos del producto tarjeta de crédito desarrollado en este seminario. Su aplicación y contenido no sustituyen las políticas institucionales oficiales del Banco Ficohsa.

4. Estructura del Manual

4.2 Objetivo General del Manual

Garantizar un otorgamiento responsable de tarjetas de crédito mediante políticas que aseguren la correcta verificación del cliente, la evaluación de su capacidad de pago, la estabilidad de ingresos, el historial crediticio y el cumplimiento del marco regulatorio establecido por la SIBOIF.

4.3 Políticas del Manual

4.3.1 Políticas de Documentación e Identificación de Clientes

Presentación obligatoria de documento de identidad oficial vigente.

Verificación visual presencial o virtual del documento.

Validación de autenticidad mediante sistemas internos del banco.

Coherencia entre información de identidad, domicilio, empleo y referencias.

Prohibición de documentos vencidos, alterados o con inconsistencias.

Debida diligencia aplicada según riesgo del cliente:

Simplificada: bajo riesgo / montos pequeños.

Normal: clientes regulares.

Reforzada: PEP, PNP, montos elevados o riesgo especial.

4.3.2 Políticas sobre PEP (Personas Expuestas Políticamente) y PNP

Identificación obligatoria de PEP nacionales y extranjeras, y PNP.

Debida diligencia reforzada y exhaustiva:

Verificación de origen de fondos.

Revisión documental ampliada.

Aprobación expresa del Comité de Cumplimiento y Riesgo.

Monitoreo continuo de transacciones.

Prohibición de aprobar crédito a personas en listas OFAC, ONU o UE.

4.3.3 Políticas de Elegibilidad y Perfil del Cliente

Los solicitantes se clasifican según su fuente de ingresos:

Tipo de Cliente	Descripción	Documentación Requerida
Asalariado	Ing. fijos de empleo formal	Constancia salarial, colilla INSS
Dueño de negocio	Negocio propio	RUC, matrícula municipal

Independiente	Servicios profesionales	Contratos, recibos, estados bancarios
Jubilado	Ingreso permanente	Resolución o constancia de jubilación

4.3.4 Políticas de Ingresos y Capacidad de Pago

Ingreso mínimo para optar: **C\$ 18,000 mensuales.**

Endeudamiento máximo permitido: **40% del ingreso neto.**

Flexibilidad de 5% adicional para empleados del sector público o empresas con convenio.

Segmentación del perfil crediticio según ingreso:

Bajo: C\$18,000 – C\$30,000 → Tarjeta Básica/Clásica

Medio: C\$31,000 – C\$50,000 → Básica/Gold

Medio alto: C\$51,000 – C\$100,000 → Gold/Platinum

Segmento B: C\$101,000 – C\$150,000 → Platinum

Segmento A: Más de C\$150,000 → Black

4.3.5 Políticas Específicas

Zona tramitable

Zonas urbanas o semiurbanas donde el banco puede validar información y realizar verificaciones.

Incluye: Pacífico, Región Central y Caribe (Managua, León, Matagalpa, Estelí, Masaya, etc.)

Zona no tramitable

Áreas rurales sin capacidad de verificación.

Solo se atienden clientes con historial sólido y referencias verificables.

Actividades no elegibles

Juegos de azar o casinos.

Préstamos informales.

Criptomonedas no reguladas.

Armas o giros ilícitos.

Comercios vinculados a LA/FT.

Política de edad

Mínimo: **21 años**

Máximo: **70 años**

Desde 65 años: documentación adicional de salud e ingresos.

Antigüedad laboral

Asalariado: 1 año (o 6 meses con experiencia crediticia).

Independiente: 2 años de actividad comprobada.

Dueños de negocio: 2 años de operación.

Jubilados: sin restricción.

4.3.6 Políticas de Buró de Crédito

Consulta obligatoria en centrales de riesgo locales.

No se permite mora mayor a 30 días en los últimos 12 meses.

Máximo dos créditos activos en otras instituciones.

Clientes sin experiencia pueden acceder a línea inicial limitada.

4.3.7 Líneas de Crédito Permitidas

Tipo de Cliente	Mínimo	Máximo	Condiciones
Asalariado	C\$18,400	C\$250,000	Según ingreso y capacidad
Independiente	C\$18,400	C\$400,000	Ingresos promediados
Dueño de negocio	C\$18,400	C\$400,000	Evaluación de flujo
Jubilado	C\$18,400	C\$150,000	Solo ingresos fijos

4.3.8 Garantías y Seguros

Las tarjetas no requieren garantía real.

Puede solicitarse **codeudor solidario**.

Seguro de vida y deudor obligatorio.

4.3.9 Políticas Complementarias

Revisión anual del límite de crédito.

Suspensión o reducción automática ante mora prolongada.

Monitoreo contra fraude y cumplimiento LA/FT.

Educación financiera obligatoria para nuevos clientes.

5. Nota de Validez Académica

Este manual es un documento académico elaborado para efectos del análisis del presente seminario. No representa ni sustituye las políticas oficiales del Banco Ficohsa Nicaragua, S.A.
