

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA

UNAN-MANAGUA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

DEPARTAMENTO DE CONTADURIA PUBLICA Y FINANZAS



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

TEMA:

Operaciones Bancarias

SUBTEMA:

Riesgo del uso inadecuado de las tarjetas de crédito por falta de conocimiento en la población de Managua en líneas de créditos de más de \$5000 en el periodo 2012-2014

AUTORES:

Bra. Katherine Bisseth ortega González

Bra. Diana Andreina Pérez cuadra

TUTOR:

Llic. solieth Alenka Martínez Jarquin

01 de junio de 2015

**TEMA:**  
**OPERACIONES BANCARIAS**

**SUBTEMA:**

**RIESGO DEL USO INADECUADO DE LAS TARJETAS DE  
CREDITO POR FALTA DE CONOCIMIENTO EN LA  
POBLACION DE MANAGUA EN LINEAS DE CREDITOS DE MÁS  
DE \$5000 EN EL PERIODO 2012-2014**

## **i. RESUMEN**

En este presente trabajo de investigación denominado: “EL RIESGO DEL USO INADECUADO DE LAS TARJETAS DE CREDITO EN LA POBLACION MANAGUA 2012 -2014 ” daremos a conocer el impacto que hoy en día representa las tarjetas de crédito y el uso inadecuado que realizan los usuarios.

El uso responsable de las tarjetas de crédito tiene muchos beneficios como en el momento de una emergencia y es una de las mejores formas para hacer vida crediticia, convivir con una tarjeta de crédito hace que no carguemos con tanto dinero en efectivo en nuestras billeteras, son por estas razones en que nosotros debemos de ver las tarjetas de crédito de una óptica responsable.

Realizar un buen uso nos evitara un endeudamiento, como podremos observarlo en el caso practico, el ciclo de recuperación cartera.

Si tenemos dominio propio y sabio para administrar nuestras finanzas, podemos optar por una tarjeta de crédito ya que sabremos usar de manera apropiada.

## **ii. DEDICATORIA**

Primeramente a nuestro Padre Celestial porque nos encontramos totalmente agradecidas ya que le debemos todo a EL.

Por otra parte a nuestras madres, por inculcarnos siempre la importancia en la dedicación de nuestros estudios, por los ejemplos de perseverancia y constancia que las caracterizan es por eso que estamos este día aquí.

Atentamente

**Diana Andreina Pérez Cuadra**

**Katherine Bisseth Ortega González**

### **iii. AGRADECIMIENTO**

Son muchas las personas especiales que nos gustaría agradecer por el apoyo, ánimo y compañía en las diferentes etapas de nuestras vidas.

Le damos gracias a Dios porque hizo realidad nuestro sueño, rodeándonos de su amor y llenándonos de Su sabiduría, dándonos fuerzas con una buena salud.

A nuestras madres por el esfuerzo y apoyo incondicional que nos han brindado en todo este tiempo, por la confianza que nos han dado, formándonos en personas de bien.

También a la estimada Lic. Solieth Martínez Jarquin por el apoyo en la elaboración de nuestro seminario, así también por la dedicación de su tiempo.

Atentamente

**Diana Andreina Pérez Cuadra**

**Katherine Bisseth Ortega González**

## INDICE

i.	Resumen	
ii.	Dedicatoria	
iii.	Agradecimiento	
<b>I.</b>	<b>Introduccion</b>	<b>1</b>
<b>II.</b>	<b>Justificacion</b>	<b>2</b>
<b>III.</b>	<b>Objetivos</b>	<b>3</b>
3.1	<i>OBJETIVO GENERAL:</i>	3
3.2	<i>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</i>	3
<b>IV.</b>	<b>Desarrollo</b>	<b>4</b>
4.1.	<i>GENERALIDADES DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO</i>	4
4.1.1.	<i>Historia de la Banca en Nicaragua.</i>	4
4.1.2	<i>Sistema Financiero Nacional.</i>	12
4.1.3	<i>Forma Y Origen.</i>	18
4.1.3.1	<i>Forma</i>	18
4.1.3.2.	<i>Origen</i>	20
4.1.4.2	<i>Definición.</i>	24
4.1.4.3	<i>Características de la tarjeta de crédito.</i>	27
4.1.4.5	<i>Clasificación de las tarjetas de créditos.</i>	27
4.1.4.5.1	<i>Según el titular</i>	27
4.1.4.5.2	<i>Según por su naturaleza y su objetivo final.</i>	29
4.1.4.6	<i>Sistema bancario.</i>	30
4.1.4.6.1	<i>Requisitos Bancarios en Nicaragua.</i>	30
4.1.4.8	<i>Presentación de estados de cuentas.</i>	35
4.1.4.9	<i>Proceso de pérdida y robo.</i>	39
4.2	<b>Ventajas y desventajas de las tarjetas de créditos.</b>	<b>43</b>
4.2.1.	<i>VENTAJAS DE LAS TARJETAS DE CRÉDITOS.</i>	43

4.2.1.2	<i>DESVENTAJAS DE LAS TARJETAS DE CRÉDITOS</i> .....	44
4.2.1.3	<i>VENTAJAS PARA EL USUARIO</i> .....	45
4.2.1.4	<i>DESVENTAJAS PARA EL USUARIO</i> .....	46
4.2.2	<i>EVALUACIÓN DE RIESGOS</i> .....	47
4.2.2.1	<i>PRINCIPIOS PARA EVALUAR LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGO CREDITICIO EN EL BANCO</i> .....	47
4.2.2.2	<i>Establecer un entorno apropiado para el riesgo de crédito</i> .....	47
4.2.2.3	<i>Operaciones bajo un proceso sano para otorgar crédito</i> .....	49
4.2.2.4	<i>Mantener un proceso adecuado para administrar, medir y monitorear el crédito</i> .....	50
4.2.2.5	<i>Garantizar controles adecuados del riesgo de crédito</i> .....	51
4.2.2.6	<i>El papel de los supervisores</i> .....	51
4.2.3	<i>Central de riesgos</i> .....	52
4.2.4	<i>Buro de Crédito</i> .....	57
4.2.4.1	<i>Como opera un Buro de Crédito</i> .....	58
4.2.5	<i>CONTROL DE LAS FECHAS CORTES</i> .....	60
4.2.6	<i>CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS, LEYES Y REGLAMENTOS APLICABLES</i> .....	62
4.2.7	<i>RESTRICCIONES DE LAS TARJETAS DE CRÉDITOS</i> .....	64
4.2.8	<i>ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</i> .....	65
4.2.9	<i>Cuando no debe usarse las tarjetas de créditos</i> .....	67
4.2.10	<i>SEGURIDAD EN EL PROCESAMIENTO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO</i> .....	69
4.2.10.1	<i>Procedimiento de aceptación en entornos donde la tarjeta está presente</i> .....	70
4.2.11	<i>Problemática en las tarjetas de crédito</i> .....	75
4.2.11.1	<i>Declaración de Quiebra</i> .....	76
4.2.11.2	<i>Deudas con la tarjeta de crédito</i> .....	76
4.2.11.3	<i>Robo de Identidad y Acceso a Datos Personales</i> .....	78
4.2.11.4	<i>Perdida del PIN de la Tarjeta de Crédito</i> .....	80
4.2.11	<i>Mala Práctica de la Entidad Bancaria</i> .....	81
4.2.12	<i>LIMITES EN EL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO</i> .....	82

4.2.12.1	<i>CLAUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS DE LA TARJETA DE CRÉDITO.</i>	83
4.2.12.2	<i>Catálogo de cláusulas abusivas establecidas en nuestro ordenamiento y en el derecho comparado</i>	84
4.3.	<b>Asesorar a la población en el uso de las tarjetas de crédito</b>	87
4.3.1	<i>MANEJO DEL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO.</i>	87
4.3.2	<i>COMO PROTEGER SU CRÉDITO.</i>	91
4.3.3	<i>COMO AHORRAR Y GANAR DINERO CON SU TARJETA DE CRÉDITO.</i>	91
V.	<b>Caso práctico</b>	94
VI	<b>Conclusión</b>	109
VII	<b>Bibliografía</b>	111
VIII.	<b>Anexos</b>	112

## I. INTRODUCCION

Las tarjetas de crédito o dinero Plástico, se han convertido en una parte esencial de la vida Cotidiana dela mayoría de personas y ha cambiado por completo la gestión de las finanzas personales.

Se desarrollarán una serie de subtemas, entre los que están: el Concepto de tarjeta de crédito, el origen y evolución de la tarjeta de crédito en el mundo, Clasificación, elementos que la componen; la amplitud y variedad; los beneficios, ventajas y desventajas de las tarjetas de crédito; las implicaciones monetarias que tienen y su importancia en la Actualidad.

Las evaluaciones de riesgos para la entidad financiera, su central de riesgo, en que momento se convierte en una problemática la tarjeta de crédito son temas que se abordaran en esta investigación

Recomendaciones en el uso de la tarjeta de crédito para la población del departamento de Managua en el sector laboral. Y las conclusiones de como desarrollar nuestras habilidades en la administración de las finanzas personales, para no caer en endeudamiento.

## **II. JUSTIFICACION**

Esta investigación de las tarjetas de crédito tiene como finalidad ayudar a la población de Nicaragua sobre todo en el departamento de Managua en el sector laboral como usar y manejar las tarjetas de crédito, y así disminuir en las entidades financieras los riesgos crediticio (y cuentas incobrables) Además mencionaremos algunos aspectos sobre las entidades bancarias privadas de como manejan las cuentas de las tarjetas habientes y las políticas crediticias en este caso y de esta manera ayudar a la economía del país, instruyendo a los tarjetahabientes modernizar su mentalidad y tener finanzas saludables.

El enfoque de este seminario es aprender más sobre las tarjetas de crédito que existe en Nicaragua, Servir de guía didáctica para los estudios de los estudiantes de banca y finanzas que deseen consultar las generalidades, tipos de tarjetas de crédito, ventajas o desventajas.

### **III. OBJETIVOS**

#### **3.1 Objetivo general:**

- Identificar el riesgo del uso inadecuado de las tarjetas de crédito por falta de conocimiento en la población de Managua en líneas de créditos de más de \$5000 en el periodo 2012-2014

#### **• 3.2 Objetivos específicos:**

- Conocer las generalidades de la tarjeta de crédito.
- Mencionar las ventajas y desventajas del uso de la tarjeta de crédito para la población.
- Brindar alternativas en la utilización de la tarjeta de crédito para la población nicaragüense.
- Demostrar las operaciones que realiza el banco CITIBANK en el área extrajudicial con cuentas mayores de más de 180 días en mora con líneas de crédito de más de \$5000.

## **IV. Desarrollo**

### **4.1. Generalidades de las tarjetas de crédito**

#### **4.1.1. Historia de la Banca en Nicaragua.**

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

A inicios del siglo XX, por medio del Decreto Presidencial de 6 de junio de 1911, el Gobierno de Nicaragua autorizó una concesión bancaria a favor de los banqueros Brown Brothers&Company de Nueva York, por la cual, se constituiría una Corporación Bancaria con participación accionaria, tanto de la República de Nicaragua, como de los banqueros norteamericanos, la que funcionaría bajo las leyes de Estados Unidos de América. Este banco, surgió con el nombre de “Banco Nacional de Nicaragua, Incorporado” o “National Bank of Nicaragua, Incorporated”, dando inicio a sus operaciones en 1912 y la sede principal estaba en la ciudad de Managua. Este Banco, además de realizar las actividades propias, contaba con los derechos, franquicias, concesiones especiales y exclusivas que tenía el “National Bank of Nicaragua”. Asimismo, fungía como Agente Fiscal y Pagador del Gobierno de Nicaragua y

depositario de sus fondos, encargándose además, de poner en práctica el Plan Monetario y ser el emisor de billetes de bancos. Es decir, desarrolló funciones de Banco Central.

Contando siempre con la colaboración de banqueros norteamericanos en su administración, en 1924 el gobierno de Nicaragua compró la totalidad de las acciones del “Banco Nacional de Nicaragua”, lo que provocó mucho temor en la economía nicaragüense, creándose rumores de inflación y muchos depositantes particulares comenzaron a retirar sus fondos. Sin embargo, la alarma cesó ante el ofrecimiento de los banqueros norteamericanos de avisar con suficiente anticipación, si llegaba el caso de la decisión de retirarse de los puestos y que mientras tanto retendrían y garantizarían con dinero en efectivo el cien por ciento del monto de los depósitos particulares. Además, el gobierno de Nicaragua aseguró mantener la moneda nacional (Córdoba) a la par del dólar.

No obstante, fue hasta en el año 1940, cuando por medio de un Decreto-Ley, el “Banco Nacional de Nicaragua” fue completamente nacionalizado. Es decir, pasaba a ser patrimonio de la República de Nicaragua, como Ente Autónomo de dominio comercial del Estado y con una Junta Directiva compuesta por nicaragüenses residentes en Nicaragua. El Banco Nacional de Nicaragua tenía funciones de: Banco Central, Banco Comercial, Banco Agrícola y Banco de Comercio Exterior. A la par del “Banco Nacional de Nicaragua” operaban en el país dos bancos más: “Banco de Londres y América del Sud, Ltd.” y “Banco CaleyDagnall”, ambos de capital extranjero.

Con el surgimiento oficial de la Banca Comercial en Nicaragua, a partir de 1940, surge también la necesidad de una legislación que regule la actividad bancaria y de un ente regulador o supervisor de la misma. Se promulgó la Ley General de Instituciones Bancarias,

Decreto-Ley del 26 de octubre de 1940. (La Gaceta, Diario Oficial, N° 244 y 245 del 31 de octubre y del 2 de noviembre de 1940), por la cual se creó la Superintendencia de Bancos, adscrita a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Cabe señalar que con esta Ley se le dio tratamiento o nombre de Banco a dos casas comerciales y cuya función principal era la exportación del café: Casa Téfel y la Casa CaleyDagnall. No obstante, es en la década de los 50 cuando comenzó a estructurarse verdaderamente el Sistema Financiero Nicaragüense, período en el cual se crearon dos nuevos bancos: “Banco Nicaragüense” y “Banco de América”, respondiendo a las necesidades de desarrollo del sector privado agro exportador y de la inserción de Nicaragua al mercado mundial capitalista como país productor de materias primas. Posteriormente, incursionaron nuevos intermediarios financieros de ahorro y préstamos, de viviendas e inmobiliarias.

A partir de octubre de 1948, la Superintendencia de Bancos pasó a ser un Departamento o Sección, adscrita al Ministerio de Economía (Ley Creadora de Ministerios del Estado, La Gaceta, Diario Oficial, N° 249 del 13 de noviembre de 1948).

En abril de 1956, la Superintendencia de Bancos asumió la inspección, vigilancia y fiscalización de las organizaciones o instituciones dedicadas a operaciones de capitalización, de ahorro y préstamo para la vivienda; siempre, como un Departamento del Ministerio de Economía, Decreto Ejecutivo N° 23 de 1956 (La Gaceta, Diario Oficial, N° 81 del 14 de abril de 1956).

En octubre de 1957, la Superintendencia de Bancos pasó a ser Superintendencia de Bancos

y de Otras Instituciones Financieras; siempre como un Departamento del Ministerio de Economía, Decreto Legislativo N° 274 de 1957 (La Gaceta, Diario Oficial, N° 246 de octubre de 1957).

Desde marzo de 1959 la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras asumió la inspección, vigilancia y fiscalización de las sociedades o instituciones dedicadas a operaciones de Seguros de Vida, Daños, Incendios o cualquier otra clase; siempre como un Departamento del Ministerio de Economía, Decreto Ejecutivo N° 19 de 1959 (La Gaceta, Diario Oficial, N° 71 de 3 de abril de 1959).

A partir de enero de 1960, la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (SIBOIF) pasó a ser un Departamento del Banco Central de Nicaragua, conforme a la Ley Orgánica de dicha Institución, Decreto 525 de 1960 (La Gaceta, Diario Oficial, N° 211 de 16 de septiembre de 1960).

En 1963 la SIBOIF, aplica a los entes supervisados la nueva Ley General de Bancos y de Otras Instituciones (Decreto N° 828 de 1963, La Gaceta, Diario Oficial, N° 102 de 10 de mayo de 1963), que desplazó a la anterior Ley de 1940.

En abril de 1969, la SIBOIF se convierte en un órgano con funciones específicas, a cargo de un funcionario denominado “Superintendente de Bancos y de Otras Instituciones” nombrado por el Presidente de la República. Este órgano, sin embargo, estaba bajo la vigilancia de la Comisión de Superintendencia, y operaba como un Departamento dentro del Banco Central de Nicaragua (Decreto N° 9-L de 10 abril de 1969, La Gaceta, N° 81 de 15 de abril de 1969), el cual reformó el Capítulo V de la Ley Orgánica del Banco Central de Nicaragua.

En las décadas de los años 60's y 70's, la composición estructural del Sistema Financiero Nicaragüense era la siguiente:

1. Bancos Comerciales (privados y estatales).
2. Sociedades Financieras y de Inversión.
3. Instituciones de Ahorro y Préstamos
  - Bancos Comerciales Privados Nacionales: Banco Nicaragüense, Banco de América, Banco de Centroamérica, Banco CaleyDagnall y Banco Exterior.
  - Bancos Comerciales Privados Extranjeros: CITIBANK, Bank of América, Banco de Londres y América del Sud, Ltd.
  - Bancos Comerciales Estatales: Banco Nacional de Nicaragua y Banco de Crédito Popular.

En los 80's, el gobierno de entonces, reestructuró el sector financiero, mediante las medidas siguientes:

- Se nacionalizó el Sistema Financiero Nacional. Decreto N° 25, del 26 de julio de 1979 (La Gaceta, Diario Oficial, N° 3, del 24 de agosto de 1979).
- Se creó el Sistema Financiero Nacional y su Consejo Superior. Decreto N° 136 de 1979 (La Gaceta, Diario Oficial, N° 48, del 3 de noviembre de 1979).
- Se disolvió la Asociación de Instituciones Bancarias de Nicaragua. Decreto N° 194 de 1979 (La Gaceta, Diario Oficial, N° 77, del 7 de diciembre de 1979).

- La Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras entró a formar parte del Gabinete Financiero. Decreto 298 de 1980 (La Gaceta, Diario Oficial, N° 41, del 18 de febrero de 1980).
- Se creó la Corporación Financiera de Nicaragua “CORFIN” con su respectivo Consejo Directivo. Decreto N° 463, de 1980 (La Gaceta, Diario Oficial, N° 153, del 7 de julio de 1980). “CORFIN” en representación de los intereses financieros del Estado estuvo bajo la vigilancia, inspección y fiscalización de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.
- Las funciones de la SIBOIF fueron absorbidas o pasaron a manos de la Contraloría General de la República (CGR), creada por Decreto N° 86: “Ley Creadora de la Contraloría General de la República” del 20 de septiembre de 1979 (La Gaceta, Diario Oficial, N° 16, del 22 de septiembre de 1979). Dichas funciones se expresan en el Decreto N° 625: “Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, del Sistema de Control de la Administración Pública y del Área Propiedad del Pueblo”, del 22 de diciembre de 1980.
- Se dictó la Ley de Consolidación del Sistema Bancario-Financiero Nacional. Decreto N° 755 de 1981 (La Gaceta Diario Oficial, N° 154, del 13 de julio de 1981).

En esta década, operaban las entidades bancarias siguientes: Banco Nacional de Desarrollo (antes Banco Nacional de Nicaragua), Banco de Crédito Popular, Banco Nicaragüense, Banco de América y Banco Inmobiliario; todas nacionalizadas o de carácter estatal.

En 1990, con el cambio de gobierno, se inició una nueva etapa de promoción de la inversión privada en la Banca y los Seguros. Desde abril de 1991, la SIBOIF cuenta con su

propia Ley Creadora, donde se le reconoce como órgano con autonomía funcional, estableciéndose que el Superintendente y el Vice-Superintendente son electos para un período determinado por la Asamblea Nacional, por medio de lista enviada por el Presidente de la República. Ley N° 125 de 1991: “Ley de Creación de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras”. (La Gaceta, Diario Oficial, N° 64, del 10 de abril de 1991). De conformidad con el artículo 33 de esta Ley, la Superintendencia vuelve a asumir las funciones que tenía en esta materia la Contraloría General de la República y se separa de dicha Institución.

En 1995 se reformó la Constitución Política de Nicaragua establecida por el gobierno Sandinista en 1987, y en el tema que nos ocupa se debe destacar el artículo 99, que garantiza la libertad de establecer empresas bancarias:

"(...) El Estado garantiza la libertad de empresas y el establecimiento de bancos y otras instituciones financieras, privadas y estatales, que se regirán conforme las leyes de la materia. Las actividades de comercio exterior, seguros y reaseguros, estatales y privados, serán reguladas por la ley".

Por las implicancias económicas de la intermediación financiera en Nicaragua, la actualización de la legislación bancaria ha requerido que se produzcan cambios no sólo en la Ley General de Bancos, Instituciones Financieras No Bancarias y Grupos Financieros, sino que además han tenido que realizarse reformas en la Ley de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras y en la Ley del Sistema de Garantía de Depósitos.

Con la Ley General de Bancos, Instituciones Financieras No Bancarias y Grupos

Financieros, Ley N° 561, puesta en vigencia a partir de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial N° 232 del 30 de noviembre del año 2005, la industria bancaria nicaragüense cuenta con un instrumento jurídico imprescindible para el logro de la seguridad jurídica que depositantes e inversionistas, nacionales y extranjeros, requieren para potenciar sus ahorros e inversiones en el territorio nacional. Esta Ley incorpora novedosos elementos vinculados a los requisitos de ingreso a la industria bancaria, así como también establece nuevos enfoques en la labor de supervisión de las instituciones que conforman el Sistema Financiero Nacional.

Un importante cambio contenido en la reforma de la Ley 561, es la precisión con que se define lo que es un Grupo Financiero y la forma en que estos deben organizarse. Otro cambio de igual importancia, es la clara determinación del ejercicio por parte de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, de la supervisión consolidada sobre los Grupos Financieros constituidos en el interior de la República, así como de las entidades que los integran. Todos estos cambios se introdujeron para imprimirle más eficacia a la gestión del riesgo por parte de las entidades financieras supervisadas y para fortalecer la confianza de los depositantes y del público en general en las instituciones financieras.

Las reformas realizadas, han fortalecido a la Superintendencia de Bancos en su labor de supervisión, inspección, vigilancia y fiscalización de los Bancos e Instituciones Financieras No Bancarias, al precisar de una mejor forma las atribuciones del Superintendente y del Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos, reforzando la labor del primero y haciendo énfasis en la actividad reguladora del segundo, en el contexto del ordenamiento jurídico nacional que ha tomado en consideración los avances en materia de supervisión en el ámbito internacional.

La modernización de este conjunto mencionado de leyes financieras ha propiciado que la labor actual de la supervisión In Situ y Extra Situ sea ejercida por la Intendencia de Bancos mediante el diseño de una metodología de supervisión basada en riesgos, denominada “CAMELS-B-COR”. Esta metodología incorpora las recomendaciones del Comité de Basilea, en materia de supervisión bancaria, y su objetivo fundamental es determinar la verdadera calidad financiera y el nivel de riesgo de las entidades financieras reguladas.

Con esta moderna herramienta, la supervisión In Situ concentra sus enfoques no sólo en las validaciones y verificaciones de lo adecuado de los registros contables, sino, también, en la detección, evaluación y determinación de los riesgos inherentes al negocio que desarrollan las instituciones financieras supervisadas y su capacidad para manejarlos eficientemente. La supervisión Extra Situ, por su parte, ha incorporado mayor calidad al seguimiento de las condiciones y calidad financiera de las instituciones y al establecimiento de alertas tempranas, mediante dos herramientas: el Modelo de Análisis Integral de Riesgo (MAR) y el Sistema Integral de Calificación de Riesgo (SIC)

. (Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, 2014)

#### **4.1.2 Sistema Financiero Nacional.**

A principios de 1990, el Gobierno Nicaragüense inició un proceso de ajuste estructural económico. Una de las reformas contenidas en este programa fue la liberalización del sector financiero, incluyendo la circulación de la moneda nacional y la remoción de controles a la

tasa de interés. Desde ese entonces, las reformas estructurales han estado acompañadas por una política fiscal y monetaria dirigida a mantener la estabilidad macroeconómica.

La reforma financiera condujo a cambios significativos en la estructura del sector financiero. Un paso importante fue la creación en 1991, de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, cuya finalidad era la de supervisar, vigilar y fiscalizar el funcionamiento del sistema financiero Nacional. Además, se autorizó el establecimiento de bancos privados para hacer frente a la creciente demanda de recursos financieros. Sin embargo, las reformas implementadas no resultaron en una ampliación del sistema bancario (Sánchez, 1999).

En comparación con los demás países centroamericanos, Nicaragua cuenta con el mercado financiero más reducido de la región tanto en términos de volumen como en el número de bancos. Con las reformas financieras se redujo el papel del estado como intermediario financiero en el mercado. Uno de los resultados de esta política fue el cierre del Banco Nacional de Desarrollo (BANADES), quien históricamente había sido uno de los oferentes de crédito más importantes del país; con su cierre, muchos hogares perdieron su acceso al crédito. Este vacío crediticio dejado por el sector público fue parcialmente cubierto por iniciativas privadas provenientes del sector de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) y las Organizaciones No Gubernamentales (ONG).

Este artículo analiza el desempeño de las Intermediarias Microfinancieras (IMF) en Nicaragua y busca la identificación de factores que inciden en su proceso de expansión como sector. Nicaragua es un ejemplo interesante en cuanto al desarrollo de las microfinanzas debido a la presencia de la cooperación internacional, la cual impulsó la creación de una gran cantidad de Instituciones Microfinancieras con la finalidad de que los hogares de bajos recursos tuvieran mayores oportunidades de acceder a servicios microfinancieros. No obstante, esta iniciativa careció de una visión integral que permitiera una adecuada maduración del sector así como la consolidación de las entidades mismas, resultando en una dependencia permanente de fondos frescos para su funcionamiento.

Durante los últimos cinco años, Nicaragua registró una cierta estabilidad en cuanto a su profundidad financiera. Sin embargo, su índice de profundidad es el más alto en la región centroamericana, registrando un promedio de 64.8, debido a la alta participación del sector público en los crédito internos.

Las tasas de interés reales en Nicaragua se han mantenido relativamente estables durante los últimos años. Las tasas pasivas han oscilado entre el 9 y 10%, reflejando que no se aplican, como en el pasado, tasas reales negativas en la captación de fondos. En cuanto a las tasas de intereses activas reales, estas han sido las más altas de la región. Ello se debe entre otros, a la política monetaria restrictiva y la alta tasa de encaje legal (CEPAL, 2003), lo cual exige un alto margen de intermediación por parte de la banca.

Durante la década de los noventa, las reformas en el sector financiero Nicaragüense fue uno de los objetivos más importantes dentro de los programas de ajustes estructurales. La liberalización de las tasas de interés y la reducción de los encajes estuvieron acompañadas con la modernización de la legislación y la regulación bancaria.

Un elemento importante ha sido la creación de un Banco Central con una mayor autonomía, dando un carácter más técnico e independiente de los círculos políticos (Camacho, et al, 1999). Respecto al sistema bancario, a finales del 2002 Nicaragua contaba con un total de seis bancos privados cuyos activos totales ascendían a USD 1,929 millones. Este sector se ha caracterizado por ser reducido dificultando las posibilidades de alcanzar economías de escala que le permitan un funcionamiento más eficiente. El proceso de saneamiento se produjo a raíz de la quiebra de cuatro bancos en el período 1999-2001, algunos de estos casos resultando en altos costos para el país.

(Sanders, 2002)

### **Instituciones que componen el SFN (Sistema Financiero Nacional)**

#### **➤ Instituciones Bancarias**

- Banco Citibank de Nicaragua S.A - CITYBANK
- Banco de América Central S.A - BAC
- Banco de Finanzas S.A - BDF
- Banco de Fomento a la Producción (BANCO PRODUZCAMOS)
- Banco de la Producción S.A – BANPRO

- Banco Lafise Bancentro S.A - BANCENTRO
- Banco Procredit S.A – PROCREDIT

➤ **Sociedades Financieras**

- Financiera Fama S.A – FAMA
- Financiera Finca Nicaragua S.A – FINCANICARAGUA

➤ **Sociedades de Seguro**

• **Nacionales:**

- 1) Compañía Nacional de Seguros de Nicaragua;
- 2) Compañía de Seguros la Protectora, S.A.
- 3) La Inmobiliaria de Seguros, S.A.
- 4) Compañía de Seguros la Occidental, S.A.
- 5) Compañía Nicaragüense de Seguros, S.A.
- 6) Compañía de Seguros la Capital, S.A.

• **Extranjeras:**

- 1) Pan American Life Assurance Co.
- 2) Citizens Standard Life Insurance Co.
- 3) The American Home Insurance Co.
- 4) American Life Insurance Co.
- 5) British American Insurance Co.
- 6) The Home Insurance Co.

➤ **Arrendadoras Financieras**

- Financiera Arrendadora Centroamericana S.A
- Arrendadora Financiera “Lafise S.A”

➤ **Almacenes de Deposito**

- Almacenadora Financiera de Nicaragua, S. A. (ALFINSA)
- Almacenadora LAFISE S.A
- Almacenadora de Exportaciones, S. A. (ALMEXSA) y
- Almacén Financiero BAC S.A.

Conforme lo manda la Ley estas instituciones son las únicas facultadas para emitir Certificados de Depósito y Bonos de Prenda.

➤ **Oficinas de Representación.**

- Banco De Desarrollo Económico Y Social De Venezuela - (BANDES)
- Banco HSBC Salvadoreño, S. A.
- Banco Internacional de Costa Rica, S. A. - (BICSA)
- HSBC Bank (Panamá), S.A.
- Towerbank International Inc. - (TOWERBANK)

➤ **Bolsa de Valores y Puestos de Bolsas**

- BAC Valores de Nic.
- Inversiones de Centroamérica SA
- Credifactor SA
- Invernic

- Lafise Valores
- Provalores

Hay más de 20 puestos de bolsas en Nicaragua.

(Hurtado, 2010)

### **4.1.3 Forma Y Origen.**

#### **4.1.3.1 Forma**

Materialmente la tarjeta de crédito consiste en una pieza de plástico, cuyas dimensiones y características generales han adquirido absoluta uniformidad, por virtualidad del uso y de la necesidad técnica. El tamaño de la mayoría de las tarjetas de crédito es de 85,60 mm × 53,98 mm ( $3\frac{3}{8}$  pulgada ×  $2\frac{1}{8}$  pulgada) y cumple la norma ISO/IEC 7810 ID-1.

(Organización Internacional de Normalización y IEC (Comisión Electrotécnica Internacional))

#### ➤ Cloruro de polivinilo (PVC)

El cloruro de polivinilo (PVC) es el material más común usado para las tarjetas de identificación y de crédito. Es un polímero extremadamente común desarrollado en Alemania en la década de 1920. Es más conocido por su uso en tuberías de agua, pero también se utiliza en cientos de otros productos como abrigos impermeables, envases de alimentos y miembros artificiales. El PVC es un termoplástico, lo que significa que el calor lo ablanda y permite que se pueda moldear fácilmente en una forma determinada. La adición del cloro le da cualidades resistentes a la llama que hacen que sea de uso general como aislamiento para cables eléctricos.

Cada instrumento contiene las identificaciones de la entidad emisora y del afiliado autorizado para emplearla, así como el periodo temporal durante el cual ese instrumento mantendrá su vigencia. Suele contener también la firma del portador legítimo y un sector con asientos electrónicos perceptibles mediante instrumentos adecuados. Estos asientos identifican esa particular tarjeta y habilitan al portador para disponer del crédito que conlleva el presentarla, sin estampar su firma.

➤ Elementos de una tarjeta de crédito.

- Nombre del cliente
- Numero del cliente
- Nombre de institución financiera
- Fecha de vencimiento
- Holograma
- Logo de la red de cajeros
- Banda para la firma
- Banda magnética que se encuentra al dorso y es una franja negra en la que se encuentran grabadas informaciones vitales sobre la tarjeta

- Información sobre el emisor

- Número de la tarjeta

Es un número de cuenta principal de las tarjetas de crédito y tarjetas bancarias. Tiene una cierta cantidad de estructura interna y las cuotas de un sistema común de numeración. Los números de tarjeta de crédito son un caso especial de la norma ISO/IEC 7812 números de tarjetas bancarias.

Una norma ISO/IEC 7812 contiene un número de un dígito identificador principal de la Industria (MII), uno de seis dígitos Número de Identificación del Emisor (IIN), un número de cuenta y un verificador de un solo dígito calculan utilizando el algoritmo de Luhn. El MII es considerado como parte del IIN.

El término "Emisor Número de Identificación" (IIN) sustituye a los utilizados anteriormente "Número de Identificación Bancaria" (BIN). Véase la norma ISO / IEC 7812 para más información.

([http://es.wikipedia.org/wiki/Tarjeta\\_de\\_cr%C3%A9dito#Caracter.C3.ADsticas](http://es.wikipedia.org/wiki/Tarjeta_de_cr%C3%A9dito#Caracter.C3.ADsticas))

#### ***4.1.3.2. Origen***

Con respecto al origen, podemos decir que apareció en los comienzos del siglo XX en los Estados Unidos. Concretamente, la idea surgió dentro de las oficinas del Chase Manhattan Bank, a manos de su director, bajo la modalidad de tarjeta profesional, se insinuó con su forma mayoritaria alrededor de la década de los años 1940 y tomó difusión desde la mitad del siglo.

La difusión internacional fue producto del empleo en otras naciones de las tarjetas emitidas en aquel país, y del establecimiento local de sucursales de las emisoras durante las décadas de los 50 y 60s.

La tarjeta de crédito se ha convertido, en los países desarrollados en los últimos tiempos, en el medio habitual de pago tanto nacional como a nivel internacional. Hoy es amigo y a la vez enemiga de muchas personas. ¿Cómo hemos llegado a tenerla en nuestros bolsillos?

La tarjeta de crédito es actualmente el instrumento financiero más utilizado en los países desarrollados. Su uso ha superado ampliamente al de otros medios de crédito como los cheques, las letras bancarias etc. y además ha sustituido en gran medida al uso de dinero en efectivo en las operaciones de compra-venta que realizamos habitualmente.

El surgimiento de la tarjeta de crédito está vinculado al desarrollo de las actividades mercantiles, al auge de la sociedad de consumo y de la contratación en masa. Surgió para evitar la movilización de grandes cantidades de dinero en efectivo y simplificar así, las actividades de los consumidores. Pero, ¿dónde y como surgió la necesidad de tener un instrumento financiero que acreditara la disponibilidad económica de una persona sin la necesidad de disponer de ese dinero en efectivo? A pesar de que hay algunas discrepancias, la mayoría de teorías atribuyen el nacimiento de la primera tarjeta de crédito a Frank McNamara, un rico empresario de los Estados Unidos, que a mediados del siglo XX invitó a almorzar a un restaurante a un numeroso grupo de amigos. Cuando McNamara se dispuso a pagar la cuenta, se percató que había olvidado su cartera y que por tanto no tenía dinero en efectivo para abonar el coste del almuerzo, por lo que tuvo que convenir con el establecimiento una promesa de pago a futuro.

Ese incidente hizo pensar a MacNamara en la limitación que significaba el dinero, y en la necesidad de un sistema por el cual una persona pudiera demostrar sus respetabilidades de crédito en cualquier lugar que visitara.

En la misma época, en la costa californiana, Alfred Bloomingdale (hijo del fundador de unos almacenes del mismo nombre) tuvo una idea idéntica, lanzando una tarjeta “Dine and Sign” (“coma y firme”). McNamara y Bloomingdale decidieron unir sus esfuerzos y de dicha fusión nació la tarjeta Dinners Club, que se estableció a nivel nacional en EEUU. Esa fue la primera tarjeta acreditativa del mundo, del tipo Travel&Entertainment.

En sus inicios los titulares recibían un carné de cartón con un talonario, donde figuraban los establecimientos que daban crédito a los portadores de esos talonarios. El Dinners Club pagaba a los comercios por las transacciones efectuadas con la tarjeta, deduciendo un porcentaje como ‘descuento’ para compensar el papel desempeñado en la venta por la tarjeta. Se les cobraba a los usuarios por sus cargos, y se les requería que pagaran el monto total debido al recibo de la cuenta.

El uso de este sistema de pago fue extendiéndose rápidamente a un amplio espectro de compras de diversa índole, hasta que fue admitido para pagar todo tipo de bienes y servicios, y no sólo en EEUU sino también a nivel internacional.

Después de la tarjeta Diners Club y de la Dine and Sign, surgieron numerosos competidores, tanto que algunos emisores bilaterales se apresuraron a firmar convenios de adhesión con establecimientos de bienes y servicios. Otras compañías, originariamente prestatarias de servicios de turismo, se lanzaron asimismo a incorporar el sistema de operaciones con tarjeta.

American Express Company, que hasta entonces se había dedicado con exclusividad a la actividad en agencias de viajes, y que emitía cheques para sus clientes, creó en 1958 su propia marca de tarjetas, dentro de la línea 'Travel and Entertainment'. Le siguieron la CarteBlanche creada en 1959 por la cadena hotelera Hilton y un innumerable número emitidas que empezaron a ser emitidas por bancos y entidades financieras. Así pues, desde entonces su uso se extendió de EEUU a Europa, posteriormente a Asia y finalmente al resto del mundo. En España se sentó el primer precedente de tarjetas de crédito en 1971, cuando el Banco de Bilbao lanzó la tarjeta BankAmericard, apenas conocida en Europa.

En 1972 surgió IbancoLtd, que agrupaba los miembros mundiales emisores de esa tarjeta. En 1977 los miembros agrupados en Ibanco decidieron realizar cambios que concluirían con la creación de la marca Visa, concretamente NBI se transformó en Visa USA y Ibanco en Visa Internacional.

Paralelamente en España la tarjeta BankAmericard se convirtió en una tarjeta de uso masivo gracias a la acción de Banco de Bilbao. Este mismo banco actuó como uno de los

protagonistas para que BankAmericard se convirtiera en Visa en 1975. Fue en 1978 cuando el sistema VISA se abrió a nuevas entidades españolas, en 1979 se creó Visa España.

El uso y evolución de la tarjeta de crédito ha ido ligado indefectiblemente al desarrollo tecnológico, que ha logrado que el legendario plástico de identificación incorpore una banda magnética que permita acceso a los cajeros automáticos, a más de mil doscientos millones de tarjetas que circulan en todo el mundo. Actualmente se estima que una de cada tres transacciones comerciales en el mundo se efectúa mediante una tarjeta de crédito.

([http://es.wikipedia.org/wiki/Tarjeta\\_de\\_cr%C3%A9dito#Caracter.C3.ADsticas](http://es.wikipedia.org/wiki/Tarjeta_de_cr%C3%A9dito#Caracter.C3.ADsticas))

#### 4.1.4.2 **Definición.**

La tarjeta de crédito es un instrumento material de identificación del usuario, que puede ser una tarjeta de plástico con una banda magnética, un microchip y un número en relieve. Es emitida por un banco o entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida, a utilizarla como medio de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta. Es otra modalidad de financiación, por lo tanto, el usuario supone asumir la obligación de devolver el importe dispuesto y de pagar los intereses, comisiones bancarias y gastos.

Una tarjeta de crédito es una tarjeta de plástico que es emitida por una compañía financiera y permite a su propietario la opción de pedir prestado dinero del emisor.

La tarjeta de crédito es una tarjeta emitida por una entidad bancaria que permite realizar ciertas operaciones desde un cajero automático y la compra de bienes y servicios a crédito; generalmente es de plástico y tiene una banda magnética en una de sus caras.

En base al análisis de las diversas definiciones que evaluamos concluimos que la tarjeta de crédito es un medio bancario con cierta cantidad de dinero disponible para el usuario para que pueda gestionar algún proceso de compra o facilite el pago de alguna emergencia en el caso que lo amerite siendo responsables de los costos o gastos que contraigan al obtener una de ellas

.(Perez, 2014)

#### **4.1.4.3 Características de la tarjeta de crédito.**

En la actualidad, la tarjeta de crédito tiene un enorme uso ya que representa un excelente medio de pago en el que sin traer consigo efectivo nos permite:

- Pagar en un sinnúmero de establecimientos afiliados,
- Hacer compras vía internet o por teléfono,
- Realizar reservaciones en hoteles,
- Disponer de efectivo en cajeros automáticos,
- Pagar nuestros servicios como teléfono celular, servicios de cable,
- Entre otros.

Las tarjetas de crédito son intransferibles y deben ser emitidas por entes financieros autorizados a nombre de un titular; sin embargo existe también la figura de tarjetas adicionales que se entregan a las personas que el titular designa.

Existen, de manera habitual, tres formas de pago de tu tarjeta, las que puedes observar en el Estado de Cuenta, pasaré a explicar que significa cada una:

El sistema de cuota mensual, por el cual se presenta la cuota total del mes que deberás pagar e incluye una parte de tus consumos totales en especie y efectivo, más intereses, gastos, comisiones y portes; es decir, un parte del capital adeudado total más todos los demás conceptos. Por lo general, y cuando financias las compras en cuotas, lo primero que se amortiza es el interés, el capital va quedando relegado a las últimas cuotas.

El sistema de pago total, por el cual puedes cancelar toda la deuda que tengas a la fecha, este monto por lo general trae inmerso un descuento, ya que por ejemplo no se te cobrarían los portes de los meses siguientes en dicho mes.

El sistema de pago mínimo, opción cuando no tienes el dinero suficiente y la menos recomendable; por lo general contempla sólo la amortización de intereses y gastos, dejando de lado el capital, por lo tanto la deuda siempre está ahí.

([www.gestiopolis.com/origen-y-evolucion-historica-de-las-tarjetas-de-cre.](http://www.gestiopolis.com/origen-y-evolucion-historica-de-las-tarjetas-de-cre.))

#### **4.1.4.4 Funciones de las tarjetas de crédito.**

El funcionamiento general de las tarjetas es relativamente sencillo desde un punto de vista teórico. La entidad bancaria o emisora de la tarjeta pone a disposición del titular del "plástico" un dinero al que éste puede acceder libremente. Se trata de una especie de "préstamo" por un periodo determinado hasta el periodo de liquidación, generalmente a un mes vista. Es decir, el usuario puede hacer sus compras y al final de mes la entidad le cargará todos los gastos que haya realizado. Si la cuenta corriente dispone de fondos se mantendrá el crédito y no habrá que pagar ningún tipo de comisiones ni intereses, pero en caso contrario es cuando entra en funcionamiento el mecanismo de préstamo de la tarjeta con sus intereses y comisiones.

([es.slideshare.net/luis-09/funciones-de-las-tarjetas-de-credito](http://es.slideshare.net/luis-09/funciones-de-las-tarjetas-de-credito) [www.monografias.com](http://www.monografias.com) ›

Administración y Finanzas › Finanzas)

#### **4.1.4.5 Clasificación de las tarjetas de créditos.**

##### **4.1.4.5.1 Según el titular**

- Tarjetas personales. Las mismas no pueden ser utilizadas por ninguna otra persona que no sea el titular. Al momento de realizar una compra o una

transacción, el titular deberá mostrar además de la tarjeta de crédito, un documento que compruebe que efectivamente es el titular de la tarjeta. Este tipo de tarjeta es la más fácil de obtener, basta que la persona tenga una hoja de crédito limpia y una entrada solvente para solicitar tarjeta crédito. Luego de unos pocos minutos o días (en el peor de los casos) el cliente tiene el plástico en su poder.

- Tarjetas corporativas o empresariales. Las mismas están pensadas para ser utilizadas por los empleados de la empresa solicitante. A cada empleado de la empresa se le otorga una tarjeta. Es la empresa en este caso la que decide si se le da la tarjeta a un empleado o no.

Este tipo de tarjetas muchas veces vienen de la mano de un débito automático del sueldo del trabajador. Es decir el empleado hace compras con la tarjeta, el estado de cuentas pasa a la empresa y la empresa misma deduce los gastos del líquido a percibir por el trabajador cada mes. En alguno de los casos esto no ocurre y en otros el trabajador tiene la posibilidad de informar el plan de pagos en el que abonará la tarjeta.

Podemos decir entonces que una tarjeta corporativa es la mejor tarjeta crédito en lo que tiene que ver con el control que la empresa puede realizar sobre los gastos de sus empleados. Es más, si la tarjeta se limita a realizar gastos para la empresa, es una forma importante de controlar gastos excesivos.

- Tarjetas industriales. Las mismas se limitan a financiar compras institucionales a distintos proveedores ya sea de servicios como de mercadería. Son tarjetas especialmente emitidas con el fin de ordenar aún más los gastos de la empresa. Por lo general su uso está acotado y no todos los empleados de la empresa tienen acceso a la misma, reservándose a directores o gerentes de compra o venta. Muchas veces este tipo de tarjeta es solicitada para operar en una o varias instituciones en particular.

([www.gestiopolis.com/origen-y-evolucion-historica-de-las-tarjetas-de-cre.](http://www.gestiopolis.com/origen-y-evolucion-historica-de-las-tarjetas-de-cre.))

#### ***4.1.4.5.2 Según por su naturaleza y su objetivo final.***

Existen distintos tipos de tarjetas por su naturaleza y su objetivo final. El primer género de estas se dividen en locales e internacionales, dependiendo del alcance que posean en cuanto a su capacidad de realizar transacciones en moneda diferente a la del país de origen.

- Tarjetas de Crédito Internacionales: se pueden utilizar en la compra de artículos en cualquier país del mundo, mientras que las Tarjetas de Crédito Locales se limitan a la realización de transacciones meramente en la moneda y país de su emisión.
- Tarjetas de Crédito Convencionales: son las que permiten al usuario pagar los consumos realizados a través de ella, ya sea por medio de plazos mensuales y/o una línea de crédito giratoria con el límite establecido por el ente emisor. Si se paga el monto adeudado completo al final del mes, no se cobran intereses. Más, sin embargo,

si resta un saldo acreedor al banco, este cobra los intereses a una tasa anual preestablecida, la cual difiere de acuerdo a la institución emisora.

- Tarjetas Premier: son iguales a las anteriores, pero con límites mayores de crédito, además de ciertos tipos de preferencia. Estas pertenecen cada vez más a un reducido mercado de usuarios dentro del mercado total de tarjetahabientes.
- Tarjetas Corporativas que se emiten a favor de una compañía o institución, igual a las tarjetas de crédito privadas, con las cuales se pueden adquirir artículos sólo dentro de la empresa emisora de la misma.

([www.gestiopolis.com/origen-y-evolucion-historica-de-las-tarjetas-de-cre.](http://www.gestiopolis.com/origen-y-evolucion-historica-de-las-tarjetas-de-cre.))

#### 4.1.4.6 Sistema bancario.

##### *4.1.4.6.1 Requisitos Bancarios en Nicaragua.*

El Sistema bancario de Nicaragua ha logrado apurar su marcha en el camino hacia el fortalecimiento tras la crisis bancaria del 2000-2001, considerada la más costosa en la historia del país. Aunque a nivel general el sector apuesta por colocar sus recursos en sectores dominados por el consumo más que en la producción, cada institución tiene su nicho de mercado según sus prioridades. Activos, depósitos y créditos están al alza.

Unos años han pasado desde que Nicaragua enfrentó su peor crisis financiera que le costó más de 500 millones de dólares, con la quiebra de siete bancos privados y estatales (caso CENIS). Ahora el sector ha logrado ponerse de pie e incluso ha apresurado su marcha hasta situarse como el sector más dinámico de la economía nacional.

El Sistema Financiero Nacional emplea a 4,669 personas, tiene 210 sucursales en todo el país, de las cuales 102 se localizan en Managua y 108 en los departamentos, principalmente en las regiones del Pacífico, Centro y Norte, según un balance general del Banco Central de Nicaragua (BCN).

El sistema financiero Nicaragüense está compuesto por siete bancos entre ellos:

- BANPRO (Banco de la producción)
- BANCENTRO (Banco de crédito Centroamericano)
- BDF (Banco de finanzas)
- CITYBANK (Banco de la ciudad)
- PROCREDIT

Que en conjunto suman activos por US\$ 2.289 millones en el 2004 y de los cuales, 72% está controlado por los tres mayores bancos: BANPRO, BANCENTRO y BAC. La mayoría de sucursales en Nicaragua ofrecen el siguiente horario de atención al cliente. De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. y los sábados de 8:30 a.m. a 12:00 m.

Usted puede obtener de manera rápida su dinero en efectivo a través de los bancos. Por medio del uso de las tarjetas de débito y crédito. Las tarjetas de crédito más aceptadas son Visa y Master Card y a veces American Express. Muchas de las sucursales también cuentan con una línea de cajeros automáticos ubicados en la mayor parte del país, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para facilitar el retiro de su dinero ya sea en Córdobas o en Dólares Americanos. Asegúrese de tener a mano su pasaporte como uno de los primeros requisitos bancarios en Nicaragua.

Ahora muchas tiendas aceptan tarjetas de crédito, pero un número de negocios pequeños, sólo aceptan moneda en efectivo, especialmente en las zonas rurales. Se recomienda que usted siempre lleve una poca cantidad de dinero de baja denominación (sencillo), para evitarle atrasos, ya que el cambio en algunas ocasiones no se encuentra disponible.

El Córdoba es la moneda oficial del país, pero también el Dólar Americano circula con mucha frecuencia entre el comercio local. Excepto la moneda de otros países, que de ser encontrada, obtendría una tasa de cambio muy baja con respecto al cambio oficial. Por tal razón una buena decisión sería la obtención de Córdobas o Dólares Americano en billetes de bajas cifras, antes de entrar al país. Los Euros generalmente sólo se pueden cambiar en los grandes bancos como Bancentro o en el Banco de Finanzas.

La equivalencia de la moneda con respecto al dólar está fluctuada en forma diaria y sin notificación alguna. Se pueden cambiar Dólares a Córdobas en los bancos, en el aeropuerto internacional, y la mayoría de los hoteles cambian dólares en la recepción. Pero si de cambios rápidos se trata, usted encontrará cambistas (coyotes) en las calles, sin embargo, éstos no le

aseguran la mejor tasa de cambio. Para mayor seguridad, se recomienda usar los bancos. Si decidiera abrir una cuenta bancaria, esta sería posible en Córdobas o Dólares.

A continuación los requisitos bancarios en Nicaragua necesarios, que usted debe de aplicar.

Requisitos Bancarios en Nicaragua – Cuentas Personales – Cuenta Corriente y/o Cuenta de Ahorro.

1. Entrevista personal
2. Solicitud de apertura de cuenta
3. Formato perfil del cliente
4. Dos cartas de referencia (Bancarias, comerciales o personales)
5. En caso de firmas adicionales, completar formato datos del firmante y suministrar documentos de identificación para cada firmante.
6. Documentos de identificación original :
  - a) Nicaragüense:
    - Cedula de identidad
  - b) Extranjero Residente
    - Pasaporte y cedula de residencia vigente

(Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, 2014)

Tabla 4.1.4.6.1 Montos Mínimos de Apertura

<b>Moneda Nacional</b>	<b>Moneda Extranjera</b>
C\$1,000.00	\$100.00

Tabla 4.8.1.2 Saldo Mínimo Promedio Mensual

<b>Moneda Nacional</b>	<b>Moneda Extranjera</b>
C\$ 1,000.00	C\$100.00

Tabla 4.8.1.3 Cargo por Saldo Inferior al Mínimo

<b>Moneda Nacional</b>	<b>Moneda Extranjera</b>
C\$ 50.00	\$ 5.00

(SIBOIF, 2010)

#### **4.1.4.7 Beneficios.**

- Beneficios Económicos:
  - Crédito de 30 días, automático y sin intereses.
  - Crédito a mediano plazo sin intereses.
  - Aumento de crédito automático según historial de pago.
- Beneficios de Seguridad:
  - No se necesita andar con mucho dinero en efectivo.
  - Se puede adquirir bienes y servicios hasta los límites de crédito.
  - Protección personal contra accidentes en viajes.
- Beneficios de Comodidad y Rapidez:
  - Permite dinero en efectivo de los cajeros automáticos.
  - Facilidad de pagos de servicios a través del teléfono: agua, luz, teléfono, comida rápida.

- Flexibilidad.
    - Permite reservación y alquiler de carros y hoteles.
    - Facilidad de financiamiento a través de extra crédito a prueba hasta 25% de sobregiro gratis.
  - Prestigio y Elegancia:
    - El tarjetahabiente es considerado como una persona moral y económicamente solvente.
    - Le confiere al usuario prestigio y confiabilidad.
  - Control:
    - Permiten la verificación y el control del balance de los gastos realizados.
- (BAC, 2014)

#### **4.1.4.8 Presentación de estados de cuentas.**

Las empresas deberán remitir, por lo menos, mensualmente a los titulares de tarjetas de crédito, un estado de cuenta que incluya detalladamente los cargos y abonos efectuados en cada periodo de liquidación, el monto de pago correspondiente, así como el saldo al final del mismo. Este estado de cuenta debe contener, como mínimo, la siguiente información:

1. Nombre del titular y del usuario;
2. Número de identificación de la tarjeta de crédito;
3. Período del estado de cuenta;
4. Fecha de vencimiento y monto mínimo de pago;
5. Indicación del establecimiento afiliado, la fecha y el monto de las transacciones registradas en el período informado;

6. Monto de los intereses devengados;
7. Otros cargos, de ser pertinente, con expresa indicación de su concepto y monto;
8. Pagos efectuados por el titular durante el período informado, indicando fecha y monto;
9. Saldo adeudado a la fecha;
10. Monto disponible en la línea de crédito y,
11. Tasas de interés compensatoria y moratoria vigentes a la fecha del estado de cuenta.

<b>Estado de Cuenta Anterior – 21 de Agosto 2010</b>		
	Vencimiento de Pago para Bonificar	Vencimiento de Pagos sin Bonificar
	<b>11/09/2010</b>	<b>20/09/2010</b>
		<b>CORDOBAS</b>
	<b>Pago de Contado:</b>	5,621.00
	<b>Pago Mínimo:</b>	702.00
	<b>Importe Vencido:</b>	<b>295.00</b>
	<b>Cuotas Vencidas:</b>	1

Tabla4.1.4.8 continuacion del ejemplo anterior

	<b>Fecha de Corte:</b>	<b>21/08/2010</b>
<b>Fecha de Transacción</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>CORDOBAS</b>
	<b>Saldo Anterior al (21/07/2010):</b>	<b>4,147.49</b>
Jul.26/10	Recarga Celular 1-800-1524	45.00

Jul.26/10	Teléfono Convencional	213.14
Jul.26/10	Energía	916.23
Jul.27/10	Farmacia	50.00
	Intereses Corrientes Bonificables:46.90	
	<b>SALDO AL CORTE</b>	<b>5,668.53</b>

Tabla 4.1.4.8 Ejemplo de presentación de estado de cuenta

Tabla 4.1.4.8 continuación del ejemplo anterior

<b>Estado de Cuenta Actual – 21 de Septiembre 2010</b>		
	Vencimiento de Pago para Bonificar	Vencimientos de Pagos sin Bonificar
	<b>12/10/2010</b>	<b>20/10/2010</b>
		<b>CORDOBAS</b>
	<b>Pago de Contado:</b>	5,969.00
	<b>Pago Mínimo:</b>	<b>830.00</b>
	<b>Importe Vencido:</b>	<b>406.00</b>
	<b>Cuotas Vencidas:</b>	1
	<b>Fecha de Corte:</b>	<b>21/09/2010</b>
<b>Fecha de Transacción</b>	<b>Concepto</b>	<b>CORDOBAS</b>
	<b>Saldo Anterior al (21/08/2010):</b>	<b>5,668.53</b>
Ago.26/10	Pago Recibido	-295.00
Sep.01/10	Seguro Tarjeta	10.77
Sep.18/10	Salón de Belleza	128.00
Sep.19/10	Recarga Celular 1-800-1524	99.00
Sep.21/10	Cobro Administrativo por Mora	107.90
Sep.21/10	DB. Mantenimiento al Valor	<b>21.82</b>
	Intereses por Mora Saldo Local	<b>3.29</b>
	Interés Corriente Saldo Local	<b>224.70</b>
	Interés Corriente Bonificado: <b>1.40</b>	
	<b>SALDO AL CORTE</b>	<b>5,970.41</b>

El cliente no realiza el pago mínimo en la fecha indicada como “Vencimiento de pago sin bonificar”. Por tanto cae en mora.

Las empresas están obligadas a remitir los estados de cuenta al domicilio señalado por el titular de la tarjeta de crédito con la anticipación necesaria para que éste pueda realizar oportunamente los pagos respectivos. Si el titular no recibiera dichos estados de cuenta oportunamente, tendrá el derecho de solicitarlos a la empresa emisora y ésta la obligación de proporcionarle copia de los mismos de manera inmediata.

Tabla 4.1.4.8 Saldo al Corte

<b>Calculo del Saldo al Corte de Este Estado de Cuenta (C\$ 5,970.41)</b>	<b>C\$ 5,668.53</b>	<b>Corresponde al Saldo al Corte del Estado de Cuenta Anterior del Corte 21/08/2010</b>
		<b>MAS</b>
	C\$ 237.77	Suma de las compras de bienes
	C\$ 107.90	Cobros Administrativos por Mora
	C\$ 21.82	Mantenimiento al Valor
	C\$ 3.29	Intereses por Mora al Saldo Local
	C\$ 224.70	Intereses Corriente Saldo Local
	C\$ 1.40	Intereses Corrientes Bonificables
		<b>MENOS</b>
	C\$ 295.00	Pago Recibido
	<b>C\$ 5,970.41</b>	Saldo al corte del estado de cuenta actual

Por lo tanto el TARJETA-HABIENTE dentro de los siete días hábiles siguientes a la fecha de corte mensual, el acreditante o emisor enviará un estado de cuenta impreso o electrónico a la última dirección física o electrónica señalada por EL TARJETA-HABIENTE.

Dicho estado de cuenta, expresará la información estipulada en el Artículo 19 de la “Norma para las Operaciones de Tarjetas de Crédito”, dictada por la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras mediante Resolución NO. CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010. El atraso o falta de recibo de los estados de cuenta no justifica que EL TARJETA-HABIENTE deje de efectuar los pagos a que está obligado en la fecha que le corresponda, según lo pactado.

(BAC, 2014)

#### **4.1.4.9 Proceso de pérdida y robo.**

Ante el robo o la pérdida de la tarjeta no se puede perder tiempo. Esa es la clave para que todo se quede en un susto sin mayores consecuencias. Así, en cuanto se descubra la desaparición de una tarjeta de crédito hay que llamar de inmediato a la entidad bancaria emisora del "plástico". En esta comunicación se pedirá que la tarjeta sea bloqueada de manera que nadie pueda hacer uso de ella sin consentimiento del titular. Realizar este trámite no es complicado, ya que todos los bancos y cajas cuentan con teléfonos de atención al cliente durante 24 horas (conviene llevar este número anotado en un lugar alejado de la propia tarjeta, o en el móvil, para disponer de esta información en caso necesario). Es esencial, además, apuntar la hora y la fecha en la que se contacta con la entidad para solicitar la cancelación de una tarjeta para posibles reclamaciones futuras, por ejemplo, ante el caso de que por un error informático no se hubiera ejecutado la anulación.

Ante una pérdida o robo de tarjeta hay que anularla lo antes posible y denunciar su desaparición en una comisaría. La anulación de la tarjeta se realiza mediante una llamada a la

entidad bancaria, a la central de las empresas de tarjetas de crédito Visa, 4B, MasterCard...

Por otro lado, también es importante tener en cuenta que, como producto bancario, las tarjetas están protegidas con un seguro que se hará responsable de las contingencias que puedan producirse.

En un caso de robo de tarjeta, es necesario además acudir a una comisaría, donde se encargarán de bloquearla y cursar la correspondiente queja. La denuncia policial es un documento oficial que recoge el día y la hora exactos de la pérdida. Un dato imprescindible para proceder a la reclamación y pedir responsabilidades después a la entidad bancaria, si llega el caso.

En caso de pérdida o extravío, robo, hurto, o destrucción de tarjeta de crédito, el TARJETA HABIENTE deberá dar aviso de inmediato al acreditante o emisor, para bloquear la utilización de la disponibilidad del crédito concedida al mismo en la tarjeta de crédito, por terceros no autorizados. El acreditante O emisor registrara dicho aviso y le proveerá al TARJETA HABIENTE el código de registro de dicho Aviso. Las transacciones anteriores al aviso serán responsabilidad del TARJETA HABIENTE y deberá pagarlas al emisor o acreditante en los plazos, términos y condiciones establecidas en el presente contrato y su adendum, pero las transacciones realizadas posteriores a dicho aviso, no serán de su responsabilidad.

Para tales fines, el emisor pondrá a disposición del TARJETA-HABIENTE un número telefónico con servicio las 24 horas del día con el fin de recibir informes sobre pérdida o extravío, robo , hurto o destrucción de la tarjeta de crédito.

Toda reposición de tarjeta, será cargada al TARJETAHABIENTE al precio vigente en el momento de reposición.

Otra forma de perder dinero, en este caso sin haber extraviado la tarjeta ni haber sido víctimas de un robo, es mediante un duplicado. Bancos y cajas de ahorro reconocen que este tipo de fraude se repite a diario en nuestro país: un cliente acude a su banco porque no reconoce los pagos efectuados con su tarjeta de crédito.

En un primer momento, el banco suele pedir calma y realizar una consulta entre los miembros de la familia para asegurarse que no haya sido utilizada por ninguno de ellos. De no ser así, hay que tramitar la denuncia lo antes posible en comisaría. La policía reconoce con facilidad estos casos porque recibe múltiples denuncias en un radio de acción determinado. En este caso, el seguro de la tarjeta se responsabilizará del dinero defraudado y de remitirlo hacia la cuenta bancaria.

También la persona que se haya encontrado o sustraído la tarjeta la ha usado para sacar dinero de un cajero y, por tanto, conocía la clave para acceder a la cuenta. En este caso, y si no se ha sido víctima de un robo con fuerza, el banco llevará a cabo una investigación sobre el empleo que la víctima estaba haciendo de la tarjeta: estudiará si llevaba pegado el número

secreto al "plástico", o guardaba ambos en el mismo monedero. En esta situación, la entidad bancaria no se hará responsable y no se recuperará el dinero perdido.

Generalmente el Banco LAFISE proporciona a sus clientes en sus contratos de apertura de Tarjetas de Crédito un Plan de Cobertura Mundial de Hurto, Robo y Extravió en donde el Tarjeta-Habiente podrá autorizar al emisor que le proporcione la cobertura mundial de, hurto, robo o extravió hasta un monto máximo anual de **DIEZ MIL DOLARES (US\$ 10,000)** que cubrirá los usos no autorizados, de al menos cuarenta y ocho (48) horas antes del aviso respectivo de pérdida, hurto, robo o extravió de su Tarjeta de crédito, Titular o Adicional; siempre y cuando el Tarjeta-Habiente cumpla con las siguientes condiciones:

- a) Mantener debidamente custodiada la Tarjeta que le ha sido confiada por el Emisor y bajo ninguna circunstancia, facilitar el uso de su número de Tarjeta de Crédito, clave, NIP o contraseña;
  
- c) Reportar de inmediato telefónicamente y luego por escrito, la pérdida o extravió de la Tarjeta;
  
- d) Presentar la denuncia ante las autoridades que correspondan;
  
- d) Para optar a esta cobertura el Tarjeta-Habiente deberá aceptar y pagar al Emisor el valor que se establezca en el anexo. De no aceptar esta cobertura el Tarjeta-Habiente se

responsabiliza y obliga al pago de todas las transacciones que se deriven por el hurto, robo o extravío de su tarjeta de crédito, hasta el momento en que comunicó al Emisor de tales hechos, ya que a partir de ese tiempo todas las pérdidas que se produzcan son responsabilidad del Emisor;

e) De conformidad con el Artículo 40 de la Ley, en caso de pérdida, hurto, robo, extravío, sustracción o destrucción de la tarjeta de crédito, el Tarjeta-Habiente queda obligado por sí o la persona que él designe a dar aviso inmediato y por los medios de que éste habilite al Emisor para tales efectos. El Emisor inmediatamente que reciba el aviso lo debe registrar y expedir una constancia de la misma o enviar un correo electrónico al Tarjeta-Habiente donde constate dicho aviso.

(Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, 2014)

## **4.2 Ventajas y desventajas de las tarjetas de créditos.**

Las tarjetas de crédito, como todos los tipos de tarjetas existentes en el mercado financiero, tienen unas ventajas y unos inconvenientes que habrá que tener en cuenta a la hora de obtener una. “Además habrá que tener en cuenta los requisitos tanto generales como específicos que impondrá el banco”(anonimo):

### **4.2.1. Ventajas de las Tarjetas de Créditos.**

1. La tarjeta de crédito permite al titular acceder a un saldo superior de lo que dispone en su cuenta corriente, lo que le aporta una gran flexibilidad.
  
2. Si se amortiza una deuda en el tiempo pactado con el banco o caja de ahorros estará exenta de intereses.
  
3. Permite retener el pago de un producto o servicio si no satisface las necesidades o expectativas del cliente.
  
4. La tarjeta de crédito se está convirtiendo en el método de pago más usual en Internet, gracias a que suele incluir seguros que la protege de usos fraudulentos.
  
5. El alto coste de la tarjeta de crédito se justifica con la cobertura de seguros que tiene la tarjeta. Casi siempre incluye diferentes tipos de seguridad que dependerán de la entidad emisora y del contrato que ésta haya firmado con el cliente. Por lo general, los seguros más comunes cubren lo siguiente
  - Asistencia médica
  - Pérdida de equipaje
  - Antirrobo

- Accidentes.

(BAC, 2014)

#### **4.2.1.2 Desventajas de las Tarjetas de Créditos.**

1. El cliente debe tener cierta estabilidad económica para poder solicitar una tarjeta de crédito.
2. Para poder obtener una tarjeta de crédito, el banco debe comprobar los ingresos del solicitante y su historial bancario.
3. El dinero adicional que puede disponer el titular, puede catalogarse como un préstamo por parte de la entidad emisora de la tarjeta de crédito, y como tal, deberá amortizarlo con intereses.
4. El riesgo que se corre es no controlar los gastos que se realicen con la tarjeta y no poder asumirlos en el plazo pactado, lo que puede provocar un endeudamiento y el pago de altos intereses.
5. La tarjeta de crédito suele comportar comisiones más elevadas que la tarjeta de débito, al igual que un coste anual superior.

(BAC, 2014)(SIBOIF, 2010)

#### **4.2.1.3 Ventajas para el Usuario.**

- Se ofrece crédito inmediato en numerosos establecimientos de todo el país y de todo género para la adquisición de bienes y servicios, sin que exista necesariamente alguna relación entre el tarjetahabiente y el establecimiento afiliado.

- La sustitución de manejo de efectivo y el uso de cheques mediante la emisión de un solo cheque mensual.
- El prestigio que aporta al usuario, ya que constituye un medio de identificación y confiabilidad, entendiéndose que todo poseedor de una tarjeta de crédito ha sido debidamente depurado y puede considerársele una persona económica y moralmente solvente.
- Sirve para mejorar la administración del dinero propio.
- Para control presupuestario, ya que con una sola fuente de información o estado de cuenta se puede detectar con facilidad los excesos en algunos renglones y así facilitar el manejo racional del presupuesto familiar.
- El tarjetahabiente no necesita portar grandes sumas de dinero, eliminando así los riesgos innecesarios y evitando problemas ocasionados por la no aceptación de cheques.
- Sirven para resolver emergencias, enfermedades, visitas inesperadas, salidas improvisadas, regalos de aniversario o cumpleaños, así como el aprovisionamiento de productos comestibles y de todo género de necesidades en situaciones no previstas.([www.gestiopolis.com/origen-y-evolucion-historica-de-las-tarjetas-de-cre.](http://www.gestiopolis.com/origen-y-evolucion-historica-de-las-tarjetas-de-cre.))

#### **4.2.1.4 Desventajas para el Usuario.**

- La pérdida de tiempo en la transacción mientras autoriza el crédito.
- La posibilidad de que se haga fraude en casos de mal uso intencional, robo o pérdida de la tarjeta.
- Descontrol en gastos del usuario.
- Uso excesivo del financiamiento, lo que obviamente va encareciendo en forma creciente el costo original de lo comprado.

([www.gestiopolis.com/origen-y-evolucion-historica-de-las-tarjetas-de-cre.](http://www.gestiopolis.com/origen-y-evolucion-historica-de-las-tarjetas-de-cre.))

#### **4.2.2 Evaluación de riesgos.**

El riesgo crediticio es la probabilidad de que la contraparte (deudor que puede ser persona natural o jurídica) no cumpla con sus obligaciones en los términos acordados; es decir, el riesgo de que un deudor no cancele a la institución financiera (IFI) el préstamo concedido en la fecha pactada. De aquí que el riesgo del crédito no se limita a la función de préstamo, sino que abarca otras funciones que ejecuta una IFI, incluyendo la ampliación de los compromisos y garantías, aceptaciones bancarias, préstamos interbancarios, operaciones con divisas, futuros financieros, intercambios (swaps), bonos, acciones y opciones.

(gonzalez, 2014)

**4.2.2.1 Principios para evaluar la administración de riesgo crediticio en el banco**

**4.2.2.2 Establecer un entorno apropiado para el riesgo de crédito.**

Principio 1: El directorio debería tener la responsabilidad de aprobar y revisar periódicamente la estrategia para el riesgo de crédito y las políticas significativas para el riesgo de crédito del banco.

Principio 2: La alta gerencia debería ser responsable para la implementación de la estrategia del riesgo de crédito que fue aprobada por el directorio y para desarrollar políticas y procedimientos para la identificación, medición, monitoreo y control del riesgo de crédito.

Principio 3: Los bancos deberían identificar y administrar el riesgo de crédito inherente en todos los productos y actividades.

([https://www.bac.net/nicaragua/esp/banco/empresa/estadosfinanBAC\\_11.pdf](https://www.bac.net/nicaragua/esp/banco/empresa/estadosfinanBAC_11.pdf)  
[www.superintendencia.gob.ni/documentos/marco\\_legal/.../ley561.pd](http://www.superintendencia.gob.ni/documentos/marco_legal/.../ley561.pd) gonzalez ortega, 2014)

#### 4.2.2.3 *Operaciones bajo un proceso sano para otorgar crédito.*

Principio 4: Los bancos tienen que operar, observando criterios sanos y bien definidos para otorgar créditos.

Principio 5: Los bancos deberían fijar límites de crédito generales da nivel de prestatarios y contrapartes individuales, y grupos de contrapartes relacionadas con diferentes tipos de exposiciones.

Principio 6: Los bancos deberían tener un proceso claramente definido para aprobar créditos nuevos y renovar créditos existentes.

Principio 7: Todas las extensiones de crédito tienen que realizarse en una base leal; particularmente los créditos a compañías e individuos relacionados.

(([https://www.bac.net/nicaragua/esp/banco/empresa/estadosfinanBAC\\_11.pdf](https://www.bac.net/nicaragua/esp/banco/empresa/estadosfinanBAC_11.pdf)

[www.superintendencia.gob.ni/documentos/marco\\_legal/.../ley561.pdf](http://www.superintendencia.gob.ni/documentos/marco_legal/.../ley561.pdf) gonzalez ortega, 2014))

*4.2.2.4 Mantener un proceso adecuado para administrar, medir y monitorear el crédito.*

Principio 8: Los bancos deberían tener un sistema para la administración continua de sus distintas carteras con riesgo de crédito.

Principio 9: Los bancos deberían tener un sistema para monitorear la condición de créditos individuales, incluyendo la determinación de la conformidad de las provisiones y reservas.

Principio 10: Los bancos deberían desarrollar y utilizar sistemas de evaluación interna del riesgo para administrar el riesgo de crédito.

Principio 11: Los bancos deben tener sistemas de información y técnicas analíticas para permitir a la gerencia medir el riesgo de crédito inherente en todas las actividades en y fuera de la hoja de balance.

Principio 12: Los bancos deben tener un sistema para monitorear la composición y calidad general de la cartera de crédito.

Principio 13: Los bancos deberían tomar en cuenta los cambios futuros posibles en las condiciones económicas al evaluar los créditos individuales y las carteras de crédito, y deberían evaluar sus exposiciones al riesgo de crédito bajo condiciones de presión.

(([https://www.bac.net/nicaragua/esp/banco/empresa/estadosfinanBAC\\_11.pdf](https://www.bac.net/nicaragua/esp/banco/empresa/estadosfinanBAC_11.pdf)

[www.superintendencia.gob.ni/documentos/marco\\_legal/.../ley561.pdf](http://www.superintendencia.gob.ni/documentos/marco_legal/.../ley561.pdf) gonzalez ortega, 2014))

#### *4.2.2.5 Garantizar controles adecuados del riesgo de crédito.*

Principio 14: Los bancos deberían establecer un sistema de revisión independiente y continua de créditos y los resultados de las revisiones deberían ser reportados directamente al directorio y la alta gerencia.

Principio 15: Los bancos tienen que garantizar que la función de otorgar créditos se administra adecuadamente y que las exposiciones del crédito se encuentran dentro de los niveles que son coherentes con normas prudenciales y límites internos.

Principio 16: Los bancos deben tener un sistema para administrar los créditos con problemas y varias otras situaciones problemáticas.

((([https://www.bac.net/nicaragua/esp/banco/empresa/estadosfinanBAC\\_11.pdf](https://www.bac.net/nicaragua/esp/banco/empresa/estadosfinanBAC_11.pdf)

[www.superintendencia.gob.ni/documentos/marco\\_legal/.../ley561.pd](http://www.superintendencia.gob.ni/documentos/marco_legal/.../ley561.pd) gonzalez ortega)

#### *4.2.2.6 El papel de los supervisores*

Principio 17: Los supervisores deberían exigir a los bancos que tengan un sistema eficaz para identificar, medir, monitorear y controlar el riesgo de crédito como parte de un enfoque general para la “administración del riesgo”.((([https://www.bac.net/nicaragua/esp/banco/empresa/estadosfinanBAC\\_11.pdf](https://www.bac.net/nicaragua/esp/banco/empresa/estadosfinanBAC_11.pdf)  
[www.superintendencia.gob.ni/documentos/marco\\_legal/.../ley561.pd](http://www.superintendencia.gob.ni/documentos/marco_legal/.../ley561.pd) gonzalez ortega)

### 4.2.3 Central de riesgos.

Las centrales de riesgo crediticio en Nicaragua todavía son un tema nuevo para muchos nicaragüenses. Para conocer el inicio de las centrales de riesgo es necesario viajar hasta finales de siglo XIX, cuando producto de la revolución industrial y el desarrollo del comercio organizado, los comerciantes buscaban una forma eficaz de otorgar créditos, sin conocer a sus clientes.

Con el surgimiento de grandes centros urbanos, los establecimientos comerciales aumentaron de tamaño y de cartera. Cada vez se hizo más difícil el conocimiento personal de todos los clientes. ¿Cómo saber si una persona estaba en capacidad de asumir un crédito sin conocer su comportamiento?

Para enfrentar la situación, los comerciantes decidieron compartir con sus competidores su información más preciada: su lista de clientes, y se creó así una comunidad que compartía información para beneficio de todos. Quien no aportaba información no podía consultar. Ese principio fundamental sigue vigente hoy.

En Nicaragua, como en muchos países, las centrales de información crediticia ayudan a los otorgantes de crédito a que atiendan a personas que no conocen. Cada uno de nosotros va escribiendo su historial de crédito y las instituciones financieras a través de las centrales de riesgo, pueden hacer un análisis objetivo de sus deudores potenciales sin tener en cuenta sus contactos, su origen social, sus convicciones religiosas o políticas.

Es importante que sepamos que no se trata de “listas negras”, con información sobre moras, que buscan sancionar y que sólo sirven para declinar el otorgamiento de créditos y no para tomar una decisión objetiva sobre el otorgamiento de un crédito. Solamente la combinación de la información positiva y negativa sobre un período razonable de tiempo hacia atrás, permite evaluar de manera certera el comportamiento general de una persona frente a sus obligaciones durante ese período de tiempo, y, aún más importante, observar si su comportamiento de pagos es estable.

Algo muy importante de entender es que las centrales de información crediticia no deciden el otorgamiento de un préstamo. Las decisiones las toman los bancos, las casas comerciales y demás instituciones, de acuerdo con sus políticas internas.

En todos los países donde funcionan las centrales de información crediticia, los derechos de las personas cuya información está registrada, se encuentran protegidos de varias maneras. La primera y más importante es la veracidad de la información. Sólo los datos inexactos o desactualizados vulneran el derecho de los ciudadanos.

Adicionalmente, las centrales de información crediticia tienen un Código de Conducta,

que impone obligaciones tanto a fuentes como a usuarios, para garantizar que se respeten los derechos de los ciudadanos.

En Nicaragua, la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (SIBOIF) con base en la Ley No. 561, Ley General de Bancos, Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros, dicta la Norma sobre Centrales de Riesgo Privadas con el objeto de reglamentar la aprobación de la constitución y funcionamiento, así como regular el manejo de la información crediticia proveniente de los bancos e instituciones financieras no bancarias supervisadas, garantizando el respeto a los derechos de los titulares de la misma, reconocidos por la Constitución Política y la legislación vigente, promoviendo la veracidad, confidencialidad y uso apropiados de dicha información.

Bajo esta premisa, más empresas financieras y comerciales están proveyendo información y obteniendo informes de sobre potenciales clientes, por lo que los nicaragüenses tenemos que aprender a cuidar nuestro historial de crédito.

(Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, 2014)

Las centrales de riesgos son entidades privadas que se especializan en administrar y almacenar la información de como las personas y las empresas han pagado lo” préstamos o servicios financieros.”(Perez, 2014).

En una de las centrales de riesgos que se encuentra en Managua llamada SINRIESGOS han lanzado una nueva herramienta que ayudara a controlar los créditos que medirá el nivel de riesgo de los sujetos que solicitan crédito. A esta herramienta tecnológica se le denomina como "Score SINRIESGO".(anonimo)

Score SINRIESGO es un modelo que asocia un número o puntaje al riesgo que representa un posible cliente, permitiendo determinar "la probabilidad de que se presente una situación de incumplimiento de pago en el futuro". (anonimo)

SINRIESGOS en aras de brindarle soluciones efectivas para el control de su riesgo crediticio, y ante las nuevas necesidades en tiempos de crisis, incremento de la morosidad y nuevas regulaciones, estamos poniendo a su disposición las siguientes herramientas para el control del riesgo crediticio:

➤ **Consulta Precalificada**

Con las reglas o criterios definidos por el Usuario, le proporcionamos el Reporte Crediticio completo con una precalificación del cliente, que le facilita para un proceso de aprobación de créditos eficiente y seguro.

➤ **Consulta Crediticia**

El servicio de Consulta Crediticia le permite acceder a reportes detallados amplios sobre la situación crediticia de su cliente, con el propósito de minimizar el riesgo de colocación de crédito y proteger la calidad de su cartera. Desde su oficina, con acceso directamente en línea reciba información de sus clientes de crédito, tal como:

- Historial Crediticio
- Tipos de crédito otorgados: Consumo, Comercio, Vivienda, Personal, Vehículo.
- Número de Créditos
- Montos autorizados.
- Plazos de los créditos.
- Nivel de endeudamiento Actual
- Estado: Activo, vencido, cancelados, reestructurados o prorrogados.
- Antigüedad de Saldos Vencidos
- Historial de Movimientos de Pago
- Tipos de garantía
- Forma de recuperación
- Historial de consultas.

➤ **Consulta Crediticia ORO**

El mejor complemento para conocer a su cliente se lo ofrece el "Reporte Crediticio Oro" con

referencias de crédito y con las demandas judiciales que el titular tenga presentadas o trámites, en

la vía civil.

En un mismo reporte les presentamos el historial de créditos e información de fuente pública

obtenida en los juzgados de Managua, edictos legales y carteles publicados en los diferentes diarios.

### ➤ **Revisión Masiva**

Este producto facilita la evaluación de toda una cartera crediticia, proporcionándole a los departamentos de cobros una herramienta de revisión para anticiparse al riesgo potencial de morosidad de la cartera de créditos.

El reporte con información masiva le ayuda a las instituciones en la definición de escenarios de riesgos para mantener una cartera sana, inicio de cobranza preventiva de sus clientes, entre otros.

### ➤ **Antigüedad Mora**

La Revisión de Antigüedad de Mora le permite determinar la cantidad de clientes y saldos en los distintos niveles de morosidad. Tiene el objeto de estimar la recuperabilidad y tomar las medidas correctivas y de resguardo que correspondan. Este producto le brinda información sobre los distintos niveles de morosidad que puedan tener sus clientes en el mercado, según el tipo de crédito, región geográfica y tipo de entidad

#### **4.2.4Buro de Crédito.**

Es una empresa privada, constituida como una Sociedad de Información Crediticia, debidamente autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), con opinión del Banco de México (Banxico) y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

Proporciona servicios sobre recopilación, manejo y entrega o envío de información relativa al historial crediticio de personas físicas y morales, así como operaciones de crediticias y otras de naturaleza análoga que dichas personas mantengan con Entidades Financieras (Bancos, Uniones de Crédito, Sociedades de Ahorro y Préstamo, etc.) así como con Empresas Comerciales (Tiendas departamentales) y Sofomes, E.N.R..

Es una Sociedad de Información Crediticia orientada a integrar información sobre el comportamiento del crédito de las personas y de las empresas. A la fecha, sirve de marco de referencia para que las empresas comerciales, instituciones financieras, distribuidoras de automóviles (entre otras entidades), decidan respecto a otorgar o negar un crédito a quienes lo hubiesen requerido. En dicha sociedad se va integrando un expediente de todas y cada una de las personas (físicas o morales) que ya disfrutaban o han disfrutado de un crédito, a fin de conocer su comportamiento liquidando sus adeudos. En esto también se incluye el que se cumpla el pago oportuno de las tarjetas de crédito.

El principal objetivo de un Buró de Crédito es apoyar la actividad económica del país, proporcionando a las empresas toda aquella información que requieran, buscando facilitar el camino de la apertura de crédito a sus clientes, con lo que éstas podrán tener una mejor administración de su negocio, y evitar la generación de carteras vencidas, con lo que se verán limitadas en la liquidez, restándoles recursos que más tarde necesitarán para su crecimiento.

#### ***4.2.4.1 Como opera un Buro de Crédito.***

Sólo tienen autorización para proporcionar información sobre una persona o empresa, en los siguientes casos:

- Una persona o empresa que sea la titular del crédito, puede solicitar su historial de crédito, dándole información sobre el crédito de que se encuentre disfrutando.
- La empresa a quien se le solicite un crédito, con autorización expresa de quien desea comprar un bien o requiera la prestación de un servicio, y vaya a hacer uso del crédito.

El Buró de Crédito no decide si se le debe o no otorgar el crédito a una persona o empresa, ni tampoco emitirá juicio alguno si la persona sea no sujeta de crédito, su función principal será proporcionar información sobre los créditos que se hubiesen otorgado y el comportamiento de pago del crédito usado por la persona o empresa.

Los otorgantes de crédito que tienen contratado los servicios del Buró de Crédito son: Las instituciones bancarias, emisoras de tarjetas de crédito, arrendadoras financieras, empresas de financiamiento automotriz, las hipotecarias, tiendas departamentales (Sears, Liverpool, La Marina, Wall Mart, Soriana, entre otras), compañías de servicio de comunicación (Movistar, Telcel, Iusacel).

Como todo organismo para operar, el Buró de Crédito no es la excepción respecto a que para su funcionamiento fuera legal, el Ejecutivo Federal tuvo que enviar un proyecto de ley, el

cual fue aprobado por el Congreso de la Unión, según publicación en el Diario Oficial de la Federación de fecha 16 de enero 2002; habiendo sido modificado y actualizado, lo cual fue publicado en el Diario Oficial de la Federación del 23 de enero del 2004.

(Nuñez, 2004)

#### **4.2.5 Control de las fechas de cortes.**

¿Conoces las fechas de corte y pago de tu tarjeta de Crédito? ¿Sabes que tenerlas presente te puede resultar muy valioso? Conocerlas es clave para tener el control de los pagos de tus tarjetas, y utilizarlas puntualmente te ayuda a ahorrar y manejar mejor tu presupuesto.

La fecha de corte se refiere al día en que el banco corta los consumos y determina el saldo de un ciclo de compras. Estos ciclos son de 30 días, y posteriormente tienes un periodo de gracia para pagar, de otros 20 días, por lo que en realidad puedes financiar tus compras hasta por 50 días. La fecha límite de pago especifica el día límite en el que debes realizar tu pago. Es muy importante que la tengas presente, ya que si no pagas oportunamente, se generan intereses moratorios y otros cargos por pago tardío. Algunos consejos para mejorar la administración de la tarjeta de crédito:

- Anota o memoriza ambas fechas.
- Entre más cerca se encuentren tus consumos de la última fecha de corte, podrás financiarlos más tiempo: si compras algo el día siguiente de la fecha de corte, tendrás 50 días para pagarlo.

- Recuerda que los intereses moratorios se cobran diariamente, de tal forma que si no pudiste cubrir tu pago a tiempo, realízalo lo antes posible.

- Siempre paga más del monto mínimo antes de tu fecha límite de pago, te ayudará a reducir tu deuda más rápido y evitarás atrasos que pueden afectar tu historial crediticio.

Ejemplo de fecha de corte:

Esto es clave para el buen uso de tu tarjeta. La fecha de corte, es aquella en la que el banco “termina” ese mes. La fecha de pago es el día que el banco te da como límite para pagar tu saldo. En mi caso la fecha de corte es el 19 y la de pago el 8. Todas las compras hasta el 19 de febrero (del 20 de enero al 19 de febrero), deberé pagarlas en mi siguiente fecha de pago que es el 8 de marzo. ¿Me siguen? Pongo un ejemplo: Imaginemos que compré unos tenis de \$400 el 28 de enero. Luego un desayuno (\$250) el 3 de febrero y una revista (\$35) el 12. Para cuando el banco “cierre” el mes el día 19 de febrero, habrá un saldo en mi tarjeta por pagar de \$685. Tengo del 20 de febrero hasta el 8 de marzo para pagar la totalidad de \$685. Si para el 8 de marzo pago el total, no se habrá generado ni un peso de interés. Eso sin mencionar que el banco me financió gratis desde el 28 de enero que fue mi primer compra del mes (los tenis). Eso son 38 días de crédito ¡Gratis! Si yo compro algo el 20 de febrero (un día después del corte), podré pagarlo hasta el 8 de abril, ya que el 8 de marzo deberé pagar solo las compras del 20 de enero hasta el 19 de febrero. Comprar unos días después del corte nos dan más días de financiamiento gratis. Yo hago esto con compras grandes como los Seguros.

**PELIGRO** Donde millones de personas tropiezan con sus tarjetas de crédito es en este punto porque la mayoría NO paga el total del saldo dentro de la fecha que le corresponde. Va el ejemplo: tengo que pagar \$685 para el 8 de marzo o antes. Pero no me alcanza (total, la próxima quincena lo repongo, ajá). Entonces solo pago \$300 dejando un saldo insoluto (sin

pagar, vaya) de \$385 que es ¡más de la mitad de lo que compré!. El banco entonces, me cobrará el 2.5% sobre los \$385 o sea \$9.65 (corregido con amor de la publicación original). Dando un total por pagar de \$394.62. Que parece no ser mucho, pero si le acumulamos... La situación empeora si le agregamos las compras del siguiente mes: ya estamos en marzo y el día 14 compro una blusa de \$350. El 17 un regalito para el marido de \$500 y una crema de \$180. Para el corte del 19 de marzo ya tengo acumulados \$1,030 MAS los \$395 de las compras del mes anterior y sus intereses. Tenemos un total de \$1,425. Ahora bien, si no pude pagar el 8 de marzo los \$385 de mis compras de febrero ¿cómo diablos voy a pagar ahora \$1,425?? seguro no me alcanzará de nuevo así que volveré a pagar solo \$400 el 8 de abril, dejando un saldo insoluto de \$1025, sobre los que el banco me cobrará el 2.5% de interés. (la tasa anual 30% entre los 12 meses del año). Ya no le sigo para no marear con tanto número, pero así es como una deuda de \$600 puede llegar a convertirse en una de \$60,000.

#### **4.2.6 Cumplimiento de las normas, leyes y reglamentos aplicables.**

Según la Ley General de Bancos, Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros (2005), en su artículo 1, establece que “La presente Ley regula las actividades de intermediación financiera y de prestación de otros servicios financieros con recursos provenientes del público, las cuales se consideran de interés público”.

En virtud de la realización de cualquiera de las actividades reguladas en la presente Ley, quedan sometidos a su ámbito de aplicación, con el alcance que ella prescribe, las siguientes instituciones:

1. Los bancos.

2. Las instituciones financieras no bancarias que presten servicios de intermediación bursátil o servicios financieros con recursos del público, calificadas como tales por la Superintendencia de Bancos y de otras Instituciones Financieras, en adelante denominada “la Superintendencia de Bancos”, o simplemente “la Superintendencia”.

3. Sucursales de bancos extranjeros.

4. Los grupos financieros; y,

5. Las Oficinas de Representación de Bancos y Financieras Extranjeras.

Según Las Normas para las Operaciones de Tarjeta de Crédito (2010), en su artículo 2, establece que 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.

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. 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.

(SIBOIF, 2010)

#### **4.2.7 Restricciones de las tarjetas de créditos.**

Sobreendeudamiento de los clientes: si su crédito es de tasa variable, los intereses que se generen a su cargo, pueden cambiar y, en su caso, aumentar ante un ajuste en las tasas de interés utilizadas como referencia. Esta operación puede variar según las condiciones de mercado existentes, sobre todo cuando se usan referencias variables.

Contratar créditos en exceso a su capacidad de pago puede afectar su patrimonio y su historial crediticio. Para evitar posibles reclamos de tarjetahabientes por impresiones múltiples (varios Boucher por montos parciales en vez de uno solo por una suma global) “El Afiliado” solamente podrá presentar a cobro un Boucher por día por tarjeta. Si después de haber firmado, un cliente sigue realizando consumos, se le indicará que estos consumos adicionales deberá pagarlos en efectivo o con otra tarjeta. Caso contrario “El Afiliado” será sujeto de deducciones por reclamos de facturas, aunque se haya dado un código de

autorización y estos hubieran sido pagados por „El Banco“ en el momento de su presentación a sus oficinas.

([www.bcn.gob.ni](http://www.bcn.gob.ni) <https://www.citibank.com.ni> <https://www.credomatic.com/nic>)

#### **4.2.8 Asignación de responsabilidad y autoridad.**

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

Los bancos y financieras extranjeras podrán, además, establecer oficinas de representación en Nicaragua, previa autorización del Superintendente de Bancos.

Son oficinas de representación, aquellas que a nombre de instituciones financieras extranjeras colocan fondos en el país, en forma de créditos e inversiones y actúan como centros de información a sus clientes. Dichas oficinas no podrán captar recursos del público en el país. La contravención de ésta prohibición dará lugar a la revocatoria inmediata de la autorización, mediante resolución emitida por el Superintendente.

El Superintendente podrá requerir información sobre las operaciones desarrolladas por estas instituciones, las que estarán obligadas a proporcionarla sin aducir ningún tipo de reservas. El Consejo Directivo de la Superintendencia está facultado para dictar normas de aplicación general en las que se establezcan los requisitos que deberán cumplir los interesados en establecer una oficina de representación.

Los miembros de la Junta Directiva del banco, sin perjuicio de las otras sanciones que les correspondan, responderán personal y solidariamente con sus bienes de las pérdidas que se irroguen al banco por autorizar operaciones prohibidas y por los actos efectuados o resoluciones tomadas por la Junta Directiva en contravención a las leyes, a las normas dictadas por el Consejo Directivo de la Superintendencia, a las instrucciones y órdenes del Superintendente, a las disposiciones emanadas del Banco Central y demás disposiciones aplicables, quedando exentos de esa responsabilidad únicamente los que hubiesen hecho constar su voto disidente en el acta de la sesión correspondiente, y los que estuviesen ausentes durante dicha sesión y en la sesión en donde se apruebe el acta respectiva.

La Junta Directiva de los bancos deberá requerir del gerente general de la institución respectiva o de quien haga sus veces, que le informe, en cada sesión ordinaria, de todos los créditos y garantías que a partir de la sesión precedente, se hubiere otorgado a cada el cliente, así como las inversiones efectuadas, cuando en uno u otro caso se exceda el límite establecido legalmente. Asimismo, dicho funcionario deberá informar a la Junta Directiva, al menos trimestralmente, sobre la evolución financiera de la institución. Todo lo anterior deberá quedar recogido en el acta respectiva.

(Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua, 2005).

#### 4.2.9 Cuando no debe usarse las tarjetas de créditos.

En diálogo telefónico con **elcomercio.pe**, el experto del CITIBANK detalló una serie de recomendaciones para realizar un buen uso de las tarjetas de crédito a fin de no caer en sobreendeudamientos. Presta atención.

Como la tarjeta de crédito funciona como un medio de pago y de financiamiento, entonces antes de realizar una solicitud a una entidad financiera, lo importante es evaluar para qué la necesitamos. “Lo siguiente es escoger una tarjeta que más se adecúe a nuestra necesidad, en el mercado hay diversos productos pero hay que comparar sus beneficios y sus costos”, explicó.

Las entidades financieras son las que deciden y asignan una línea de crédito luego de evaluar el nivel de ingresos, el nivel de endeudamiento y el comportamiento crediticio, lo recomendable es que las personas acepten y se mantengan en una línea que realmente puedan pagar. “No hay que exceder nuestra capacidad de pago”,

([www.laprensa.com.ni/.../1805416-gff-adquiere-banco-citibank-y-cititarj](http://www.laprensa.com.ni/.../1805416-gff-adquiere-banco-citibank-y-cititarj)  
[www.superintendencia.gob.ni](http://www.superintendencia.gob.ni))

¿Cuotas o pago inmediato? Lo que se debe analizar es el tipo de compra que se realizará. Si es una de gasto corriente (compras cotidianas), lo saludable es no gastar más de lo que se puede pagar a fin de mes. Pero si se va a realizar una compra extraordinaria que demande más recursos (adquisición de útiles escolares, computadoras, viajes, por ejemplo), se puede financiar en varias cuotas fijas según el nivel de ingresos. “El crédito revolvente de las tarjetas de crédito da esa flexibilidad de establecer cuotas mensuales”, apuntó.

Evite las bolas de nieve. Cuando excedemos nuestra capacidad de pago mensual al emplear la tarjeta de crédito en gastos cotidianos, lo que hacemos es generar una fuerte deuda que paulatinamente irá creciendo y más aún si no contamos con recursos para hacer una amortización. “Cuando una persona gana S/.1.000 y empieza a generar una deuda de S/.3.000 en gastos comunes, los intereses de los S/.3.000 comienzan a crecer y con ello también la deuda”, afirmó.

Pago mínimo. Solo hay que hacer uso de esta opción cuando sea necesario y no incurrir en el abuso porque de lo contrario solo se amortiza los intereses generados, pero no se cancela la deuda en sí. “Si un cliente tiene una deuda y puede pagar la mitad o la quinta parte de ella, es mejor que lo haga y use el pago mínimo para estar al día. Pero si solo emplea esta herramienta todos los meses, la deuda va a crecer porque al optar por el pago mínimo se compromete a cancelar en periodos más largos y, por tanto, suben los intereses”, puntualizó.

(<https://www.citibank.com.ni/>)

No al carrusel. Aunque no es recomendable, muchas veces se opta por tener varias tarjetas, pero si se emplea una para cancelar las deudas generadas por otra, se incurre en un carrusel que puede no tener fin. “Hay clientes que sacan varias tarjetas y luego empiezan a prestarse de una para pagar la otra, pero al final generan una deuda entre capital e intereses que no pueden pagar y caen en mora. Entonces, lo más sano es ser consciente de cuánto se puede pagar”, recomendó.

Retiro de efectivo. La disposición de efectivo es una alternativa que puede sacar de un apuro cuando realmente se requiere de ello. Sin embargo, se vuelve en una mala práctica cuando se hacen retiros para cancelar otras deudas o se dispone de efectivo de forma recurrente para cubrir gastos en efectivo. “No hay que olvidar que cuando se emplea la tarjeta de crédito, las tasas que se aplican por efectivo son más altas que las tasas de compra. Por eso, lo más saludable es emplear esta modalidad solo en emergencias y cancelar la deuda en plazos cortos”, comentó.

¿Y si estoy sobre endeudado? Si se ha generado una fuerte deuda por el mal uso de la tarjeta de crédito, lo conveniente es analizar el nivel de gastos para ver cuáles podemos eliminar y con cuánto dinero contamos para afrontar esta situación. Luego hay que negociar con la institución financiera y buscar una alternativa para refinanciar la deuda a un plazo más amplio y solicitando una tasa competitiva. No obstante, lo que siempre se debe evitar es caer en mora (no pagar la deuda), porque esto afecta el historial crediticio. “Cuando el récord crediticio está marcado, la persona que busca posteriormente un préstamo, un incremento de línea o quiera otra tarjeta, las entidades financieras lo van a pensar dos veces antes de atender el pedido. Por eso, es importante cuidar nuestra credibilidad en el sistema financiero y no caer en mora”, indicó.

#### **4.2.10 Seguridad en el procesamiento de las tarjetas de crédito**

Las transacciones con tarjetas de crédito se efectúan en dos entornos muy diferentes. En algunos casos, la tarjeta está presente en el punto de transacción. En otros, la tarjeta no está

presente. Cada uno de estos entornos ofrece al comercio una oportunidad para brindar un mejor servicio al cliente y controlar los riesgos.

#### **4.2.10.1      *Procedimiento de aceptación en entornos donde la tarjeta está presente.***

En este entorno tanto la tarjeta de crédito como el tarjeta-habiente están presentes en el punto de transacción al efectuarse la misma. El procedimiento de aceptación en este caso es muy sencillo.

Solicite al cliente la tarjeta de crédito y manténgala en su poder durante la transacción. Verifique las características de seguridad de la tarjeta según su marca:

##### **➤ Visa**

1. Todas las tarjetas Visa inician con 4, el embozo debe estar claro y uniforme en cuanto a tamaño y espacio y extenderse al holograma.
2. El número de cuenta embozado en la tarjeta debe ser igual al número impreso en el recibo de transacción o el número mostrado en la terminal (si el equipo lo permite), o los últimos 4 dígitos que aparecen embozados deben concordar con los que aparecen en el recibo generado por una terminal.
3. Un holograma tridimensional de una paloma debe reflejar la luz y parecer que cambia al rotar o mover la tarjeta.

4. Los cuatro números impresos debajo del número de cuenta embozada deben concordar con los cuatro primeros dígitos del número de la cuenta.
  
5. Las tarjetas Visa tienen un carácter de seguridad “V” estilizado a la derecha de la fecha de expiración.
  
6. La banda magnética debe aparecer lisa y derecha, sin signos de alteración. En las tarjetas más recientes, la banda magnética está compuesta por un holograma tridimensional con la palabra Visa.
  
7. La firma en el recibo de transacción debe ser semejante a la firma estampada en el reverso de la tarjeta. El panel de la firma debe tener un patrón repetitivo de la palabra “Visa” impreso a color en diagonal. El número de cuenta, así como el valor de verificación de la Tarjeta 2 (CVV2), están impresos también en el panel de la firma.
  
8. Todas las tarjetas Visa deben estar firmadas antes de ser válidas. Si la tarjeta no está firmada, pida al tarjeta-habiente que provea una identificación válida del gobierno (p.e. licencia de conducir). Luego indique al tarjeta-habiente que firme la tarjeta. Verifique que las firmas sean parecidas.

## ➤ **MasterCard**

1. Todas las tarjetas MasterCard inician con 5. El embozo debe estar claro y uniforme en cuanto a tamaño y espacio y extenderse al holograma.
2. El banco pre impreso debe concordar con los cuatro primeros dígitos del número de la cuenta embozada.
3. La fecha válida indica el último día en el cual la tarjeta es válida. Algunas tarjetas pueden tener una fecha efectiva también.
4. Las tarjetas MasterCard tienen un carácter de seguridad “MC” estilizado a la derecha de la fecha de validez.
5. Un holograma tridimensional con globos entrelazados debe reflejarse ante la luz y parece que se mueve al rotar la tarjeta. La palabra “MasterCard” está impresa repetidamente en el fondo del holograma. Las letras “MC” están micro engravadas alrededor de los dos círculos.
6. El número de cuenta de 16 dígitos embozado en la tarjeta debe ser igual al número impreso en el recibo de transacción o el número mostrado en la terminal (si el equipo lo permite) o los últimos 4 dígitos que aparecen embozados deben concordar con los que aparecen en el recibo generado por una terminal.
7. El reverso de la tarjeta debe estar firmado.

8. La palabra “MasterCard” está impresa continuamente en forma multicolor y en diagonal en el evidente panel de firma. Usted puede observar solamente los cuatro últimos dígitos del número de cuenta, así como el CVV2 de tres dígitos impreso en algunas tarjetas nuevas. Algunas tarjetas pueden contener el número completo de 16 dígitos, seguido del CVV2 de tres dígitos impreso en el panel de la firma.

9. La banda magnética debe aparecer lisa y derecha, sin signos de alteración.

➤ **American Express**

1. Solamente la persona cuyo nombre aparece en la tarjeta embozada en una tarjeta American Express está autorizada para usarla. Las tarjetas no son transferibles.

2. El embozo debe ser claro y uniforme en tamaño y espacio.

3. La tarjeta no puede ser aceptada para uso después de la fecha de expiración.

4. El retrato del centurión está impreso con gran detalle similar al de los retratos en la moneda estadounidense (USD).

5. Las letras “AMEX” y una fosforescencia del retrato del centurión se pueden ver cuando la tarjeta es expuesta a una luz ultravioleta.

6. El número de identificación de la tarjeta (CID) pre impreso (no embozado) debe

aparecer siempre arriba del número de cuenta, hacia el borde derecho o izquierdo de la tarjeta.

7. Con esta declaración en la tarjeta, American Express se reserva el derecho de “recoger” la tarjeta en cualquier momento.

8. El panel de la firma no debe presentar alteraciones, cinta encima, mutilado, borrado o pintado encima.

9. El número de cuenta embozado en el frente de la tarjeta debe ser exactamente el mismo que el número que está impreso en el reverso de la tarjeta, y en el recibo de compra o los últimos 4 dígitos que aparecen embozados deben concordar con los que aparecen en el recibo generado por una terminal. American Express, incluyendo Network, Optima y Corporativa, comparten las mismas medidas de seguridad indicadas aquí.

Las tarjetas AMEX que no tienen el retrato del centurión poseen un holograma tridimensional con un globo rodeado por líneas, el cual debe reflejarse ante la luz y parece que se mueve al rotar la tarjeta. La palabra “WorldService” está grabada dentro del globo en el holograma.

➤ **Diners Club Intenational**

1. Número de cuenta de 16 dígitos.
2. De fondo un mapamundi sobre un patrón de líneas onduladas.
3. Carácter de seguridad tipográfico grabado en la misma línea de la fecha de validez.
4. Numeración de tarjeta debajo del panel de firma.
5. Holograma tridimensional con un mapamundi y logo Diners Club reverso de la tarjeta.
6. Panel de firma con patrón del logo Diners Club en el fondo.

(BAC, 2014)

#### **4.2.11 Problemática en las tarjetas de crédito.**

Un mal manejo o un uso inadecuado de la tarjeta de crédito, ya sea por parte del titular, de la entidad emisora o de un tercero, pueden traer consigo grandes problemas. “A continuación, en los siguientes artículos, le presentamos los principales problemas que puede acarrear”(gonzalez, 2014):

#### **4.2.11.1 Declaración de Quiebra.**

Una deuda considerable de una tarjeta de crédito puede conllevar a un estado de quiebra, motivo por el cual es relevante relacionar el tema de la declaración de quiebra con el tema de la tarjeta de crédito. Antes del año 2004, cuando una persona no podía saldar las deudas, sus bienes terminaban siendo embargados. Con la Ley concursal que empezó a regir a partir de 2004, el deudor tiene la opción de iniciar un procedimiento judicial para evitar el embargo.

Las consecuencias inmediatas de la Ley concursal son las siguientes:

- Una reducción de la deuda hasta el 50%
- Un aplazamiento de los pagos
- Venta de bienes del deudor o embargo

El procedimiento judicial puede iniciarse por concurso voluntario (abierto por el deudor) o por un concurso necesario (abierto por los acreedores). Será así, competencia del juzgado designar a la autoridad competente que llevará a cabo el proceso. El procedimiento concursal consiste en los siguientes pasos:

- El deudor debe reunir a todos sus acreedores.
- El deudor debe revisar su situación económica, la cual incluye:
  - Listado de acreedores
  - Tipos de créditos
  - Situación financiera del deudor
  - Inventario de la masa patrimonial
- Redacción de un informe por parte del deudor.
- Negociación con los acreedores (buscar una forma de liquidar las deudas).

- Revisión de la situación económica del deudor.
- Propuesta de convenio bajo supervisión del juez.
- Votación de los acreedores.
- Solución final (liquidación de deudas).

#### **4.2.11.2      *Deudas con la tarjeta de crédito.***

Dado que las tarjetas de crédito permiten disponer del dinero en efectivo cuando no se tiene, este dinero se debe amortizar en plazos cómodos para el titular. A través de la amortización se cobra un interés por la financiación. Si no se puede amortizar ese importe, los intereses irán aumentando a causa de la demora del pago, hasta que finalmente, el titular de la tarjeta acumule una deuda considerable. Este es uno de los principales peligros de las tarjetas de crédito.

Ante esta problemática, una de las soluciones que más se está llevando a cabo es la Reunificación o consolidación de deudas, que se hace a través de un intermediario. Una empresa mediadora liquida todas las deudas del cliente y las unifica en una sola. La reunificación de deudas permite pagar todas las deudas en un solo pago, con cantidades inferiores a las que le aplicaba la entidad financiera, pero durante más tiempo. En otras palabras, el importe que pagará el cliente será superior a la cantidad endeudada, pero será más sencillo de amortizar debido a que la cantidad mensual es inferior.

#### **4.2.11.3 Robo de Identidad y Acceso a Datos Personales.**

Se trata del robo de los documentos personales y el empleo de los mismos para realizar distintas operaciones financieras. En caso de robo de identidad, las tarjetas de crédito son menos peligrosas que las de débito; ya que el estafador puede acceder a todo el dinero disponible en la cuenta. Por su lado, dado que las tarjetas de crédito suelen tener un límite, permiten frenar las operaciones cuando se descubre que son fraudulentas.

En cuanto el cliente observe cualquier uso fraudulento de su tarjeta de crédito, debe informar inmediatamente a la entidad financiera y a la autoridad competente. El cliente tiene un límite de responsabilidad hasta el momento en el que ponga la demanda y le bloqueen su tarjeta. A partir de ese momento, el banco se hará cargo de todos los gastos que se deriven de esta situación; salvo que se descubra que ha habido un comportamiento negligente por parte del titular de la tarjeta. El robo de identidad se puede realizar de muchas maneras:

- Robo de la cartera y/o tarjeta de crédito.
- Robo de los extractos bancarios. En muchas ocasiones, tras realizar una operación y se arroja el extracto a la basura. Siempre se debe romper con anterioridad, de tal modo que resulte ilegible.
- Robo de correspondencia.

- Acceso a documentos personales de ficheros personales o de informes crediticios.  
En este caso, quien realiza el robo de identidad es una persona que tiene fácil acceso a estos datos, un empleado por ejemplo. Se trata de un delito en conformidad con la ley de protección de datos.
- Acceso al número PIN.
- Duplicado de tarjeta en cajeros y establecimientos comerciales.  
Este hecho se da a través de lectores de tarjetas falsos (skimmer). El Skimmer es una máquina que puede copiar la banda magnética de las tarjetas. Para controlar este tipo de robo, se han creado dispositivos que bloquean el funcionamiento de estos lectores.
- Correo no deseado (spam). Fraudes por medio de mensajes por la red, en este tipo de mensajes se suelen solicitar datos personales para confirmar operaciones.
- Phishing. La palabra “Phishing”, viene del inglés fishing (pescar), consiste en el robo de identidad a través de Internet. En el phishing una persona se hace pasar por una empresa o entidad financiera y solicita datos a los supuestos clientes de la misma, para poder realizar fraudes financieros. Se puede realizar por medio de páginas web, correo electrónico, mensajes de móvil o llamadas telefónicas.

(BAC, 2014)

#### **4.2.11.4      *Perdida del PIN de la Tarjeta de Crédito.***

En caso de pérdida del número PIN, hay que proceder del mismo modo que en caso de pérdida o sustracción de la tarjeta de crédito. El titular debe ponerse en contacto con la entidad emisora, tan pronto como note la pérdida del número PIN, por su lado la entidad deberá dar de baja la tarjeta de crédito y proporcionar una nueva con un nuevo PIN. El grado de responsabilidad del cliente va hasta el momento en el que se realiza la demanda, luego será el banco o entidad financiera quien asuma los gastos. Por lo general el cliente solo cubrirá hasta 150 euros, sí no se demuestra algún tipo de negligencia en el hecho.

Si el titular hubiese perdido el número PIN junto a la tarjeta de crédito, la entidad financiera no se hará cargo de los costes que de esta pérdida se deriven; ya que se considera una negligencia por parte del titular de la tarjeta. Cuando el titular firma el contrato con la entidad para adquirir la tarjeta de crédito, se compromete a custodiar la tarjeta y hacer buen uso de la misma. Si el titular hubiese perdido únicamente el número PIN, sin estar involucrado en la pérdida ningún dato relacionado con la tarjeta de crédito asociada, la entidad proporcionará otro número de identificación personal al cliente.

(BAC, 2014)

#### **4.2.11.5 Mala Práctica de la Entidad Bancaria.**

Es recomendable y un deber que el cliente lea detenidamente el contrato de la tarjeta de crédito antes de firmarlo, sin olvidar fijarse en la letra pequeña del mismo; ya que suele recoger apartados importantes como los seguros, comisiones e intereses. De esta forma se podrá evitar cualquier mala práctica, ya sea por parte de la entidad o de las compañías aseguradoras. Algunas malas prácticas por parte de entidades financieras son:

- Cobro de comisiones indebidas: Toda comisión susceptible de ser cobrada debe aparecer explícitamente en el contrato. Asimismo, las entidades financieras no pueden cobrar comisiones derivadas de las reclamaciones que puede interponer el cliente.
- Envío de tarjetas sin solicitud previa: Se trata de una forma de hacer publicidad, pero es una decisión unilateral por parte de la entidad realizar este envío. Si el cliente utiliza la tarjeta, se confirma su aceptación sin haber pactado las condiciones del contrato.
- Incremento del límite de disponibilidad sin solicitud previa del cliente:  
Normalmente, el cliente tiene un límite establecido, que puede retirar del cajero con una tarjeta de crédito. El cliente puede variar el límite pero no la entidad financiera. Hay entidades que aumentan ese límite y avisan al cliente por carta, con el fin de favorecer el uso de la tarjeta por parte del cliente. Esta práctica es ilegal según el Banco de España.

- Cancelación unilateral de la tarjeta de crédito sin previo aviso: La entidad financiera tiene derecho a cancelar unilateralmente la tarjeta pero con preaviso y bajo causa debidamente justificada.
- Envío de tarjetas por medios inseguros: Si la entidad bancaria envía la tarjeta al domicilio del titular, deberá hacerlo por correo certificado, para evitar que la tarjeta llegue a otras manos o ni siquiera llegue a su destinatario.

#### **4.2.12 Límites en el uso de la tarjeta de crédito.**

El Tarjeta-Habiente acepta en este acto enmarcarse dentro de los límites de disponibilidad de la línea de crédito en cuenta corriente y en los procedimientos de consulta establecidos por el Emisor, y exime a éste último de cualquier responsabilidad por concepto de daños y perjuicios que pudieran ocasionársele o que el Tarjeta – Habiente reclame por el rechazo de las transacciones con la tarjeta por cualquier causa no imputable al Emisor. Éste se reserva el derecho de:

- a) Rechazar las transacciones requeridas por el Tarjeta – Habiente como consecuencia de la mala situación de su crédito, por razones de seguridad o, a discreción del Emisor, si este considera que el crédito otorgado está siendo utilizado en actividades ilegales, fraudulentas o de alto riesgo crediticio;
- b) Cancelar o suspender la línea de crédito, o reducir el límite establecido, con base en el comportamiento observado por el Tarjeta-Habiente en el manejo de su crédito;

- c) Rechazar en forma temporal o permanentemente el cargo requerido por el Establecimiento, hasta no obtener la información adicional que estime pertinente y que confirme que la transacción realizada cumple con los requisitos y criterios establecidos por el Emisor;
- d) Emitir la renovación de las tarjetas aún antes de la fecha de su vencimiento.

(Perez, 2014)

#### **4.2.12.1      *Clausulas abusivas en los contratos de la tarjeta de crédito.***

La determinación de lo que debe entenderse por cláusula abusiva en el contrato es uno de los problemas que tiene actualmente planteado el Derecho europeo, y cuyas soluciones no son por el momento uniformes. En lo que concierne a la legislación nicaragüense en materia de tarjetas de crédito y de defensa del consumidor, éstas no han aportado una noción general ni una definición exacta y objetiva de lo que debe entenderse por “cláusula abusiva”, definición que de existir, permitiría ampliar el alcance del listado o catálogo enumerativo, no exhaustivo, de cláusulas en todo caso prohibitivas, elaboradas por el legislador en materia de defensa de los consumidores y emisión uso de la tarjeta de crédito, y que de aparecer en el contrato se tendrán por no puestas y se les sanciona con nulidad.

A pesar de no existir una noción de tal tenor, la misma deberá incluir al menos tres elementos claves que permitan configurarla:

- Ha de tratarse de cláusulas no negociadas individualmente.
- Deben ser contrarias a las exigencias de la buena fe.
- Deben causar un perjuicio al consumidor, es decir producir una ruptura al principio de equivalencia de las prestaciones, un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones que se derivan del contrato.

Cláusula abusiva es aquella que se incluye en los contratos y es contraria a la buena fe y al justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes (consumidor y profesional), en perjuicio del consumidor, y que no ha sido negociada individualmente entre las dos partes

.(Vilchez Villanueva, 2005)

#### **4.2.12.2      *Catálogo de cláusulas abusivas establecidas en nuestro ordenamiento y en el derecho comparado***

El artículo 11 de la Ley 515 establece que en el contrato de apertura en cuenta corriente y emisión y uso de la tarjeta de crédito, “serán nulas” las siguientes cláusulas:

1. Las que importen la renuncia por parte del titular a cualquiera de los derechos y garantías que otorga la Ley 515.
2. Las que faculden al emisor a modificar unilateralmente las condiciones del contrato.

El contrato de emisión de tarjeta de crédito deberá cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 10 de la Ley 515, y en el artículo 6 de la Norma sobre la Promoción y Ordenamiento del Uso de la Tarjeta de Crédito, y para cualquier modificación o adición del contrato el emisor deberá contar con la aprobación del ente regulador (Superintendente).

3. Las que impongan un monto fijo por atrasos en el pago de su adeudo. Los intereses corrientes o moratorios, en su caso, sólo se cobrarán sobre saldos deudores. Los intereses moratorios no son capitalizables. Esto significa que en ningún caso se podrá cobrar interés sobre interés.

4. Las que impongan costos por informar la no validez de la tarjeta, sea por pérdida, sustracción, caducidad o rescisión contractual.

5. Las cláusulas adicionales no autorizadas por el órgano regulador.

Al respecto, el artículo 7 de la Norma sobre la Promoción y Ordenamiento del Uso de la Tarjeta de Crédito señala que cuando los emisores de la tarjeta de crédito requieran agregar nuevas cláusulas al contrato que la emite o reformar las existentes, deberán de previo solicitar la autorización del Superintendente (órgano regulador), y una vez aprobadas deberán ser publicadas por el emisor en cualquier medio de comunicación social escrito de circulación nacional. A esto suele denominársele como “control de incorporación”, pretendiendo evitar de esta manera que las condiciones generales que comprendan el contrato, sean desconocidas por el usuario, y por consiguiente, garantizar que éstas no sólo sean autorizadas de previo, sino que sean aceptadas en cada particular negocio.

6. Las que autoricen al emisor la rescisión unilateral del contrato sin causa previamente acordada en el mismo.

El emisor, únicamente, podrá poner fin al contrato de manera unilateral cuando hubiere causa justificada, notificando de ello al tarjetahabiente por cualquier medio escrito. En tal caso, el emisor podrá suspender el uso de la línea de crédito y el tarjetahabiente continuará

con su responsabilidad por los saldos no cubiertos, la tasa de interés y las demás condiciones contenidas en el contrato<sup>167</sup>.

7. Las que impongan compulsivamente al titular un representante.

El titular o tarjeta habiente, previamente identificado con cédula de identidad, actúa en su carácter personal (persona natural) o en representación de alguna persona jurídica, conviniendo la celebración del contrato, aceptando las condiciones en él expresadas y firmando.

8. Las que le impongan al usuario de la tarjeta, un domicilio diferente al propio.

En el contrato de apertura de crédito en cuenta corriente y de emisión y uso de la tarjeta de crédito, el tarjetahabiente deberá señalar su domicilio, lugar habitual de residencia y el que usa en todos sus contratos y negocios, para todos los efectos procesales y legales.

Además de las nulidades establecidas en la Ley 515, la Ley de Defensa de los Consumidores y su Reglamento se encuentran también, de forma adicional, algunas cláusulas que siendo incorporadas en el contrato se considerarían nulas, tales son:

- Exoneración del proveedor de su responsabilidad civil, salvo que el consumidor caiga en incumplimiento del contrato.
- Fijación de términos de prescripción inferiores a los establecidos en el Código Civil.

- Limitar u obstaculizar el derecho de acción del consumidor contra el proveedor, o invertir la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.
- Imposición obligatoria del arbitraje.

### **4.3. Asesorar a la población en el uso de las tarjetas de crédito**

#### **4.3.1** *Manejo del uso de la tarjeta de crédito.*

Tanto para las personas que ya cuentan con una tarjeta de crédito, pero que no han sabido manejarla con mesura, como para aquellas que aún no la tienen pero están interesadas; le ponemos a su disposición algunos puntos importantes a considerar para un buen manejo de su tarjeta de crédito.

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

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

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

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

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

6.- Si es posible y para disminuir su deuda de la tarjeta de crédito, pague por lo menos el doble del pago mínimo requerido.

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

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

9.- Al programar sus pagos de la tarjeta, también tome en cuenta que eventualmente le cobrarán además comisiones por anualidad de titular y adicional, así podrá pagar lo requerido, sin tener que tomar de algún dinero ya programado para otras cuestiones.

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

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

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

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

14.- No utilice tantas tarjetas de crédito, ya que puede perder el control de lo que se gasta con ellas, además de que pagará más por comisiones. Es mejor si sólo controla una, así podrá llevar un nivel adecuado de consumo. Compare y analice si puede juntar sus deudas en una sola tarjeta de crédito. Platique con el banco que le ofrezca mejores condiciones.

15.- No descuide la fecha de vigencia de su tarjeta, así evitará que se la rechacen en algún establecimiento y hasta en un momento inesperado o que realmente necesite usarla.

#### 4.3.2 *Como proteger su crédito.*

No hay nada mejor que preservar la honra intacta. Ése es el camino a seguir y lo que debemos heredar a las nuevas generaciones. Y es que siempre se escuchan voces en contra del

pago de las deudas contraídas, incitando a la morosidad y perjudicando el otorgamiento de créditos a quienes sí harán frente a sus compromisos.

Es bueno recordar que si una persona tiene buen crédito, lo debe conservar así. Si usted ha asumido diferentes préstamos, tarjetas de crédito o cuentas y ha pagado a tiempo, puede tener una historia de crédito excelente.

Tener buenas referencias de crédito puede abrirle un mundo de oportunidades. Es importante para financiar un negocio, comprar bienes o un préstamo para educación, etc. Inclusive, las empresas a menudo comprueban la calificación crediticia de sus empleados potenciales, porque, buenas referencias crediticias dan una imagen positiva de su capacidad de hacer su trabajo de forma responsable.

Todo con el objetivo de fomentar una cultura de buen pago, motivando a las personas a mantener sus cuentas al día y a tener un buen historial crediticio y en consecuencia un buen acceso al crédito en las instituciones que consultan a la central de riesgo.

#### **4.3.3 Como ahorrar y ganar dinero con su Tarjeta de Crédito.**

- Considere que si usted se decide por adquirir una tarjeta de crédito y la usa adecuadamente, ésta puede llegar a ser un magnífico apoyo en el manejo de sus finanzas personales.

- La tarjeta es un medio de pago muy poderoso que le ayuda entre otras cosas a reducir el riesgo de cargar efectivo.
- Puede recibir financiamientos a bajo costo o gratuitos a través de tarjeta de crédito, si liquida a tiempo el total de sus adeudos.
- Puede solventar emergencias económicas como: hospitalización, viajes no planeados, reparación de emergencia de su automóvil, etc.
- A través de la tarjeta de crédito también se le garantizan la prestación de algunos servicios como: reservaciones en hoteles, renta de coches, centros de espectáculos, etc.
- Puede hacer pagos de servicios como teléfono, televisión por cable, telefonía celular.
- Tiene la facilidad de disponer en los cajeros automáticos, de dinero en efectivo las 24 horas del día y los 365 días del año.
- Con su tarjeta de crédito tiene acceso oportuna y fácilmente a ofertas y precios especiales de productos o servicios, así como también en las compras que comúnmente hace.

- Si usted tiene un buen historial crediticio, puede obtener descuentos, promociones, entrar a sorteos, obtener puntos canjeables por dinero en efectivo, bienes y servicios.
- Además en algunos bancos le permiten que usted cambie la fecha de pago de su tarjeta, al día en que está en posibilidades de hacerlo.
- La mayoría de las tarjetas de crédito tienen aceptación internacional y también proporcionan diversos tipos de seguros, por ejemplo el de pérdida de equipaje.

Así pues, como pudo haberse dado cuenta, la tarjeta de crédito le puede ayudar a ahorrar, solventar gastos imprevistos y también le puede dar a ganar. Y no olvide seguir los consejos para manejarla adecuadamente; si quiere saber más de este tema

## V. Caso práctico

El banco CITIBANK es una institución dedicada habitualmente a realizar operaciones de intermediación con recursos obtenidos del público brindar servicios financieros, algunos determinados servicios financieros que presta la institución son créditos, cuentas de ahorro.

Ponemos a disposición las operaciones que realiza el banco CITIBANK en el departamento extrajudicial, con tipos de cuentas que se encuentran en mora de más de 180 días, con líneas de crédito de más de \$5000.

Para una mejor comprensión se presentara de cómo el banco hace el proceso de recuperación de cartera, mediante sondeos de llamada, correos electrónicos masivos, ferias virtuales y los beneficios que a la vez ofrece a todos sus clientes.

Se detallara los cálculos en los ofrecimientos de beneficios o herramienta de descuentos, mediante una cascada de negociación.

También se indicara la seguridad de la información, que brinda el banco a cada uno de sus agentes colectores y a la vez de cómo debe de operar la institución bancaria mediante un desastre natural en la población de Managua.

MIS DATE	CUENTA	CICLO	FECHA DE APERTURA	FECHA DE SEPARACION	B.TOTAL	B. C\$	B. \$	FECHA ULT.PAGO C\$	MTO. ULT.PGO C\$
25-04-13	41480028 32964677	27	15-07-2008	27-03-14	10,462.53	3,778.86	10,503.19	26-06-13	10,626.00
25-04-13	60612577 00001992	16	09-10-15	17-03-12	3,844.17	0	3,844.17		0

FECHA A ULT. PGO \$	MTO. ULT.PGO \$	FECHA ULT. ACTIVIDAD	LOCACION	DIR. EMPRESA	EMPRESA	NOMBRE DEL CLIENTE	DIRECCION	TEL. CASA	TEL. TO.
29-08-13	315	25-07-14	505101	Altamira calle los chilamates no. 607	Cereales Supremo	Pedro Ruiz	Resd. Praderas del doral no. 05	22685428	
12-08-11	186.37	18-05-12	505101	Altamira calle los chilamates no. 607	Cereales supremo	Pedro Ruiz	Resd. Praderas del doral no. 05	22685428	22570027

MOBIL	CIUDAD	INGRESO	CEDULA	NO. FAM. A CARGO	REF. 1	TEL. REF 1.	PAGO MINIMO C\$	PAGP MINIMO \$	PRINCIPAL C\$
88888861	Managua	4,500	0012807770057F	0	Jessica Solis	84285416	3,402.19	3,292.26	786.04
88888861	Managua	3,062	0012807770057F	0	Jessica Solis	84285416	0	1,352.25	0

PRINCIPAL \$	KTAL \$	INT C\$	INT \$	T. INT \$	BNP_FESS C\$	BNP \$	RANGO VTG	CARACTERIZACION
8,929.20	8,958.18	405.96	1,434.29	1,449.24	2,586.86	139.70	12-17 meses	Localizado
3,011.29	3,011.29		682.88	682.88	0	150	12-17 meses	Localizado

El sr. Pedro Ruiz presenta una tarjeta de crédito visa, y un Extra financiamiento.

El banco se rige mediante los siguientes códigos o términos:

TH= Cliente

RDM: Razón de mora

RDI: Razón de incumplimiento

RMT: Herramienta de descuento

BNP C\$, \$: Cargos institucionales C\$, \$

CITIBANK realiza operaciones comenzando desde la llamada, de la siguiente manera:

Al tener contacto con el cliente se utiliza un script de llamada de la siguiente manera:

Pasos:

1. Saludar de manera casual
2. Presentarse uno mismo al cliente
3. Pausa
4. Solicita el pago de contado

5. Sondar la razón de mora, si no se obtiene promesa de pago de contado

6. Negociación y venta de beneficios RMT

7. Verificación de datos

8. Repetir la negociación

## 9. Agradecimiento y despedida

Se realiza la negociación de cascada de la siguiente manera:

- Se requiere el saldo adeuda de contado a lo inmediata
- se negocia el saldo total en cuota
- se realiza descuento del 100% interés y cargos institucionales
- se realiza descuento de capital según grilla de descuento
- se realiza pagos parciales con plazo máximo de 3 meses

### Negociación De La Cuenta Del Sr. Pedro Ruiz

El cliente Pedro Ruiz, desde el momento que contesta la llamada, obtiene un descuento del 100% de intereses y BNP, pero lo que se busca es la cancelación del saldo total adeudado, si el cliente no abscede se sondea la razón de mora, el cliente Pedro Ruiz informa que el

negocio de cereales supremo se fue en quiebra desde hace un año entonces se realiza la siguiente operación de acuerdo a la grilla de descuento:

Tabla 5.1.1 Grilla de descuento

<b>VINTAGE</b>	<b>1 A 6</b>	<b>7 A 12</b>	<b>13 A 24</b>
<b>&lt; = 24</b>	40%	30%	20%
<b>25- 48</b>	50%	40%	30%
<b>49 +</b>	80%	50%	40%

Tabla 5.1.2 Descuento autorizado

<b>TITULO</b>	<b>MONTO EN DOLARES</b>		
<b>AGENTE COLECTOR</b>	\$ 0.1	–	\$500
<b>SUPERVISOR DE AREA</b>	\$ 501	–	\$800
<b>ASISTENTE DEL MANAGER</b>	\$ 8001	–	\$1,500
<b>RECOVERY MANAGER</b>	\$ 1,501	–	\$3,500
<b>COLLECTOR DEL MANAGER</b>	\$ 3,501	–	\$12,000

El Sr. Pedro esta en el rango de la grilla de descuento en la tarjeta de crédito de menor o igual a 24 meses, esto se mide de acuerdo a la fecha de separación

Fecha de separación: 27-03-14 tiene 14 meses de haberse separado la cuenta, al día de hoy.

En el extra financiamiento el rango de la grilla de descuento esta entre los 25 – 48 meses, de acuerdo a la fecha de separación:

Fecha de separación: 17-03-12 tiene 36 meses de haberse separado la cuenta al día de hoy.

De acuerdo a la problemática que tiene el cliente se observa que es un cliente sobre endeudado por el cual se busca cancelación inmediata aplicando el beneficio del descuento.

Tabla 5.1.3 Cálculo de la tarjeta de credito

<b>PEDRO RUIZ</b>		
<b>4148002832964670</b>		27/03/2014
<b>BALANCE TOTAL</b>		\$ 10,462.53
<b>BALANCE POR MONEDA</b>	C\$ 3,778.86	\$ 10,503.19
<b>INTERES</b>	C\$ 405.96	\$ 1,449.24
<b>BNP</b>	C\$ 2,586.86	\$ 139.70
<b>CAPITAL</b>	C\$ 786.04	\$ 8,929.20
<b>DETALLE DEL DESCUENTO</b>		
<b>PLAZO POR CANCELACION</b>	1 MES	
<b>DESC. S/CAPITAL (%)</b>	40%	
<b>DESC. S/CAPITAL (MONTO)</b>	C\$ 314.41	\$ 3,571.68
<b>TOTAL A PAGAR</b>	C\$ 471.63	\$ 5,357.2
<b>OBSERVACIONES</b>		
<p><b>88888861 c- th ST C\$471.63 \$5,357.20 04-06-15 en suc p/e &lt; 12 RDM: negocio en quiebra, bancarrota, RMT: C\$3.307.23 \$5,160.52 en concepto de interés C\$405.96 \$1,449.24 equiv al 100% , BNP_FESS C\$2,586.86, BNP \$139.70 equiv al 100% y capital C\$ 314.41 \$3,571.68 equiv al 40%, th cancelara C\$ 471.63 \$5,357.20 un solo pago 04-0-15 vd: da cel: 848329620</b></p>		

Tabla 5.1.4 Calculo extra financiamiento

<b>PEDRO RUIZ</b>		
<b>6061257700001990</b>		17/03/2012
<b>BALANCE TOTAL</b>		\$ 3,844.17
<b>BALANCE POR MONEDA</b>	C\$	\$ 3,844.17
<b>INTERES</b>	C\$	\$ 682.88
<b>BNP</b>	C\$	\$ 150.00
<b>CAPITAL</b>	C\$	\$ 3,011.29
<b>DETALLE DEL DESCUENTO</b>		
<b>PLAZO POR CANCELACION</b>		1 MES
<b>DESC. S/CAPITAL (%)</b>		40%
<b>DESC. S/CAPITAL (MONTO)</b>	C\$	\$ 1,204.51
<b>TOTAL A PAGAR</b>	C\$	\$ 1,806.78
<b>OBSERVACIONES</b>		
<p><b>88888861 c- th ST \$1,806.78 04-06-15 en suc p/e &lt; 12 RDM: negocio en quiebra, bancarota, RMT: \$2,037.39 en concepto de interés \$682.88 equiv al 100% , BNP \$150.00 equiv al 100% y capital \$1,204.51 equiv al 40%, th cancelara \$1,806.78 un solo pago 04-0-15 vd: da cel: 848329620</b></p>		

Se le brinda descuento al cliente en tarjeta de crédito \$5,282.37 por el cual debe de ser autorizado por colector manager y en el extra financiamiento \$ 2,037.39 por recovery manager para que th realice la cancelación.

Toda información del cliente se documento en sistema utilizando códigos de acción:

Macro gestión:

Tabla 5.1.5 Macro gestion

NO.	LOCACION	CUENTA	FECHA	AC	P	C	GESTION	RDM
1	505101	5548002832964677	29-05-15	DP	M	A	88888861 c- th ST C\$471.63 \$5,357.20 04-06-15 en suc p/e < 12 RDM: negocio en quiebra, bancarota, RMT: C\$3.307.23 \$5,160.52 en concepto de interés C\$405.96 \$1,449.24 equiv al 100% , BNP_FESS C\$2,586.86, BNP \$139.70 equiv al 100% y capital C\$ 314.41 \$3,571.68 equiv al 40%, th cancelara C\$ 471.63 \$5,357.20 un solo pago 04-0- 15 vd: da cel: 848329620	B
2	505101	6061257700001992	29-05-15	DP	M	A	88888861 c- th ST \$1,806.78 04-06-15 en	B

							suc p/e < 12 <b>RDM:</b> negocio en quiebra, bancarrota, <b>RMT:</b> \$2,037.39 en concepto de interés \$682.88 equiv al 100% , <b>BNP</b> \$150.00 equiv al 100% y capital \$1,204.51 equiv al 40%, th cancelara \$1,806.78 un solo pago 04-0- 15 vd: da cel: 848329620	
--	--	--	--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Se utilizan códigos de acuerdo sea el caso del cliente ejemplo de algunos códigos

: Tabla 5.1.6 Códigos

CODIGO DE ACTIVIDAD	PLACE	CONTACTO	CODIGO DE ESCUSA
OC – llamada saliente	B – oficina	A- Titular cuenta	A- Reducción ingreso
FF – th visto oficina	M – móvil	L- deje mensaje	B – sobre endeudado
FV – trabajo de campo	H- casa	S- esposa	G – incapacidad
DP – promesa	O – otro	T – abogado	J- fuera del país
DO- termina AP		Y – encargado de cuenta	M – gastos médicos

Si en un dado caso el cliente no accede, se realiza un proceso mas investigativo, como filtrarlo por medio del padrón electoral, para verificar el domicilio del cliente y se busca también por medio de la base de datos del inss, si el cliente se halla laborando se realizo un trabajo de campo en el lugar de trabajo se envía notificación o se realiza una negociación de manera personal con el cliente, otra forma es pedir información a terceros.

Se hallan clientes que de ninguna manera quieren realizar los pagos correspondientes de su monto adeudado de sus financiamientos, estos casos son trasladados al área judicial, y se embargan bienes o si es embargo salarial es la tercera parte del salario devengado del mes después de deducciones, sin que le afecte el salario mínimo al cliente.

Las ferias virtuales es una estrategia que utiliza el banco para que los clientes cancelen de manera inmediata, pero con un mejor beneficio con un 10% adicional en la grilla del descuento, este tipo de ferias se realizan en tiempo estratégicos, como en el mes de mayo, junio, diciembre.

Tabla 5.1.7 Grilla de ferias

La grilla del descuento es la siguiente:

<b>VINTAGE</b>	<b>%</b>
<b>&lt; = 6</b>	<b>40%</b>
<b>7 - 18</b>	<b>60%</b>
<b>19 - 24</b>	<b>70%</b>
<b>25-48</b>	<b>80%</b>
<b>49 +</b>	<b>90%</b>

La diferencia de estos tipos de grillas es que las que se utilizan en las ferias virtuales el descuento solo es aplicable para cancelación, la grilla de descuento anteriormente mencionada se puede brindar acuerdo de pagos por cancelación y a plazos de acuerdo al tipo de descuento brindado, si el descuento es menor mayor será el plazo de cuotas y si el descuento es mayor el plazo de cuotas será menor.

La seguridad de la información es un importante compromiso que debe de asumir el agente colector, por el cual desde el momento que trabaja para la institución bancaria tiene que firmar un contrato de confidenciabilidad, y después de dejar de laborar para la institución tiene 6 meses para no comentar sobre los clientes de la institución bancaria.

Los estados de cuentas al momento de ser solicitado por el cliente debe de ser entregado en un periodo de 24 horas, de lo contrario debe de romperse o tener una maquina trituradora de papel para no dejar evidencias del cliente sobre su estado de cuenta.

Los correos electrónicos deben enviarse únicamente a los correos personales de los clientes y no a terceros.

En los escritorios de los colectores no debe de a ver ningún apunte en papeles como los números de cuentas, números telefónicos, nombre de clientes, direcciones es decir datos personales, si los hay deben de guardarse en escritorios con llaves ya que es un tipo de información privado.

Las computadoras de los colectores no deben de ser usadas por ninguna otra persona, y los encargados del sistema deben de pedirle a los colectores que pongan su propia contraseña para acceder al sistema estas deben de realizarse con combinaciones de letras mayúsculas, minúsculas, números y signos.

Mediante un desastre natural que pueda ocurrir en la población de Managua el banco debe de seguir sus operaciones en un periodo 72 horas, en caso de presentar averíos en las instalaciones en que se encontraban ubicados debe de haber un lugar alternativo para seguir con las operaciones.

Todas las instalaciones deben de tener extinguidores, alarmas de humo y cámaras de seguridad, a la vez el lugar debe estar asegurado por cualquier caos.

### **Conclusión del caso**

Es importante realizar un trabajo de manera investigativa hacia el cliente, así se realizara un acuerdo de pago satisfactorio.

La herramienta de descuento es una armar de doble filo para el agente, debido a que si el descuento brindado es mayor menor será la recuperación.

Se debe de respetar el sigilio bancario al proceso de todo tipo de información del cliente.

CITIBANK brinda beneficios que otras instituciones bancarias no ofrecen a sus clientes.

## **VI Conclusión**

- En definitiva las tarjetas de crédito pueden representar un estatuto social para algunas personas el hecho de poseerlas y el mal manejo de ellas traerán consigo fatales consecuencias para el que no tiene autocontrol de sí mismo. Por lo general, algunas personas tienden a ser compulsivas al momento de comprar así que factores psicosociales influyen de alguna manera al mal uso de ellas y por ende no están calificadas para poseer una.
- Otra situación que hay que tener en cuenta que muchas personas deciden por obtener una tarjeta en el momento inadecuado con la supuesta idea de pagar otras obligaciones bancarias sin percatarse que podría estar encadenándose a un círculo de deudas ya que si no cuenta con los recursos para pagar otras obligaciones como podrá responder a la que está adquiriendo teniendo en cuenta de una crisis económica que impacta siempre a su misma economía.
- Las tarjetas en ocasiones suelen ser necesarias para resolver de inmediato alguna emergencia que se presente en el ámbito de salud, educación o pagos de servicios básicos cuando lo amerite, pero no siempre estos traerán grandes respuestas a las inquietudes de sus necesidades.

- Muchos tarjeta-habiente han llegado al extremo de perder sus bienes por el solo hecho de la irresponsabilidad que cometieron al no usar correctamente las tarjetas o en caso contrario algunos que tiene un excelente record crediticio sin razón alguna aparecen en las centrales de riesgos lo cual perjudica su record crediticio y por ende ninguna institución concederá algún crédito a su persona sin antes haber aclarado su situación lo cual le contrae gastos legales, esto es el reflejo de las malas prácticas administrativas de la entidad financiera.

## VII Bibliografía

Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua. (2005). En Ley General de Bancos, Instituciones No Financieras y Grupos Financieros. Managua.

BAC. (10 de 12 de 2014). Banco de America Central. Obtenido de [www.credomatic.com/costa\\_rica](http://www.credomatic.com/costa_rica)

Hurtado, P. E. (2010). [www.pabloemiliohurtado.udm.edu.ni](http://www.pabloemiliohurtado.udm.edu.ni).

Nuñez, L. A. (2004). [www.economia.com.mx](http://www.economia.com.mx). Obtenido de [http://www.economia.com.mx/conoce\\_y\\_sabe\\_para\\_que\\_sirve\\_un\\_buro\\_de\\_credito\\_.htm](http://www.economia.com.mx/conoce_y_sabe_para_que_sirve_un_buro_de_credito_.htm)

Perez, D. A. (2014). Managua.

Sanders, N. &. (2002). [www.ruralfinance.org](http://www.ruralfinance.org).

SIBOIF. (2010). Norma para las operaciones de credito. Managua.

Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras. (2014). [www.superintendencia.gob.ni](http://www.superintendencia.gob.ni).

Vilchez Villanueva, A. E. (2005). Clausula Abusiva en los Contratos de las Tarjetas de Credito. Revista de Derecho, 22.

(gonzalez, 2014)

(anonimo)

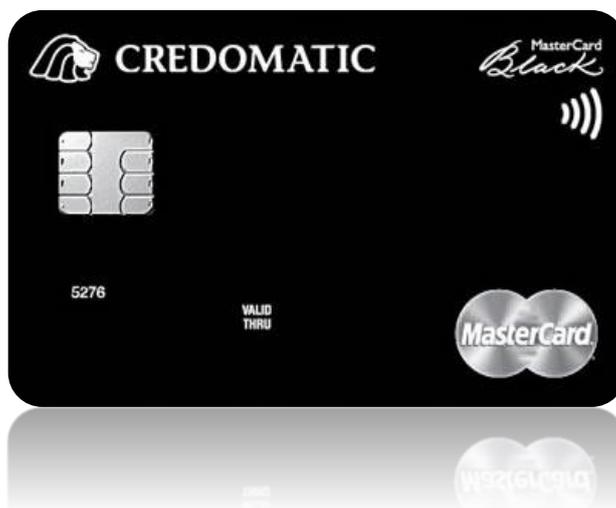
([es.slideshare.net/luis-09/funciones-de-las-tarjetas-de-credito](http://es.slideshare.net/luis-09/funciones-de-las-tarjetas-de-credito) [www.monografias.com](http://www.monografias.com) ›

Administracion y Finanzas › Finanzas)

VIII.

# ANEXOS

## ➤ **MASTERCARD BLACK**



### **BENEFICIOS:**

- **GANA MÁS PUNTOS CREDOMATIC POR TUS COMPRAS!**
  - **25% MÁS de Punto Credomatic por todos sus consumos en Nicaragua**(1.25 Puntos Credomatic por cada \$1 o su equivalente en córdobas de consumo en Nicaragua)
  - **DOBLE PUNTOS CREDOMATIC** por consumos en **restaurantes y bares** de Nicaragua.
  - **UN PUNTO CREDOMATIC** por cada \$1 de consumo en el exterior.
- Acceso **GRATUITO** a la Sala VIP del Aeropuerto Internacional de Nicaragua para usted y un acompañante con sólo presentar su tarjeta MasterCard de Credomatic.
- Membresía gratuita al programa Priority Pass <sup>TM</sup> que le brinda acceso a más de 600 salas VIP de aeropuertos en 100 países y más de 300 ciudades. Para mayor información de Salas VIP Priority Pass ingresa aquí.
- Seguro Gratuito de Accidente de Viajes hasta por \$ 1, 000,000 cuando compre su boleto aéreo en su totalidad con su tarjeta.

- Seguro Gratuito de alquiler de autos (CDW-LDW) en todo el mundo, hasta por \$75,000 al pagar la totalidad del alquiler del auto con su tarjeta.
- Master Assist Black con cobertura para gastos médicos de emergencia en el exterior hasta por \$150,000.
- **Seguro Gratuito de Inconveniente en Viaje** al cancelar la totalidad de de su boleto con su tarjeta: :
  - Seguro de Cancelación de Viaje hasta por \$3,000.
  - Seguro de Demora de Equipaje hasta por \$600.
  - Seguro de Pérdida de Equipaje hasta por \$3,000.
- Protección de Robo en Cajeros Automáticos reemplazando el dinero robado hasta por un monto de \$1,000 por incidente y \$3,000 al año.
- **Servicio Gratuito de Concierge:** Servicio de asistencia personal, que le brinda desde información y apoyo en reservas de viajes, restaurantes y hoteles hasta búsqueda de entradas para los eventos de entretenimiento más populares y difíciles de conseguir.
- **Servicio de Asistencia en Viajes** previo o durante el viaje brindando información sobre el destino previo al viaje, referencias para emergencias médicas y legales, reemplazo de documentos y pasajes perdidos, transmisión de mensajes urgentes, rastreo y reenvío de equipaje Perdido y más. Asistencia las 24 horas llamando al **Tel. 636-722-8882** desde Nicaragua o en Estados Unidos al **Tel. 1-636-722-8882**. Para ver listado de Teléfonos en otros países ingrese **aquí**.
- **Priceless de MasterCard:** Beneficios con privilegios únicos y exclusivos, desde viajes y entretenimiento, hasta restaurantes de alta cocina y compras de

primera calidad, acceso exclusivo, eventos privados, servicio personalizado y descuentos atractivos.

- Para solicitar Información o ingresar un reclamo de los Seguros y Beneficios que ofrece su tarjeta, puede llamar a MasterCard Global Service™ al Tel. 636-722-8882 desde Nicaragua o en Estados Unidos al Tel. 1-636-722-8882.
- **Membrecía Gratis *HERTZ #1 Club Gold*** llamando a la Agencia Mundo Ventura en Nicaragua al Tel. 2268-6888 o inscribese en [www.hertz.com](http://www.hertz.com) .
- Notificación automática de sus transacciones por medio de mensaje a su celular.
- Tele pagos 1- 800-1524: Le atendemos las 24 horas del día para realizar sus pagos de servicios, tales como agua, luz, teléfonos, celular y recargas de celular.
- Límites de crédito diferenciados en sus tarjetas adicionales si así lo prefiere.
- Servicio de Cargo Automático: Le hacemos el cargo automáticamente cada mes a su tarjeta del monto correspondiente a sus facturas de servicios de teléfonos, celular, luz, agua, seguros, cable, Internet, etc. Solo nos autoriza una vez.
- Envío Gratuito de su estado de cuenta mensual por e-mail al día siguiente de su corte mensual.
- Participa en **promociones** Credomatic.
- BacMovil: Para realizar consultas y realizar transacciones desde su celular.
- Participa en **promociones** Credomatic.
- Para información sobre los cargos relacionados con esta tarjeta ingrese a la **tabla de costos** y ubique: MasterCard Black.

.

## ➤ TARJETAS MASTERCAD



## ➤ STANDARD INTERNATIONAL

- Clásica
- Dorada
- Platinum

### Clásica

- Cobertura: Internacional.
- Moneda para cargos en estado de cuenta: dual.
- Límite de crédito inicial: U\$400.
- Programa de lealtad: 1 **Punto Credomatic** por cada dólar de consumo o su equivalente en córdobas.
- Seguro de accidente de viajes hasta por U\$75,000.
- Participa en **promociones** Credomatic..
- Para información sobre los cargos relacionados con esta tarjeta ingrese a la **tabla de costos** y ubique: Clásica de todas las marcas.

## **Dorada**

- Cobertura: Internacional.
- Moneda para cargos en estado de cuenta: dual.
- Límite de crédito inicial: U\$1,300.
- Programa de lealtad: 1 **Punto Credomatic** por cada dólar de consumo o su equivalente en córdobas.
- Seguro de accidente de viajes hasta por U\$250,000.
- Seguro de alquiler de autos cuando viaja en Estados Unidos, Puerto Rico y Canadá.
- Participa en **promociones** Credomatic.
- Para información sobre los cargos relacionados con esta tarjeta ingrese a la **tabla de costos** y ubique: Dorada de todas las marcas.
- Para información sobre seguro de protección contra robo y fraude (PRF) o seguro de vida saldo deudor (SVSD) ingrese **aquí**.

## **Platinum**

- Cobertura: Internacional.
- Moneda para cargos en estado de cuenta: dual.
- Límite de crédito inicial: U\$3,000.
- Membresía gratuita.
- Línea de atención exclusiva para clientes platinum: 2274-4445.

- Programa de lealtad: 1 **Punto Credomatic** por cada dólar de consumo o su equivalente en córdobas.
- Seguro de accidente de viajes hasta por U\$1, 000,000.
- Seguro de alquiler de autos cuando viaja a nivel mundial.
- Seguro médico de emergencia cuando viaja - Master Assist Plus.
- Participa en **promociones** Credomatic.
- Para información sobre los cargos relacionados con esta tarjeta ingrese a la **tabla de costos** y ubique: Platinum de todas las marcas y Premium Distancia.

#### ➤ **MASTERCARD LA COLONIA**



#### **BENEFICIOS:**

- Recibe **5% de descuento** inmediato en **todas sus compras** en los Supermercados La Colonia.
- Cobertura: Internacional.
- Moneda para cargos en estado de cuenta: dual.

- Límite de crédito inicial: U\$200.
- Membresía gratuita.
- Programa de lealtad: 1 **Punto Credomatic** por cada dólar de consumo o su equivalente en córdobas en otros comercios que no sean Supermercados La Colonia.
- Seguro de accidente de viajes hasta por U\$75,000.
- Participa en **promociones** Credomatic.
- Para información sobre los cargos relacionados con esta tarjeta ingrese a la **tabla de costos** y ubique: Credomatic – La Colonia MasterCard.

#### ➤ MC MASTERCARD INTERNATIONAL

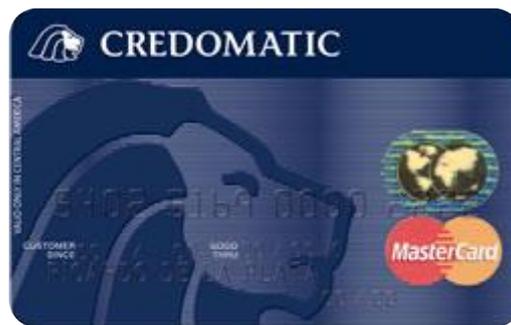


#### ➤ **BENEFICIOS:**

- Programa MC Cash que te regresa dinero de inmediato.
- Cobertura: Internacional.
- Moneda para cargos en estado de cuenta: dual.
- Límite de crédito inicial: U\$400.
- Membresía gratuita.
- Programa de lealtad: **MC Cash** que te regresa dinero por tus consumos:

- 5% de dinero por tus consumos en Bares, comidas rápidas o en Restaurantes.
- 2% de dinero por tus pagos de ENACAL, DISNORTE, DISSUR y Teléfono Convencional llamando al 1-800 -1524.
- 1% en resto de compras en comercios nacionales e internacionales. Se acumulan unidades de MC Cash.
- Seguro de accidente de viajes hasta por U\$250,000.
- Seguro de alquiler de autos cuando viaja en Estados Unidos, Puerto Rico y Canadá.
- Participa en **promociones** Credomatic.
- Para información sobre los cargos relacionados con esta tarjeta ingrese a la **tabla de costos** y ubique: MasterCard MC y Galerías Sto. Domingo.

#### ➤ **MASTERCARD ECONOMICA**



#### ➤ **BENEFICIOS:**

- Tasa preferencial de interés mensual de 2%.
- Cobertura: Internacional.
- Moneda para cargos en estado de cuenta: Dólares – los cargos en córdobas son convertidos a dólares.

- Límite de crédito inicial: U\$400.
- Seguro de accidente de viajes hasta por U\$75,000.
- Participa en **promociones** Credomatic..
- Para información sobre los cargos relacionados con esta tarjeta ingrese a la **tabla de costos** y ubique: Económica MasterCard.

### ➤ **MASTERCARD AADVANTAGE**



### ➤ **BENEFICIOS:**

#### **Dorada**

- Cobertura: Internacional.
- Moneda para cargos en estado de cuenta: dual.
- Límite de crédito inicial: U\$1,300.
- Programa de lealtad: 1 **Milla AAdvantage** por cada dólar de consumo o su equivalente en córdobas.
- **2,000 Millas de Bienvenida AAdvantage@!!!** (Son acreditadas al realizar una sola compra de U\$100.00 o más o su equivalente en córdobas).
- Seguro de accidente de viajes hasta por U\$250,000.

- Seguro de alquiler de autos cuando viaja en Estados Unidos, Puerto Rico y Canadá.
- Participa en **promociones** Credomatic.
- Para información sobre los cargos relacionados con esta tarjeta ingrese a la **tabla de costos** y ubique: Dorada de todas las marcas.

## **Platinum**

- Cobertura: Internacional.
- Moneda para cargos en estado de cuenta: dual.
- Límite de crédito inicial: U\$3,000.
- Membresía gratuita.
- Línea de atención exclusiva para clientes platinum: 2274-4445.
- Programa de lealtad: 1 **Milla AAdvantage** por cada dólar de consumo o su equivalente en córdobas.
- **3,000 Millas de Bienvenida AAdvantage** (Son acreditadas al realizar una sola compra de U\$150.00 o más o su equivalente en córdobas).
- Seguro de accidente de viajes hasta por U\$1, 000,000.
- Seguro de alquiler de autos cuando viaja a nivel mundial.
- Seguro médico de emergencia cuando viaja - Master Assist Plus.
- Participa en **promociones** Credomatic..

- Para información sobre los cargos relacionados con esta tarjeta ingrese a la **tabla de costos** y ubique: Platinum de todas las marcas y Premium Distancia.

➤ **TARJETAS DE CREDITO MOVISTAR**



**REGIONAL:**

- Clásica
- Dorada
- Platinum

➤ **BENEFICIOS:**

**Clásica**

- Cobertura: Internacional.
- Moneda para cargos en estado de cuenta: dual.
- Límite de crédito inicial: U\$400.
- Programa de Lealtad: Puntos Movistar. Acumulas Puntos Movistar canjeables por equipos, minutos y mensajes. La acumulación es 1 Punto Movistar por cada U\$1 de consumo con la tarjeta en cualquier comercio local o internacional

- Duplica, Triplica y cuadruplica tus recargas llamando al \*1524 o al 1800-1524.  
Duplica todas tus recargas, Triplica tus Recargas de C\$100 a C\$249 y Cuadruplica tus recargas de C\$250 ó más.
- 10% de descuento en tu factura mensual pos pago pagada con débito automático.  
Máximo U\$10 por cliente.
- Fines de Semana o domingos ilimitados GRATIS dependiendo de los puntos acumulados en el mes por consumos con la Tarjeta.
- Descuento en equipos: tendrás derecho a un 15% de descuento al momento de comprar un teléfono en Movistar con la Tarjeta. Aplica dos veces al año en líneas nuevas. En renovación de planes tendrás derecho a un "upgrade".
- Movistar te acreditará 1,000 puntos Movistar: el primer mes que te suscribas a débito automático de Credomatic para el pago de tu factura mensual.
- Compras en cuotas sin intereses.
- Participa en **promociones** Credomatic.
- Además participa en los beneficios del Club Movistar, para más información ingrese a [www.movistar.com.ni](http://www.movistar.com.ni) .
- Seguro gratuito de accidente de viajes hasta por U\$75,000.

### **Dorada**

- Cobertura: Internacional.
- Moneda para cargos en estado de cuenta: dual.
- Límite de crédito inicial: U\$1,300.

- Programa de Lealtad: Puntos Movistar. Acumulas Puntos Movistar canjeables por equipos, minutos y mensajes. La acumulación es 1 Punto Movistar por cada U\$1 de consumo con la tarjeta en cualquier comercio local o internacional.
- Duplica, Triplica y cuadruplica tus recargas llamando al \*1524 o al 1800-1524. Duplica todas tus recargas, Triplica tus Recargas de C\$100 a C\$249 y Cuadruplica tus recargas de C\$250 o más.
- 10% de descuento en tu factura mensual pos pago pagada con débito automático. Máximo U\$10 por cliente.
- Fines de Semana o domingos ilimitados GRATIS dependiendo de los puntos acumulados en el mes por consumos con la Tarjeta.
- Descuento en equipos: tendrás derecho a un 15% de descuento al momento de comprar un teléfono en Movistar con la Tarjeta. Aplica dos veces al año en líneas nuevas. En renovación de planes tendrás derecho a un "upgrade".
- Movistar te acreditará 1,000 puntos Movistar: el primer mes que te suscribas a débito automático de Credomatic para el pago de tu factura mensual.
- Compras en cuotas sin intereses.
- Participa en **promociones** Credomatic.
- Además participa en los beneficios del Club Movistar, para más información ingrese a [www.movistar.com.ni](http://www.movistar.com.ni) .
- Seguro gratuito de accidente de viajes hasta por U\$250,000.
- Seguro gratuito de alquiler de auto en Estados Unidos, Puerto Rico y Canadá de hasta U\$50,000.

## **Platinum**

- Cobertura: Internacional.
- Moneda para cargos en estado de cuenta: dual.
- Límite de crédito inicial: U\$3,000.
- Membresía gratuita.
- Línea de atención exclusiva para clientes platinum: 2274-4445.
- Programa de Lealtad: Puntos Movistar. Acumulas Puntos Movistar canjeables por equipos, minutos y mensajes. La acumulación es 1 Punto Movistar por cada U\$1 de consumo con la tarjeta en cualquier comercio local o internacional.
- Duplica, Triplica y cuadruplica tus recargas llamando al \*1524 o al 1800-1524. Duplica todas tus recargas, Triplica tus Recargas de C\$100 a C\$249 y Cuadruplica tus recargas de C\$250 o más.
- 10% de descuento en tu factura mensual pos pago pagada con débito automático. Máximo U\$10 por cliente.
- Fines de Semana o domingos ilimitados GRATIS dependiendo de los puntos acumulados en el mes por consumos con la Tarjeta.
- Descuento en equipos: tendrás derecho a un 15% de descuento al momento de comprar un teléfono en Movistar con la Tarjeta. Aplica dos veces al año en líneas nuevas. En renovación de planes tendrás derecho a un "upgrade".
- Movistar te acreditará 1,000 puntos Movistar: el primer mes que te suscribas a débito automático de Credomatic para el pago de tu factura mensual.
- Compras en cuotas sin intereses.

- Participa en **promociones** Credomatic.
- Además participa en los beneficios del Club Movistar, para más información ingrese a [www.movistar.com.ni](http://www.movistar.com.ni) .
- Seguro gratuito de accidente de viajes hasta por U\$1, 000,000.
- Seguro gratuito de alquiler de auto en Estados Unidos, Puerto Rico y Canadá de hasta U\$50,000.
- Seguro médico de emergencia cuando viaja - Master Assist Plus.

## **CARTA DEUDORES DE 180 DIAS, ASIGNACION DE LA AGENCIA.**

CIUDAD, FECHA:

SEÑOR (A):

EN SUS MANOS

### **Estimado señor:**

Hemos sido instruidos por \_\_\_\_\_ para realizar la gestión de cobro extrajudicial y judicial de la cartera de clientes morosos. En las instrucciones recibidas del banco se nos indica que usted exhibe un saldo deudor de su tarjeta de crédito por un número de \_\_\_\_\_ y con una mora demás de 180 días.

Por lo anterior le invitamos que se presente a las instituciones del banco \_\_\_\_\_, a efectuar el pago de la totalidad del saldo deudor o en su defecto visite nuestras instalaciones dentro de un plazo no mayor de dos días hábiles con el objeto de regularizar su situación mediante la suscripción de un arreglo de pago que le permita solventar su situación con \_\_\_\_\_

Para tales efectos nos permitimos indicarle nuestra dirección \_\_\_\_\_ nuestros horarios de atención de lunes a viernes (8:00 a.m – 5:30) y sábados de (9:00 a.m – 12:00 m.d) para efectos de atenderle a usted, solicitar cita previa al tel: 2222-2222

Nos permitimos destacar que nuestros empleados únicamente están facultados para asistirles en procurar arreglos de pagos con el banco y en ningún caso a recibir sumas de dinero.

Estimado cliente le recordamos que todos sus pagos a su deuda con \_\_\_\_\_ debe ser hecho únicamente en las sucursales del banco \_\_\_\_\_ le rogamos de recibir a usted orientación de entregar dinero en otro lugar que no sea el indicado nos llame al número 2222-2222 donde podrá reportar la situación anómala.

Sin otro particular le saludamos cordialmente:

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre y apellido del firmante: \_\_\_\_\_

Agencia: \_\_\_\_\_

Nota: si al recibir la presente usted ya regularizo su situación le pedimos disculpas y le pedimos hacer caso omiso a la presente comunicación.