



**Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Administración**

Seminario de Graduación

Análisis del conocimiento financiero que tienen los usuarios para el uso de la Tarjeta de Crédito Clásica Internacional, del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), ubicado en el Distrito Central, Cantón de Heredia en la Provincia de Heredia: julio 2010 – mayo 2011

Trabajo final de graduación sometido a consideración del Tribunal Examinador para optar por el Grado de Licenciatura en Administración con énfasis en Gestión Financiera

Sustentantes:

Bach. Rolando Chaves Mora

Bach. Yeimie Fonseca Cascante

Bach. Mónica Jaén Solera

Bach. José Ramón Porrás Zamora

Directora Académica

M.A.E. Kattia Vasconcelos Vásquez

“Campus Omar Dengo”

Heredia, 2011

UNIVERSIDAD NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

MEMORIA SEMINARIO DE TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

SUSTENTANTES:

BACH. ROLANDO CHAVES MORA

BACH. YEIMIE FONSECA CASCANTE

BACH. MÓNICA JAÉN SOLERA

BACH. JOSÉ RAMÓN PORRAS ZAMORA

“CAMPUS OMAR DENGO”

HEREDIA, 2011

Agradecimientos

Damos primeramente inmensas gracias a Dios, por ese gran amor con el que cada día nos da nuevas fuerzas para seguir adelante, por el conocimiento que nos has dado y la sabiduría para aplicarlo, llevándonos de la mano, y en algunas ocasiones cargándonos en sus brazos, para llegar hasta donde hemos llegado.

Este trabajo es el resultado del esfuerzo conjunto de todos los que formamos el grupo de investigación, gracias José Ramón, Mónica, Yeimie y Rolando, ¡gracias compañeros!

Nuestros sinceros agradecimientos están dirigidos hacia nuestra Tutora Académica M.A.E. Kattia Vasconcelos Vásquez, quien ha puesto a prueba nuestras capacidades y conocimientos, y de forma ágil nos ayudó a salir adelante. A nuestros lectores, Fabián Ulate Azofeifa y Martín Avendaño Castro, quienes de forma desinteresada, con sus conocimientos y experiencias nos ayudaron a moldear nuestra idea. Al BNCR por permitirnos realizar la investigación en tan prestigiosa entidad.

A nuestras familias quienes a lo largo de toda nuestra vida han apoyado y motivado nuestra formación académica, creyendo en nosotros en todo momento y no dudaron de nuestras habilidades. A nuestros profesores a quienes les debemos gran parte de nuestros conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza y un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad, esa universidad necesaria, la cual abrió y abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

¡Estos resultados están dedicados a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de su culminación!

Dedicatoria

A mi Padre el cual no tengo la dicha de tenerlo es a quien más le debo en esta vida, quien dio todo por mí y por mi familia, a él, simplemente es a quien más respeto le debo y una gran admiración, donde estás Papi te amo y te extraño.

A Mami que siempre ha sido mi fiel amiga, quien con su sabiduría y amor me ha guiado por un muy buen camino, me ha honrado con su apoyo y hasta regañarme cuando lo ameritaba, por ser siempre incondicional y la mejor madre del mundo, te adoro mamita, gracias!

A Adri que es un ejemplo de superación personal, de esmero y de coraje, a Carlo por siempre estar tan atento y darme una mano cuando más lo necesitaba. A Mauro por siempre preocuparse por mi bienestar, a Ker, Allison, Douglas, Josué, Erick, Carito, Vercia y todos los que de alguna u otra forma me dieron su aliento, a Yari porque me das mucha felicidad y haces que todos los días quiera ser mejor.

A Yei, Moni y José Ramón que depositaron su confianza en mí y permitieron que pudiésemos salir adelante, sin ustedes no lo hubiera logrado, siempre tendrán un lugar muy especial en mi vida.

Y sobre todo a Dios, por darme el regalo de la vida y por todos mis amigos y amigas que le dan sentido a mí existir.

Rolo.

Dedicatoria

A Dios, mis padres y mis tres hermanos quiénes son y serán el
centro de mi vida y mi razón de ser

Pero especialmente dedico este legado a mis amados sobrinos
Sebastián, Aarón y Amanda, los ángeles que Dios envió a mi vida
para no olvidarme de sonreír a pesar de las circunstancias
adversas. Recuerden siempre que la persona que cultiva su mente
aprende a descubrir la gama de saberes en un mundo sin
fronteras

Feimie.

Dedicatoria

A mi Padre Celestial.
A Daniela, Kevin y Jimena quienes
me motivan a ser un ejemplo.
A mi familia quien me ha amado
incondicionalmente, y quien ha
creído siempre en mí.
A todos aquellos que en el
transcurso de mi vida me ayudaron
a persistir y me nutrieron con sus
experiencias.

Móni.

Dedicatoria

A mis Padres, Cecilia Zamora y José Porras, porque en ningún momento han dejado de creer en mí a lo largo de mi vida han hecho todo su esfuerzo para que no me falte nada, es gracias a ustedes que hoy puedo alcanzar esta gran meta en mi vida. Por esta y muchas más cosas, este logro sea para ustedes, por lo que significan para mi, espero mantener los principios que me han inculcado a lo largo de mi vida, espero en Dios no defraudar lo confianza que han depositado en mí.

A mis compañeros, Mónica, Yeimie y Rolando gracias por su esfuerzo para poder alcanzar esta meta después de tantas horas de trabajo, sin duda no lo hubiera podido realizar si su ayuda. Pero además, muchas gracias por confiar en mí y poder tener el placer que haber trabajado a su lado para poder alcanzar esta meta en nuestra vida profesional y personal, que Dios los bendiga siempre.

José Ramón.

TABLA DE CONTENIDOS

1.	ASPECTOS METOLÓGICOS	5
1.1.	Planteamiento del problema.....	5
1.1.1.	Descripción del problema.....	5
1.1.2.	Interrogante (s) de la investigación.....	7
1.1.3.	Justificación de la investigación	8
1.1.4.	Delimitación temporal, espacial, institucional (enfoque, ámbito).....	9
1.2.	Objetivos de la investigación.	10
1.2.1.	Objetivo general	10
1.2.2.	Objetivos específicos	10
1.3.	Modelo de análisis	11
1.3.1.	Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de las variables	14
1.3.2.	Relaciones e interrelaciones	17
1.4.	Estrategias de investigación aplicada.....	18
1.4.1.	Investigación Descriptiva.....	18
1.4.2.	Tipo de investigación.....	19
1.4.3.	Fuentes de investigación.....	20
1.4.3.1.	Fuentes primarias:	20
1.4.3.2.	Fuentes secundarias.....	21
1.4.4.	Población	22
1.4.4.1.	Definición y caracterización de la población de estudio.....	22
1.4.4.2.	Diseño muestral	23
1.4.4.2.1.	Población	23
1.4.4.2.2.	Muestra.....	24

1.4.4.3.Técnicas, métodos e instrumentos para determinar el tamaño de la muestra.....	22
1.4.4.3.1.Tamaño muestral con base en una proporción	25
1.4.4.3.2.Técnicas, métodos e instrumentos para seleccionar la muestra.....	28
1.4.5. Recopilación de los datos	29
1.4.5.1.Técnicas e instrumentos utilizados procedimientos aplicados y presentación	29
1.4.5.1.1.Observación no participativa	29
1.4.5.1.2.Entrevista.....	30
1.4.5.1.3.Consulta bibliográfica.....	31
1.4.6. Análisis e interpretación de la información	31
1.4.6.1.Alcances y limitaciones	32
1.4.6.1.1.Alcances	32
1.4.6.1.1.1.Experiencia y Formación Académica	32
1.4.6.1.1.2.Legislación de tarjetas de crédito	32
1.4.6.1.1.3.Procedimiento de orientación en el uso de la tarjeta de crédito.....	33
1.4.6.1.1.4.Medios de información	33
1.4.6.1.2.Limitaciones.....	33
1.4.6.1.2.1.Experiencia y Formación Académica	33
1.4.6.1.2.2.Legislación de tarjetas de crédito	34
1.4.6.1.2.3.Procedimientos de orientación en el uso de las tarjetas de crédito a los tarjetahabientes	34
1.4.6.1.2.4.Medios de Información.....	34
2. MARCO DE REFERENCIA.....	36
2.1.1. Aspectos generales de los Tarjetahabientes del BNCR – Sucursal 004.....	36
2.1.2. Características Generales.....	36
2.1.2.1.Rasgos.....	36

2.1.3. Perfil General del tarjetahabiente del BNCR	37
2.1.3.1.Tarjeta de crédito personal:.....	37
2.2. Aspectos legales y legislación que afecta el Sector Financiero de las tarjetas de crédito en forma directa y/o indirectamente	38
2.2.1. Constitución Política de Costa Rica artículo 189	38
2.2.2. Ley N° 3284 “Código de comercio”	38
2.2.3. Ley N° 3 “Código Civil”	38
2.2.4. Decreto N°35867-MEIC “Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito”	38
2.2.5. ACUERDO SUGEF 7-06 “Reglamento del Centro de Información crediticia”	39
2.2.6. Ley N° 8220, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos y Reglamento N°32565-MEIC a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos	40
2.2.7. Ley N° 7472 de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor	41
2.2.8. Ley N° 6054 Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio	41
2.2.9. ACUERDO SUGEF 1-05 “Reglamento para la calificación de deudores”	41
2.3. Generalidades del Banco Nacional de Costa Rica del cantón central, distrito central de Heredia y de la Dirección de Crédito.....	42
2.3.1. Descripción del Banco Nacional de Costa Rica.....	42
2.3.1.1.Historia del Banco Nacional de Costa Rica	42
2.3.1.2.Misión	45
2.3.1.3.Visión.....	46
2.3.1.4.Segmentación del Banco Nacional de Costa Rica	46
2.3.1.4.1.Banca Personal.....	47
2.3.1.5.Estructura Organizacional del Banco Nacional de Costa Rica	48
2.3.1.5.1.Organigrama Organizacional	48
2.3.1.6.Estructura Organizacional Sucursal 04 - Heredia	49

2.3.1.6.1.Organigrama	50
2.3.1.6.2.Localización	51
2.3.1.7.Producto de Estudio	51
2.3.1.7.1.BNCR Tarjetas de Crédito.....	51
2.3.1.7.1.1.Tarjeta Clásica Internacional	51
2.3.1.7.1.2.Requisitos crediticios del cliente.....	51
2.3.1.7.1.2.1.Persona física:	51
2.3.1.7.1.3.Condiciones crediticias.....	53
3. MARCO CONCEPTUAL	55
3.1. Aspectos importantes de las finanzas	55
3.1.1. Definición	55
3.1.2. Función de las Finanzas	56
3.1.3. Principios de Finanzas	57
3.1.4. Finanzas Personales.....	60
3.1.4.1.Componentes de las Finanzas Personales	60
3.1.4.2.Administración Financiera	60
3.1.5. Conceptos básicos de finanzas aplicados a las tarjetas de crédito.....	62
3.2. Descripción de las variables de investigación.....	74
3.2.1. Experiencia financiera y formación académica de los tarjetahabientes en el uso de las tarjetas de crédito.....	74
3.2.1.1.Experiencia financiera.....	74
3.2.1.2.Formación académica.....	74
3.2.2. Legislación de Tarjetas de Crédito	75
3.2.2.1.Ley de tarjetas de crédito y legislación complementaria.....	75
3.2.2.2.Reglamento de tarjetas de crédito.....	76

3.2.3. Procedimientos	77
3.2.3.1.Procedimientos de orientación sobre el uso de las tarjetas de crédito a los tarjetahabientes	77
3.2.3.1.1.Existencia de un procedimiento escrito	78
3.2.3.1.2.Información	78
3.2.4. Medios de información	79
4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	81
4.1. Experiencia y conocimiento de los tarjetahabientes en el uso de las tarjetas de crédito.....	82
4.1.1. Datos socio demográficos:	83
4.1.2. Experiencia adquirida.....	86
4.1.3. Conocimiento sobre el uso de la tarjeta de crédito	96
4.1.4. Formación Académica.....	103
4.1.5. Recomendaciones para un uso adecuado de las tarjetas de crédito	103
4.2. Legislación de tarjetas de crédito	108
4.2.1. Ley de Tarjetas de Crédito	108
4.2.2. Ley de Fortalecimiento para el Mercado de Tarjetas de Crédito y Débito.....	109
4.2.3. Legislación complementaria.....	109
4.2.3.1.Ley N° 7472 - Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (artículos N° 32 y 34)	109
4.3. Reglamento de Tarjetas de Crédito.....	111
4.3.1. Decreto 35867 – MEIC “Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito”	111
4.3.2. Reglamentación complementaria	113
4.3.2.1.Decreto Ejecutivo 25234- MEIC Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (artículo 43).....	113
4.4. Procedimiento de orientación sobre el uso las tarjetas de crédito	114

4.4.1. Existencia de un procedimiento escrito	115
4.4.2. Información (Tipo, cantidad, relevancia).....	116
4.5. Medios de comunicación de la información	118
4.5.1. Medios utilizados y frecuencia de aparición	119
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	122
5.1. Conclusiones.....	122
5.2. Recomendaciones	127
BIBLIOGRAFÍA CITADA	132
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA.....	137

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Delimitación de la Investigación	10
Tabla 2 Conceptualización de las Variables de Investigación 2011	15
Tabla 3 Relación de variables e indicadores.....	17
Tabla 4 Actividades que financian lo tarjetahabientes del Banco Nacional de Costa Rica con su tarjeta de crédito.....	94
Tabla 5 Datos sobre satisfacción, endeudamiento y educación financiera en el uso de tarjetas de crédito	96

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Rango de edad de personas entrevistadas.....	83
Gráfico 2 Estado Civil de Personas Entrevistadas	85
Gráfico 3 Cantidad de tarjetas de crédito que poseen los entrevistados	86

Gráfico 4	Cantidad de tarjetas de crédito que utilizan los encuestados.....	88
Gráfico 5	Comparación frecuencia de uso entre rangos de edades que utilizan la tarjeta de crédito del Banco Nacional	89
Gráfico 6	Comparación entre las tarjetas de crédito que tienen las personas versus las que utilizan	90
Gráfico 7	Relación uso de la tarjeta de crédito entre hombres y mujeres.....	91
Gráfico 8	Relación entre cantidad y uso de tarjetas de crédito entre hombres y mujeres.	91
Gráfico 9	Relación cantidad de tarjetas de crédito que poseen las personas versus el pago de intereses moratorios.....	92
Gráfico 10	Tipo de pago que realizan las personas encuestadas	99
Gráfico 11	Comparación entre formas de pago y pago de morosidad	100
Gráfico 12	Monto adeudado por las tarjetas de crédito en relación con los ingresos	101
Gráfico 13	Rentabilidad de la tarjeta de crédito.....	102
Gráfico 14	Formación Académica.....	103
Gráfico 15	Relación entre el conocimiento de las tasas de interés por grado académico	105
Gráfico 16	Sugerencias para adquirir una tarjeta de crédito.....	106

LISTA DE ANEXOS

ANEXO N 1	Estudio DEE-INF-018-10 “Estudio Comparativo de Tarjetas de Crédito” del Ministerio de Economía Industria y Comercio (mayo 2010).....	139
ANEXO N 2	Estudio DEE-INF-054-11 “Estudio Comparativo de Tarjetas de Crédito” del Ministerio de Economía Industria y Comercio (mayo 2011).....	160
ANEXO N 3	Guía de revisión documental	180

ANEXO N 4 Guía de observación directa	182
ANEXO N 5 Cuestionario aplicado a los tarjetahabientes	185
ANEXO N 6 Entrevista aplicada a funcionarios del BNCR	189
ANEXO N 7 Dato Población de estudio (Correo electrónico).....	191
ANEXO N 8 Carta Estadístico	193
ANEXO N 9 Procedimiento para la venta de tarjetas de crédito-BNCR, Código DCTO.PSM.TC.001	200
ANEXO N 10 Ficha de Producto BNCR Tarjetas de Crédito.....	205
ANEXO N 11 Folleto Informativo de Tarjetas de Crédito	213
ANEXO N 12 Propuesta Guía de Conceptos básicos	233
ANEXO N 13 Propuesta Brochures Informativos	236

LISTA DE ABREVIATURAS

BNCR: Banco Nacional de Costa Rica

d: margen de error máximo permitido

MEIC: Ministerio de Economía, Industria y Comercio

N: tamaño de la población

n: muestra

p: probabilidad

p.: página

q: mediana

s.e.: sin editorial

s.f.: sin fecha

s.n.: sin número

z: valor estadístico de la curva normal de frecuencias

RESUMEN EJECUTIVO

- **Título del Proyecto**

Análisis del conocimiento financiero que tienen los usuarios para el uso de la Tarjeta de Crédito Clásica Internacional, del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), ubicado en el Distrito Central, Cantón de Heredia en la Provincia de Heredia: julio 2010 – mayo 2011

- **Colaboradores**

Bach. Rolando Chaves Mora

Bach. Yeimie Fonseca Cascante

Bach. Mónica Jaén Solera

Bach. José Ramón Porrás Zamora

- **Tema de Investigación**

El análisis del conocimiento financiero que tienen los usuarios para el uso de la Tarjeta de Crédito Clásica Internacional, que tramitaron su tarjeta de crédito y visitan la Sucursal 004 del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), ubicada en el Distrito Central del Cantón de Heredia en la Provincia de Heredia en los meses de julio 2010 a mayo 2011.

- **Problema**

¿Tienen algún conocimiento financiero los tarjetahabientes, para el uso de la Tarjeta de Crédito Clásica Internacional, que han tramitado la tarjeta y visitan la Sucursal del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), ubicada en el Distrito Central, Cantón de Heredia en la Provincia de Heredia durante el período comprendido entre julio 2010 y mayo 2011?

- **Objetivo General**

Determinar si los tarjetahabientes de la Tarjeta de Crédito, Clásica Internacional, tienen no conocimiento para el uso de la tarjeta de crédito que han tramitado en la Sucursal 004 del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), y la cual visitan, ubicada en el Distrito Central, del Cantón de Heredia en la Provincia de Heredia, como mecanismo de financiamiento durante el período comprendido entre julio 2010 y mayo 2011.

- **Objetivos específicos**

- Establecer si los tarjetahabientes de la tarjeta de crédito, Clásica Internacional del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), han adquirido algún conocimiento financiero mediante la experiencia diaria o por medio de su formación académica, para instituir qué relación tiene con el uso correcto o incorrecto de dicha tarjeta, durante el período comprendido entre julio 2010 y mayo 2011.
- Revisar si existe Legislación para el sector de las Tarjetas de Crédito en el Mercado Financiero Costarricense, para revelar si la misma protege al tarjetahabiente en el uso de la tarjeta de crédito.
- Conocer el proceso de orientación a los usuarios para el uso de la tarjeta de crédito, Clásica Internacional, por parte del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) del Distrito Central del Cantón de Heredia en la Provincia de Heredia durante el período comprendido entre julio 2010 y mayo 2011, para develar si son adecuados y si proporcionan la información necesaria para el uso correcto de la misma.

- Identificar los medios de información sobre la tarjeta de crédito, Clásica Internacional, que utiliza el Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) del Distrito Central del Cantón de Heredia en la Provincia de Heredia durante el período comprendido entre julio 2010 y mayo 2011, para proporcionar la información necesaria para el uso de la tarjeta .

- **Duración del Proyecto**

La investigación se desarrolla durante el período comprendido entre el 16 de julio de 2010 al 31 de mayo de 2011.

- **Metodología**

Se realiza una investigación de tipo descriptiva que permite documentar y alcanzar los objetivos.

- **Herramientas utilizadas**

Se confeccionan:

- Entrevistas estructuradas a los usuarios de la tarjeta de crédito, Clásica Internacional de la Sucursal de Heredia Centro, Banco Nacional de Costa Rica.
- Entrevistas estructuradas al personal de la Sucursal de Heredia Centro, Banco Nacional de Costa Rica involucrado en el proceso de colocación de tarjetas de crédito y en la atención directa a los tarjetahabientes.

- **Población**

Para efectos de la presente investigación la población se define como los tarjetahabientes con tarjetas activas Clásica Internacional, de la Sucursal

004 – Heredia, al mes de agosto de 2010, para un total de 4621 personas con tarjetas de crédito Clásica Internacional que han tramitado su tarjeta y visitan el BNCR, del distrito central, cantón central de Heredia, así como 4 funcionarios del BNCR, de la Dirección Regional Heredia Limón.

- **Conclusión General**

Como conclusión al objetivo general de esta investigación *“Determinar si los tarjetahabientes de la Tarjeta de Crédito, Clásica Internacional, tienen conocimiento para el uso de la tarjeta de crédito que han tramitado en la Sucursal 004 del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), y la cual visitan, ubicada en el Distrito Central, del Cantón de Heredia en la Provincia de Heredia, como mecanismo de financiamiento del durante el período comprendido entre julio 2010 y mayo 2011”*, se pudo determinar que las personas entrevistadas si tienen conocimiento de la tarjeta de crédito como mecanismo de financiamiento, sin embargo es limitado y esto afecta los niveles de endeudamiento por tarjetas de crédito lo cual se debe al desconocimiento de conceptos básicos y características relacionadas con el uso de este método de pago y aunado a esto, influye el hecho de que no existe legislación que obligue una figura de responsabilidad social, en que las instituciones financieras deban implementar procesos formales de orientación, así como la falta orientación verbal por parte de los funcionarios encargados de promocionar y entregar tarjetas de crédito, en el Banco Nacional de Costa Rica, Sucursal 004.

- **Recomendación General**

Como recomendación al objetivo general de esta investigación *“Determinar si los tarjetahabientes de la Tarjeta de Crédito, Clásica Internacional, tienen conocimiento para el uso de la tarjeta de crédito que han tramitado en la Sucursal 004 del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), y la cual visitan,*

ubicada en el Distrito Central, del Cantón de Heredia en la Provincia de Heredia, como mecanismo de financiamiento del durante el período comprendido entre julio 2010 y mayo 2011”, se insta a los tarjetahabientes a preocuparse más por su conocimiento financiero y la forma de incrementarlo para lograr un uso correcto de tarjeta de crédito y al BNCR a considerar que el conocimiento financiero para el uso de las tarjetas de crédito en las personas entrevistadas es limitado y necesitan que se les brinde mayor información sobre el uso de este medio de pago, lo anterior con el fin de que tomen las medidas necesarias para orientar y ayudar a los tarjetahabientes en el uso adecuado de las tarjetas de crédito.

INTRODUCCIÓN

La elaboración de esta investigación se desarrolla con el objeto de determinar si los usuarios de las Tarjeta de Crédito Clásica Internacional, que tramitaron su tarjeta y visitan la Sucursal 004, del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), ubicado en el Distrito Central del Cantón de Heredia en la Provincia de Heredia tienen conocimiento financiero para el uso correcto de su tarjeta.

El desarrollo del trabajo se realiza en los períodos de julio 2010 a mayo 2011, y la finalidad es establecer qué factores afectan en forma directa el conocimiento financiero que tienen estos usuarios de tarjetas de crédito, y consecuentemente como se relaciona con el uso adecuado o deficiente de este medio de financiamiento.

El capítulo primero contiene los aspectos metodológicos que se aplican en el trabajo de investigación y que darán coherencia lógica al desarrollo de las variables y el análisis de los resultados, este capítulo contiene aspectos tales como, la definición del problema, la población de estudio, el objetivo general, los objetivos específicos y las variables del modelo de análisis.

El capítulo segundo registra el texto del marco de referencia, que detalla los aspectos generales de la población de estudio, los aspectos legales que regulan el Sector Financiero de las tarjetas de crédito en el periodo comprendido entre julio 2010 a mayo 2011 en forma directa y/o indirectamente, tales como, Ley N° 3284 “Código de comercio”, Decreto N°35867-MEIC “Reglamento de Tarjetas de Crédito

y Débito, ACUERDO SUGEF 7-06 “Reglamento del Centro de Información crediticia”, Reglamento a la Ley N°32565 de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, entre otras no menos importantes. Además, se presentan las generalidades del Banco Nacional de Costa Rica, de la Sucursal 004, del cantón central, distrito central de Heredia y de la Dirección de Crédito, con el fin de que el lector conozca con mayor detalle sobre la institución que interactúa en forma directa con la población de estudio.

El capítulo tercero aborda el marco conceptual, con una introducción al tema de las finanzas y el registro teórico de las variables de investigación. Tiene como propósito que los lectores conozcan los conceptos básicos de las finanzas, para que así comprendan el desarrollo de la investigación. Se incluyen conceptos generales como la definición y función de las finanzas, los principios de las finanzas, el significado de las finanzas personales y sus principales componentes, el concepto de administración financiera, y términos relacionados con las tarjetas de crédito como la amortización, el pago mínimo, los intereses, la fecha de corte y otros no menos importantes.

El capítulo cuarto contiene el diagnóstico y análisis de los objetivos que se plantean, asimismo los resultados obtenidos en el desarrollo del modelo de análisis. Se describe paso a paso lo realizado por el Grupo Investigador para lograr los resultados propuestos, a través de la aplicación de los instrumentos específicos según lo planteado como lo son: el cuestionario, la entrevista, la observación directa. Además se desarrolla un análisis de cada una de las variables de la investigación para dar cumplimiento a los objetivos planteados, esto se

realiza a través de la tabulación de los cuestionarios aplicados a los tarjetahabientes entrevistados donde los resultados se muestran por medio de gráficos de barras y circulares, así como la inclusión de algunas tablas de datos importantes.

Se desarrolla además un análisis, producto de la investigación documental sobre el marco legal que apoya a los tarjetahabientes y regula el comercio de tarjetas de crédito en el periodo que va del mes de julio 2010 a mayo 2011.

El capítulo quinto y final registra las conclusiones que se determinan una vez finalizado el análisis de la información para cada una de las variables e incorpora algunas recomendaciones dirigidas a los usuarios de las tarjetas de crédito del Banco Nacional, al Banco Nacional como instancia emisora de dichas tarjetas y al público en general interesado en leer la investigación presente. Se incluye también una guía de conceptos útiles y una propuesta de brochures informativos con recomendaciones que deben conocer las personas antes de adquirir una tarjeta de crédito y al poseer una, todo esto resultado del capítulo anterior.

CAPÍTULO I

ASPECTOS METODOLÓGICOS

CAPÍTULO I

1. ASPECTOS METOLÓGICOS

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Descripción del problema

En el siglo pasado, se da en el mundo el surgimiento de un nuevo sistema de crédito, denominado “tarjeta de crédito”; Rodríguez, B. (2002) explica que *“el surgimiento se remonta al año 1914 cuando la Western Union emitió la primera tarjeta de crédito al consumidor, pero en particular a sus clientes preferenciales. Hasta la primera mitad del siglo, otras empresas como hoteles, tiendas por departamentos y compañías gasolineras emitieron tarjetas de crédito para sus clientes”* (s.n.).

Este nuevo sistema de crédito, se ha constituido en un plan de venta a crédito muy utilizado en la actualidad, debido a que permite a los usuarios obtener bienes y servicios a crédito, convirtiéndose en un sustituto del dinero tradicional. Tal instrumento de intermediación financiera no está enfocado a una clase social específica, sino que en la actualidad existen diferentes modalidades, adaptadas a cada nivel de ingreso, debido a que con el avance de la tecnología, el crecimiento de los mercados y las expectativas de mayor poder adquisitivo en la sociedad, se ha extendido a nivel mundial.

Rodríguez, B. (2002) explica que “la creación de la tarjeta bancaria de crédito no es más que el último eslabón en la cadena evolutiva del intercambio de valores. Además de que cumple con las tres funciones principales de una intermediaria financiera, ya que transfiere fondos; es un instrumento de créditos y bajo los aspectos de seguridad contribuye a llenar la función de custodia de valores. También es un hecho que debido

al avance tecnológico y al crecimiento del mercado, las tarjetas de crédito han dejado de ser un instrumento clasista para introducirse en el mercado de las masas, lo que ha creado un aumento en las operaciones a nivel mundial”(s.n.).

Las tarjetas de crédito, como medio de financiamiento, dan una sensación de poder adquisitivo mayor, ya que facilitan el acceso a “dinero” en forma inmediata, ya que *“sirven para la adquisición de todo tipo de bienes de consumo masivo, llegando a formar parte significativa hasta del presupuesto doméstico de muchos hogares. De ahí que, de símbolos de alta categoría económica y social, las famosas tarjetas de crédito han pasado a convertirse en una prenda más común.”*(Rodríguez, B., s.n. 2002).

Según el reportaje de Telenoticias, del 10 de junio de 2010, realizado con base en la información proporcionada por representantes de Mastercard en Costa Rica, se indica que *“Tras un año de crisis, la gente pierde su miedo a endeudarse. Solo el uso de tarjetas de crédito aumentó un 8%”*, se evidencia que en Costa Rica el uso de las tarjetas de crédito como fuente de financiamiento ha aumentado, esto probablemente debido a la facilidad con la que los bancos emisores otorgan este “dinero plástico” a los costarricenses, gracias a lo cual los usuarios han adoptado una práctica cada vez más cotidiana: el financiamiento por medio del crédito.

Vega, M. (Diciembre 07, 2008) indica que esta práctica *“ha significado un cambio en la percepción del acto de endeudarse posibilitado por las tarjetas de crédito y sus altos límites de endeudamiento, sus extra financiamientos, tasas cero, etc. En otras palabras, el consumo se ha asentado sobre un espejismo: la posibilidad de crédito infinito”* (s.n.).

Por otra, según el Estudio del MEIC, realizado con corte a Enero 2011, dicha institución determinó que en Costa Rica de octubre 2010 a enero 2011, se registró un aumento cercano al 3% en el total de la deuda por parte de los consumidores, pasando de ¢585.635 millones a ¢602.032 millones. (Ver Anexo 2).

En la actualidad el financiamiento por medio del crédito, con el uso de la tarjeta de crédito Clásica Internacional, podría ocasionar un descontrol en las finanzas personales de los usuarios que tramitaron la tarjeta y visitan el BNCR – Sucursal 004, esto producto de un nulo o deficiente conocimiento financiero para el uso de dicha tarjeta, ocasionando una mala administración de las mismas.

Es de aquí de donde nace la necesidad en el Grupo Investigador de establecer si los tarjetahabientes que han tramitado su Tarjeta de Crédito Clásica y visitan la Sucursal 004, en el Distrito Central del Cantón de Heredia en la Provincia de Heredia, tienen algún tipo de conocimiento financiero para el uso prudente de las tarjetas de crédito, análisis que se lleva a cabo entre los meses de julio 2010 a mayo 2011.

1.1.2. Interrogante (s) de la investigación

En virtud de lo anterior, el presente trabajo se orienta al análisis de la existencia o no de conocimiento financiero en los tarjetahabientes, que han tramitado su Tarjeta de Crédito Clásica y visitan la Sucursal 004, en el Distrito Central del Cantón de Heredia en la Provincia de Heredia, así como la participación influyente del Banco Nacional de Costa Rica en el conocimiento que poseen sus usuarios, como banco colocador de este medio de pago; por lo tanto, el estudio busca responder a la siguiente interrogante:

¿Tienen algún conocimiento financiero los tarjetahabientes, para el uso de la Tarjeta de Crédito Clásica Internacional, que han tramitado la tarjeta y visitan la Sucursal del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), ubicada en el Distrito Central, Cantón de Heredia en la Provincia de Heredia durante el período comprendido entre julio 2010 y mayo 2011?

1.1.3. Justificación de la investigación

Se considera que el propósito general de la investigación es determinar si los tarjetahabientes de la Tarjeta Clásica Internacional, del BNCR tienen o no conocimientos financieros para el uso de la misma, conocimientos que hayan sido adquiridos mediante la experiencia a través de sus actividades financieras o mediante algún proceso académico formal.

Por otra parte, en forma específica se pretende establecer si existe en el Mercado Financiero Costarricense, legislación sobre tarjetas de crédito y así poder establecer si dicha legislación protege al tarjetahabiente en el uso de dicha tarjeta de crédito.

Además de conocer el proceso de orientación que utiliza el BNCR para guiar a los tarjetahabientes en el uso correcto de la Tarjeta Clásica Internacional, así como los medios que utiliza para poner a disposición de los usuarios toda la información relevante para el uso de la misma.

Lo anterior, debido a que existen en la web, en periódicos locales e internacionales una serie de artículos de investigación y estadísticas oficiales que predicen que las deudas por el uso de tarjetas de crédito en las personas están al límite y esto podría

desencadenar otra crisis económica. Aunado a que las entidades financieras en la actualidad, ofrecen una gran cantidad de productos para la cancelación de los saldos de esta tarjeta de crédito.

De esta afirmación y de la realidad que enfrentan muchos (as) tarjetahabientes en Costa Rica, al desconocer sobre cómo hacer un uso eficiente de su tarjeta de crédito, es que nace el tema a desarrollar por el grupo de investigación, con el único fin de concientizar a las personas sobre la importancia de contar un ciertos conocimientos financieros que les ayuden al adecuado manejo de sus finanzas, proporcionando ciertos consejos básicos y conceptos importantes que deben tomar en cuenta a la hora de utilizar este “dinero plástico”.

Para lo cual, se toma un representante del Sector Financiero Estatal, en este caso el Banco Nacional de Costa Rica, debido a que según el Ministerio de Economía Industria y Comercio (abril 2010) mediante Estudio DEE-INF-018-10 “Estudio Comparativo de Tarjetas de Crédito”, este banco estatal ocupa la posición N° 1 de su sector en la emisión de tarjetas de crédito (Ver Anexo 1).

1.1.4. Delimitación temporal, espacial, institucional (enfoque, ámbito)

La investigación se desarrolla entre julio de 2010 y mayo 2011, en los tarjetahabientes que han tramitado su tarjeta Clásica Internacional y que visitan la Sucursal 004 del Banco Nacional, ubicado en la provincia de Heredia, Cantón Central, Distrito Central.

Tabla 1
Delimitación de la Investigación

Temporal	Espacial	Institucional	Enfoque	Ámbito
Julio 2010 a mayo 2011	Distrito Central, Cantón Central, Provincia de Heredia	<ul style="list-style-type: none"> Banco Nacional de Costa Rica, Dirección de Crédito 	Financiero	Administración

Fuente: Los objetivos de la investigación
Elaboración: Grupo Investigador, s.e. 2010

Delimitado el tema de estudio, se procede a plantear los objetivos de esta investigación.

1.2. Objetivos de la investigación.

1.2.1. Objetivo general

Determinar si los tarjetahabientes de la Tarjeta de Crédito, Clásica Internacional, tienen o no conocimiento para el uso de la tarjeta de crédito que han tramitado en la Sucursal 004 del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), y la cual visitan, ubicada en el Distrito Central, del Cantón de Heredia en la Provincia de Heredia, como mecanismo de financiamiento durante el período comprendido entre julio 2010 y mayo 2011.

1.2.2. Objetivos específicos

- Establecer si los tarjetahabientes de la tarjeta de crédito, Clásica Internacional del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), han adquirido algún conocimiento financiero mediante la experiencia diaria o por medio de su formación académica, para instituir qué relación tiene con el uso correcto o incorrecto de dicha tarjeta, durante el período comprendido entre julio 2010 y mayo 2011.

- Revisar si existe Legislación para el sector de las Tarjetas de Crédito en el Mercado Financiero Costarricense, para revelar si la misma protege al tarjetahabiente en el uso de la tarjeta de crédito.
- Conocer el proceso de orientación a los usuarios para el uso de la tarjeta de crédito, Clásica Internacional, por parte del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) del Distrito Central del Cantón de Heredia en la Provincia de Heredia durante el período comprendido entre julio 2010 y mayo 2011, para develar si son adecuados y si proporcionan la información necesaria para el uso correcto de la misma.
- Identificar los medios de información sobre la tarjeta de crédito, Clásica Internacional, que utiliza el Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) del Distrito Central del Cantón de Heredia en la Provincia de Heredia durante el período comprendido entre julio 2010 y mayo 2011, para proporcionar la información necesaria para el uso de la tarjeta .

1.3. Modelo de análisis

En la presente investigación para establecer cuál es el Modelo de Análisis es necesario definirlo conceptualmente.

Méndez A., C. (1995) define el modelo de análisis como:

“Proceso de conocimiento que se inicia por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad. De esa manera se establece la relación causa – efecto entre los elementos que componen el objeto de investigación.” (p.131).

Tamayo y Tamayo, M. (2002) menciona:

“Los modelos hacen relación al manejo metodológico, o guía que soporta un proceso investigativo.” (p.108).

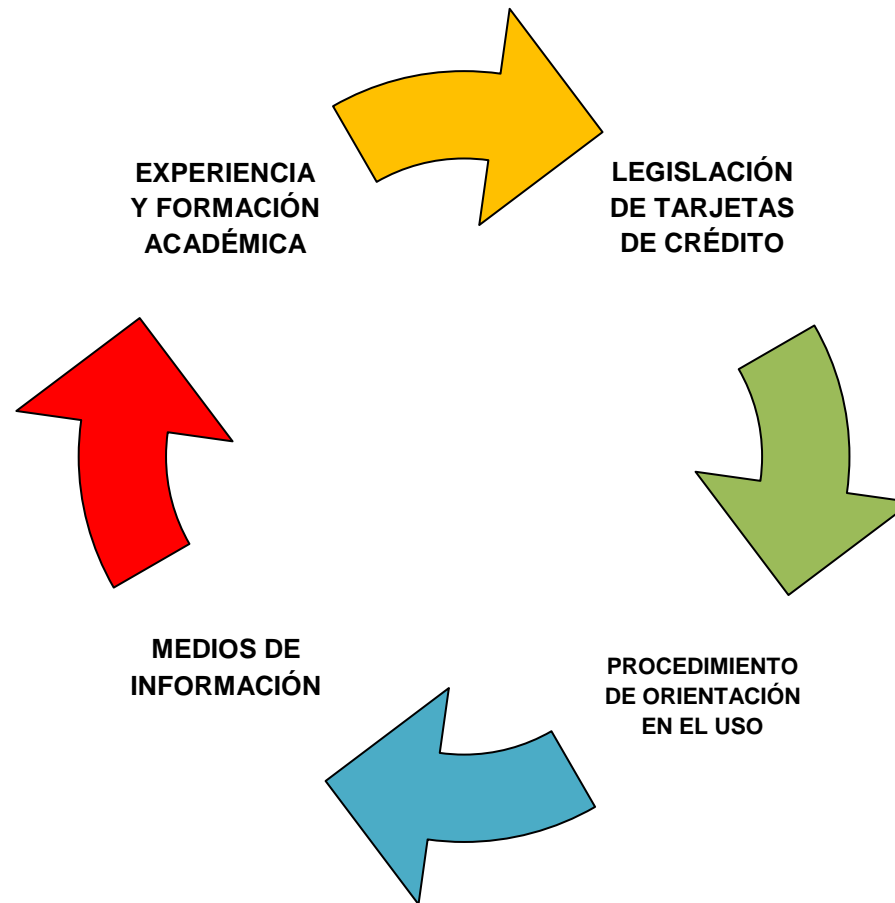
Vistas estas dos definiciones, el Grupo Investigador concuerda con ambos autores, debido a que el modelo de investigación que se aplica en la presente investigación, representa para el grupo una estructura metodológica de tipo descriptiva, la cual detalla las etapas que conforman el diseño para la solución del problema de la investigación y el análisis de sus elementos.

Best, W. J. (1970) entiende que la investigación descriptiva:

“Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos.” (p.53).

Debido al tamaño de la figura, se muestra en la siguiente página.

Figura 1
Modelo de análisis



Fuente: Los objetivos de la investigación

Elaboración: Grupo Investigador, s.e. 2010

El modelo de análisis de la presente investigación, se describe como un sistema, el cual puede definirse como *“un conjunto de elementos dinámicamente relacionados entre sí, que realizan un proceso para alcanzar un objetivo determinado, operando sobre entradas “insumos” (datos y/o información) procesados, interactuando con el entorno que las rodea, produciendo salidas (resultados)”*. (Chaves, Fonseca, Jaén, Porras. s.e. 2010)

Cada sistema, contiene un proceso interno que se desarrolla, sobre la acción, interacción y reacción de distintos elementos, dado que dicho proceso es dinámico, cada uno de estos elementos se define como variables.

Por lo anterior, el modelo de análisis que se utiliza, facilita la acción, interacción y reacción de las variables de: **1)** Experiencia y formación académica, **2)** Legislación de tarjetas de crédito, **3)** Procedimiento de orientación sobre el uso de las tarjetas de crédito y **4)** Medios de información sobre las tarjetas de Crédito.

1.3.1. Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de las variables

La conceptualización, operacionalización e instrumentalización de la presente investigación se abordan a continuación:

Se definen las variables conceptual y operacionalmente, según lo que indica Bisquerra A., R. (2000):

“Las variables se pueden definir de forma constitutiva y de forma operativa. En el primer caso se identifican con el constructo y se refieren a la esencia del fenómeno. Por otra parte, una definición operativa consiste en describir las operaciones a realizar para medir o manipular una variable. Se refiere, por tanto, al campo de lo observable.”
(p.72).

Por lo tanto, a continuación se desarrolla la conceptualización y operacionalización de cada una de las variables de esta investigación, con el fin de que el lector ubique su definición dentro del ámbito de estudio y el contexto social y económico en el que se desarrolla.

Tabla 2
Conceptualización de las Variables de Investigación 2011

Variables	Conceptualización	Operacional	Instrumentalización
Experiencia y formación académica de los tarjetahabientes en el uso de las tarjetas de crédito	Conjunto de experiencias financieras y conocimientos adquiridos mediante un proceso formal académico, que le permita al tarjetahabiente hacer un uso correcto de la tarjeta de crédito. (Grupo Investigador, s.e. 2011).	Todas las experiencias que haya vivido el tarjetahabiente en el uso de las tarjetas de crédito y los conocimientos adquiridos mediante su formación académica. Indicadores: - Experiencia financiera. - Formación académica. (Grupo Investigador, s.e. 2010).	- Cuestionario, entrevistas personales a los tarjetahabientes.

<p>Legislación de Tarjetas de Crédito</p>	<p>Es el marco reglamentario y/o jurídico que establece los preceptos que deben ser cumplidos por parte de las entidades financieras al emitir una tarjeta de crédito, y el marco jurídico que regula la relación entre las entidades financieras y el usuario al usar esta herramienta financiera.</p> <p>(Grupo investigador, s.e. 2011)</p>	<p>Conjunto de leyes, normas, reglamentos y manuales que regulan el sector de las tarjetas de crédito.</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ley de tarjetas de crédito y legislación complementaria. - Reglamento de tarjetas de crédito y reglamentación complementaria. <p>(Grupo Investigador, s.e. 2010).</p>	<p>Revisión de documentación legislativa del sector financiero en el ámbito de las tarjetas de crédito.</p>
---	--	---	---

<p>Procedimiento de orientación sobre el uso las tarjetas de crédito</p>	<p>Son todos aquellos pasos o actividades que desarrollan el Banco Nacional de Costa Rica con el fin de orientar a los tarjetahabientes en el uso de la tarjeta de crédito.</p> <p>(Grupo Investigador, s.e. 2010).</p>	<p>Acciones que se unen en una serie de pasos a seguir y que permiten efectuar la transmisión de información de las tarjetas de crédito.</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existencia de un procedimiento escrito - Tipo, cantidad y relevancia de la Información. <p>(Grupo Investigador, s.e. 2010).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Visita al banco de estudio para solicitar información sobre la adquisición de una tarjeta de crédito. - Consulta al banco de estudio sobre la utilización de un procedimiento establecido de orientación sobre las tarjetas de crédito. - Revisión de documentación, impresa o digital (web oficial) sobre las tarjetas de crédito, sus características y beneficios.
--	---	---	---

Medios de información	Medios por los cuales el BNCR informa al tarjetahabiente sobre las tarjetas de crédito, sobre sus requisitos, características, beneficios, entre otros.	Todos los medios, electrónicos, impresos o verbales que utiliza el BNCR para brindar información sobre la tarjeta de crédito.	- Consulta al banco de estudio sobre la existencia de los medios de información sobre las tarjetas de crédito.
	(Grupo Investigador: 2010; s.e.).	Indicadores: - Medios utilizados. - Frecuencia de aparición.	- Cuestionario, entrevistas personales a los tarjetahabientes.
		(Grupo Investigador, s.e. 2010).	

Fuente: Los objetivos de la investigación
Elaboración: Grupo Investigador, s.e. 2010

1.3.2. Relaciones e interrelaciones

Tabla 3
Relación de variables e indicadores

Variables	Indicadores	Instrumento	Fuente
Experiencia y formación académica de los tarjetahabientes en el uso de las tarjetas de crédito.	- Experiencia financiera. - Formación académica.	- Cuestionario y entrevistas personales (Ver Anexos 5 y 6)	- Tarjetahabientes BNCR
Legislación de Tarjetas de Crédito	- Ley de tarjetas de crédito y legislación complementaria. - Reglamento de tarjetas de crédito y reglamentación complementaria.	Guía de revisión documental (Ver Anexo 3)	Ministerio de Economía, Industria y Comercio

Procedimiento de orientación sobre el uso las tarjetas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Existencia de un procedimiento escrito. - Tipo, cantidad y relevancia de la Información. 	<p>Guía de revisión documental (Ver Anexo 3)</p> <p>Visita a la página oficial BNCR</p> <p>Visita al BNCR</p> <p>Guía de observación directa (Ver Anexo 4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Funcionarios del Dirección de Crédito o Plataforma de servicios - Página oficial BNCR
Medios de información	<ul style="list-style-type: none"> - Medios utilizados. - Frecuencia de aparición. 	<ul style="list-style-type: none"> - Consulta al banco de estudio sobre la existencia de los medios de información sobre las tarjetas de crédito. - Cuestionario, entrevistas personales a los tarjetahabientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Funcionarios del Dirección de Crédito o Plataforma de servicios - Tarjetahabientes BNCR

Fuente: Los objetivos de la investigación

Elaboración: Grupo Investigador, s.e. 2010

1.4. Estrategias de investigación aplicada

Son planes de acción a seguir para llevar a cabo una investigación. (Gómez Barrantes, Miguel, p.5. 1999)

1.4.1. Investigación Descriptiva

Según Hernández, R. (1997) es el estudio donde se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así -y valga la redundancia- describir lo que se investiga. (pág. 14)

Agrega Hernández que el propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno por lo que los estudios descriptivos miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del

fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir.

Vista la anterior definición, el grupo investigador determina que las estrategias de investigación que se aplican para el presente trabajo son de nivel descriptivo, debido a que se procura brindar una adecuada percepción del funcionamiento del fenómeno de investigación mediante un análisis de las variables, factores y elementos que lo componen.

1.4.2. Tipo de investigación

En el presente trabajo de investigación se desarrolla un tipo de investigación descriptiva, en ella se describe, registra, analiza e interpreta la situación actual y realidades de hechos de los conocimientos financieros de los tarjetahabientes de la tarjeta de crédito, Clásica Internacional, que tramitaron su tarjeta y visitan el Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) del Distrito Central del Cantón de Heredia en la Provincia de Heredia durante el período comprendido entre julio 2010 a mayo 2011, así como su influencia en el uso de la tarjeta de crédito.

Además de la actualidad y vigencia de la Legislación sobre tarjetas de crédito que existen en el Mercado Costarricense, la orientación que brinda el BNCR en el uso de dicho medio de pago, a la hora de la colocación por parte del banco, aquí se estudia el tipo, cantidad y la relevancia de la información brindada en la orientación proporcionada al tarjetahabiente sobre este producto financiero, así como, los medios utilizados para esto.

Con el tipo de investigación que se selecciona, se recolecta información por medio de un cuestionario aplicado a los tarjetahabientes del banco en estudio, para que se determine el tipo, la cantidad y la relevancia de los conocimientos financieros de las tarjetas de crédito, que poseen los usuarios de tarjetas de crédito del BNCR.

Este tipo de investigación, permite proporcionar como valor agregado una guía de conceptos útiles y una propuesta de brochures informativos, con información que deben conocer y manejar el tarjetahabiente para que haga un uso inteligente de la tarjeta de crédito, Clásica Internacional, del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) del Distrito Central del Cantón de Heredia en la Provincia de Heredia durante el período comprendido entre julio 2010 y mayo 2011.

1.4.3. Fuentes de investigación

1.4.3.1. Fuentes primarias:

Bounocore, Domingo (1980) define a las fuentes primarias de información como *“las que contienen información original no abreviada ni traducida: tesis, libros, nomografías, artículos de revista, manuscritos. Se les llama también fuentes de información de primera mano”*. (p. 229).

Para efectos de la presente investigación, se determina que las fuentes primarias son:

- Tarjetahabientes que tramitaron su tarjeta y visitan la Sucursal 004 del Banco Nacional de Costa Rica, en el distrito primero, cantón central de la provincia de Heredia.

- Funcionarios de la Dirección de Crédito de la Sucursal 004 del Banco Nacional de Costa Rica, en el distrito primero, cantón central de la provincia de Heredia y de otros sucursales.

1.4.3.2. Fuentes secundarias

Bounocore, Domingo (1980) las define como aquellas que “*contienen datos o informaciones reelaborados o sintetizados*” (p. 229).

Ejemplo de ella lo serían los resúmenes, obras de referencia (diccionarios o enciclopedias), un cuadro estadístico elaborado con múltiple fuentes entre otros.

Para efectos de la presente investigación, se determina que las fuentes secundarias son:

- Reglamento de Tarjetas de Crédito.
- Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).
- www.bncr.fi.cr
- Procedimiento para la venta de tarjetas de crédito-BN, Código DCTO.PSM.TC.001.
- Ficha de Producto BNCR Tarjetas de Crédito.
- Folleto Informativo de Tarjetas de Crédito.

1.4.4. Población

1.4.4.1. Definición y caracterización de la población de estudio

Está constituida por los tarjetahabientes de la Tarjeta de Crédito Clásica Internacional, que han tramitado su tarjeta y visitan la Sucursal 004 del Banco Nacional de Costa Rica, localizada en el distrito central del cantón de Heredia de la provincia de Heredia.

El estudio se efectúa en personas hombres y mujeres, mayores de 18 años, indistintamente de estado civil, grado de educación, profesión o posición socioeconómica determinado, que han tramitado su tarjeta y visitan la Sucursal 004 del Banco Nacional de Costa Rica, del distrito central del cantón de Heredia.

El Banco Nacional de Costa Rica del distrito central del cantón de Heredia de la provincia de Heredia se encuentra ubicado al Costado Norte del Parque Los Ángeles.

Para efectos de la presente investigación la población se define como los tarjetahabientes con tarjetas activas Clásica Internacional, de la Sucursal 004 – Heredia, al mes de agosto de 2010, para un total de 4621 personas con tarjetas de crédito Clásica Internacional que han tramitado su tarjeta y visitan el BNCR, del distrito central, cantón central de Heredia, así como 4 funcionarios del BNCR, de la Dirección Regional Heredia Limón seleccionados bajo criterios de accesibilidad.

1.4.4.2. Diseño muestral

1.4.4.2.1. Población

Según Mendenhall, W. (1990) la población “*es el conjunto de todas las mediciones de interés al muestrista.*” (p.3).

Gómez B., M. (1999) define la población como “*el total o agregado de las unidades de estudio*” y agrega que “*todo estudio o investigación tiene como referencia un conjunto de unidades de estudio o elementos que pueden ser personas, animales, empresas, organizaciones, objetos, etc.*” (p.7)

Toda población puede ser finita o infinita. La población finita tiene un número limitado de elementos, mientras que una infinita la forman un número ilimitado. (Gómez B., M., p.7. 1999)

En la ejecución del trabajo de investigación, se utiliza la población finita de cantidad tarjetahabientes con tarjetas activas que han tramitado y visitan el BNCR del Cantón Central de Heredia, utilizando criterios como disponibilidad y accesibilidad de la información.

El dato de la población finita total para la aplicación de los cuestionarios, se proporciona por el señor Douglas Chaves Jiménez, Director de Crédito, Regional Heredia Limón, al mes de agosto del año 2010.

Se toma el dato de la población, de los tarjetahabientes con tarjetas activas Clásica Internacional de la Sucursal 004 – Heredia, al mes de agosto de 2010, para un total de

4621 tarjetas de crédito Clásica Internacional, en el cantón central, distrito central de Heredia.

Para la aplicación de las entrevistas se selecciona bajo criterios de accesibilidad, a 4 funcionarios del BNCR, de la Dirección Regional Heredia Limón, los cuales ocupan los siguientes puestos:

- Gerente de la Agencia Lindora. Dirección Regional Heredia – Limón.
- Gerente de la Agencia Real Cariari, Dirección Regional Heredia-Limón.
- Gerente de la Agencia San Isidro de Heredia, Dirección Regional Heredia - Limón.
- Analista Financiera de Crédito, Dirección Regional Heredia - Limón.

1.4.4.2.2. Muestra

La muestra de la presente investigación se define a partir de la población de estudio y se conceptualiza de la siguiente forma:

Mendenhall, W. (1990) define la muestra como *“una colección de mediciones seleccionadas de la población de interés.”* (p.3).

De esta forma, cuando la población es muy grande o infinita, Gómez B., M. (1999) señala que *“lo que se hace es tomar una parte de la población – una muestra- , estudiarla y luego generalizar los resultados observados en una muestra a toda la población de la cual fue seleccionada.”* (p.3).

El grupo investigador define la muestra de esta investigación, en un total de 251 tarjetahabientes, que son una parte de la población; parte que es representativa y la cual permite obtener más fácilmente la información, para el análisis respectivo; información que contribuye a lograr los objetivos de la investigación.

1.4.4.3. Técnicas, métodos e instrumentos para determinar el tamaño de la muestra

1.4.4.3.1. Tamaño muestral con base en una proporción

Debido a que no se puede contar con la lista de nombres y direcciones de los 4621 clientes del Banco por ser información confidencial, no se puede recurrir a un muestreo probabilístico, ya que este implica que cada uno de los elementos de la población debe tener la misma probabilidad de salir en la muestra, lo cual solo hubiera sido posible, si se contara con dicha lista.

Ante estas circunstancias, se determina que para poder recolectar los datos, a partir del instrumento de recolección de datos (cuestionario), la única vía viable consiste en visitar las instalaciones del Banco correspondiente y aplicar el cuestionario a los clientes que se encontraban en dichas instalaciones, bajo criterios de representatividad - de que todos son clientes del BNCR, de que todos abrieron su tarjeta de crédito allí y de que todos visitan la Sucursal 004 -por lo que se procede a utilizar un muestreo no probabilístico, es por ello que no pueden incluirse datos como el margen de error o nivel de confianza, debido a que en el muestreo no probabilístico, no existen fórmulas para calcular un tamaño de muestra.

Por lo tanto, en esta presente investigación se realiza un análisis descriptivo sobre el nivel de conocimiento financiero que tienen los usuarios de la tarjeta de crédito clásica internacional, para uso de la misma, del Banco Nacional localizado en el cantón central y distrito primero de la provincia de Heredia (sucursal 04). Para tales efectos, se utiliza un muestreo no probabilístico por conveniencia, en este caso accidental o por comodidad, es decir, se procede a entrevistar aquellos clientes que se encuentren en las instalaciones del Banco entre el 22 de marzo al 30 de abril del 2011, de ahí el nombre de este tipo de muestreo no probabilístico.

Para efectos de determinar un tamaño de muestra adecuado, que vaya acorde a los objetivos y necesidades de información, así como al tamaño de la población, se procede a simular el escenario, en el cual consiste aparentar si se pudiera contar con la lista de los 4621 clientes, para efectos de utilizarlo como punto de referencia para nuestro estudio. En este caso de simulación, el diseño muestral corresponde a un muestreo probabilístico simple al azar con selección sistemática.

De esta forma, si se trabajara con un nivel de confianza del 97,5% y un margen de error máximo permitido del 3%, el tamaño de muestra sería:

Como el nivel de confianza = 97,5%, esto implica que $Z_{\alpha}^2 = 2.24^2$

$p = 0.05$ porque no se tiene información de estudios anteriores similares, por lo que se utiliza este valor para maximizar el tamaño muestral.

$$q = 1 - p = 0.95$$

$$d = \text{margen de error máximo permitido} = 3\%$$

La fórmula a utilizar sería la siguiente:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2}$$

$$n = \frac{2.24^2 * 0.05 * 0.95}{0.03^2} = 265$$

Cómo la población es finita, el total de unidades que se deben analizar es el siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde N es el tamaño de la población, así que:

$$n = \frac{4621 * 2.24^2 * 0.05 * 0.95}{0.03^2 * (4621 - 1) + 2.24^2 * 0.05 * 0.95} = 251$$

Si se hubiera contado con la lista de los clientes y si se hubiera deseado trabajar con un nivel de confianza del 97.5% y con un margen de error del 3%, se necesitaría una muestra de 251 clientes.

Por lo tanto, ante este panorama se procede a entrevistar a 251 clientes que se encuentran en las instalaciones del Banco entre el 22 de marzo al 30 de abril del 2011, que fueron los momentos en que se realizan las entrevistas y que por supuesto los tarjetahabientes estén anuentes a responder dicho cuestionario, mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia.

Es de suma relevancia indicar que en el momento en que se realiza el trabajo de campo para la obtención de la información necesaria para el análisis, el tiempo

destinado para la aplicación de los cuestionarios, permite extender el tamaño de la muestra de 251 personas según la fórmula estadística aplicada (únicamente como referencia) a 278 personas, haciendo la salvedad de que al ser un muestro no probabilístico, la definición de la muestra es a criterio del grupo investigador.

1.4.4.3.2. Técnicas, métodos e instrumentos para seleccionar la muestra

Según Gómez B., M. (1999) *“en la práctica pueden distinguirse tres formas de selección de las muestras:*

“a.) Aleatoria o al azar, es decir, dándole a cada uno de los elementos de la población una probabilidad conocida de ser incluido en la muestra. Un caso particular es aquél en que a todos los elementos se les da la misma probabilidad

b.) Intencional, o sea, utilizando el juicio de una persona con experiencia y conocimiento con respecto a la población que se estudia

c.) Por conveniencia, es decir, escogiendo las unidades o elementos que están disponibles o que son más fáciles de conseguir”. (p.10)

Para llevar a cabo la recolección de la información, se utiliza un muestreo no probabilístico por conveniencia, en este caso accidental o por comodidad, a tarjetahabientes anuentes a responder el cuestionario y que posean la tarjeta Clásica Internacional; que hayan tramitado su tarjeta en la Sucursal 004 y que visiten dicha sucursal, esto debido a que para el Grupo Investigador por impedimentos laborales, la mejor forma de recopilar la información es ir a aplicar la encuesta a los clientes dentro

de las instalaciones del BNCR para garantizar el éxito de las mismas en el menor tiempo posible.

1.4.5. Recopilación de los datos

La información se recopila mediante una búsqueda de material bibliográfico y análisis de datos. Una vez obtenida la muestra se selecciona las personas a quienes se les aplicará el cuestionario y las entrevistas.

El grupo de investigación se traslada a los lugares e instancias respectivas, con el objetivo de aplicar las guías de observación, cuestionarios y entrevistas.

1.4.5.1. Técnicas e instrumentos utilizados procedimientos aplicados y presentación

Para el grupo de investigación los métodos de recolección de datos, son el medio a través del cual el investigador se relaciona con los participantes, y así obtener la información necesaria que permita lograr los objetivos de la investigación.

Las técnicas e instrumentos para la recolección que se utilizan son los siguientes:

1.4.5.1.1. Observación no participativa

Pardinas, Felipe (2005) define la observación no participativa como *“aquella en el que el investigador extrae sus datos pero sin una participación directa en los acontecimientos del grupo que estudia”* (p.109)

En esta técnica *“los datos son recogidos por el investigador observando lo que le interesa y utilizando algún procedimiento para recopilar sus observaciones.”* (Gómez B., M., p.33. 1999).

Para aplicar la técnica de observación se utiliza el instrumento denominado, guía de observación (ver Anexo 4), el Grupo de Investigación realiza una visita al Banco Nacional de Costa Rica, en Heredia Centro, específicamente en la Dirección de Crédito, con el fin de solicitar información para adquirir una tarjeta de crédito. De esta forma, se determinan los procedimientos que utiliza el banco en estudio para brindar información y orientación sobre este producto financiero.

1.4.5.1.2. Entrevista

Acevedo y López (2001) definen la entrevista como *“un intercambio verbal, que nos ayuda a reunir datos durante un encuentro, de carácter privado y cordial, donde una persona se dirige a otra y cuenta su historia, da su versión de los hechos y responde preguntas relacionadas con un problema específico”* (p. 49)

Para la aplicación de las entrevistas se utiliza el instrumento denominado cuestionario, el cual *“es un sistema de preguntas que tiene como propósito el obtener datos para una investigación. Debe traducir los objetivos de la investigación en preguntas específicas cuyas respuestas proporcionarán datos necesarios para comprobar las hipótesis, además, ayudará al entrevistador en la tarea de motivar al sujeto, para que comunique la información requerida.”* (Palacios, A. p. 307. 2001).

Los cuestionarios (ver Anexo 5 y 6) elaborados por el grupo de investigación se aplican a las personas seleccionadas en la muestra.

1.4.5.1.3. Consulta bibliográfica

Para el Grupo de investigación la consulta bibliográfica se define como *“la etapa de la investigación donde se explora qué se ha escrito sobre el tema o problema de investigación”*.

Para aplicar la técnica de consulta bibliográfica se utiliza el instrumento de cita bibliográfica, la cual se define como:

“las referencias de otros autores u obras incorporadas en el documento que se elabora”. (Recuperado de: [http// es.wikipedia.org/wiki/Bibliografía](http://es.wikipedia.org/wiki/Bibliografía), julio 17, 2011).

1.4.6. Análisis e interpretación de la información

El grupo investigador considera que el análisis es un proceso continuo, que implica organizar, analizar e interpretar los datos. Es por ello que, el análisis se realiza sobre la información obtenida mediante cuestionarios, entrevistas y observación directa, que se aplican a la muestra de la población escogida.

Para el análisis e interpretación de la información, se utiliza como herramienta de procesamiento de datos, la hoja electrónica Excel de Microsoft.

El planeamiento del análisis lleva como primer paso, el agrupamiento de la información, con base en la relación entre los datos y cada variable.

Una vez agrupados los datos, se procede con los cálculos pertinentes para obtener los importes representativos de las medidas de las variables y las relaciones.

Por lo anterior, se preparan cuadros y gráficos estadísticos, con los cuales se pueda resumir la información, de manera que ésta sea más comprensible y manejable.

1.4.6.1. Alcances y limitaciones

1.4.6.1.1. Alcances

1.4.6.1.1.1. Experiencia y Formación Académica

En la presente investigación se pretende establecer si los tarjetahabientes de la tarjeta de crédito, Clásica Internacional del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), han adquirido algún conocimiento financiero mediante la experiencia diaria o por medio de su formación académica y así poder establecer qué relación tiene con el uso correcto o incorrecto de dicha tarjeta, para proporcionarles una serie de consejos y conceptos relevantes, mediante la guía de conceptos útiles y una propuesta de brochures informativos que pueden incorporar a sus conocimientos para hacer un uso correcto de su tarjeta de crédito.

1.4.6.1.1.2. Legislación de tarjetas de crédito

En la presente investigación se pretende revisar si existe Legislación para el sector de las Tarjetas de Crédito en el Mercado Financiero Costarricense, para revelar si la misma protege al tarjetahabiente en el uso de la tarjeta de crédito.

1.4.6.1.1.3. Procedimiento de orientación en el uso de la tarjeta de crédito

En la presente investigación se busca conocer el proceso de orientación a los usuarios para el uso de la tarjeta de crédito, Clásica Internacional, por parte del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) del Distrito Central del Cantón de Heredia en la Provincia de Heredia durante el período comprendido entre julio 2010 y mayo 2011, para develar si son adecuados y si proporcionan la información necesaria para el uso correcto de la misma.

1.4.6.1.1.4. Medios de información

En la presente investigación se pretende identificar los medios de información sobre la tarjeta de crédito, Clásica Internacional, que utiliza el Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) del Distrito Central del Cantón de Heredia en la Provincia de Heredia durante el período comprendido entre julio 2010 y mayo 2011, para proporcionar la información necesaria para el uso de la tarjeta y determinar si estos medios son los adecuados.

1.4.6.1.2. Limitaciones

1.4.6.1.2.1. Experiencia y Formación Académica

En la presente investigación, para la variable de Experiencia y Formación Académica, los principales limitantes que se presentan son:

- No se tiene acceso a la lista de nombres y direcciones de las 4621 personas de la población, por lo que se debe ubicarse en las instalaciones a la espera de

personas que cumplan los requisitos: **a)** que hayan tramitado su tarjeta en la Sucursal 004 y **b)** que visiten dicha sucursal.

- El horario del BNCR coincide con el horario de trabajo de los investigadores, lo que extiende el período de aplicación de cuestionarios y guías de observación.
- Los tarjetahabientes encuestados muestran grado de reserva al proporcionar información personal.

1.4.6.1.2.2. Legislación de tarjetas de crédito

En la presente investigación la limitante en la variable de Legislación, se presenta como la no existencia de una Ley del Estado Costarricense aprobada, que regule el Mercado de las Tarjetas de Crédito y Débito, ya que la misma se está tramitando como un Proyecto de Ley en la Asamblea Legislativa, bajo el “*expediente N° 15991*”. (www.consumidoresdecostarica.org/proyectos_ley_fortalecimiento.html, 29 de mayo de 2011).

1.4.6.1.2.3. Procedimientos de orientación en el uso de las tarjetas de crédito a los tarjetahabientes

En la presente investigación, para la variable de Procedimientos de orientación en el uso de las tarjetas de crédito a los tarjetahabientes, no existió limitante.

1.4.6.1.2.4. Medios de Información

En la presente investigación, para la variable de medios de información no existió limitante.

CAPÍTULO II

MARCO DE REFERENCIA

CAPÍTULO II

2. MARCO DE REFERENCIA

En el presente capítulo se pretende detallar los aspectos generales de la población de estudio, los aspectos legales que regulan el Sector Financiero de las tarjetas de crédito en el periodo comprendido entre julio 2010 a mayo 2011 en forma directa y/o indirectamente, tales como, Ley N° 3284 “Código de comercio”, Decreto N°35867-MEIC “Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, ACUERDO SUGEF 7-06 “Reglamento del Centro de Información crediticia”, Reglamento a la Ley N°32565 de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, entre otras no menos importantes.

Además, se presentan las generalidades del Banco Nacional de Costa Rica, de la Sucursal 004, del cantón central, distrito central de Heredia y de la Dirección de Crédito, con el fin de que el lector conozca con mayor detalle sobre la institución que interactúa en forma directa con la población de estudio.

2.1. Aspectos generales de los Tarjetahabientes del BNCR – Sucursal 004

2.1.1. Características Generales

2.1.1.1. Rasgos

A continuación se presentan algunas características generales de los tarjetahabientes de la Sucursal 004 del BNCR y que por su diversidad sólo pueden ser mostrados por rasgos generales.

- **Género:** Masculino y Femenino.
- **Edad:** a partir de los 18 años.
- **Estado Civil:** indistinto.
- **Grado académico:** indistinto.
- **Profesión:** indistinta.
- **Posición socioeconómica:** indistinta.
- **Tipo de cliente:** aquellos que hayan tramitado su tarjeta de crédito en Sucursal 004 del BNCR y que visiten dicha Sucursal.

2.1.2. Perfil General del tarjetahabiente del BNCR

2.1.2.1. Tarjeta de crédito personal:

- Personas físicas, costarricenses naturales o nacionalizados; extranjeros residentes, habilitado legal y por normativa (interna o de la SUGEF) para ser sujeto de crédito.
- Los asalariados del sector público, deben estar nombrados en propiedad, con un mínimo de seis meses de laborar para la misma institución y de forma consecutiva. En caso de contar con un estatus de interinato, puede aplicar para la obtención de una tarjeta crédito siempre y cuando tenga más de un año en este estatus y que aporte un fiador que cumpla con las garantías establecidas por el BNCR.

- En el sector privado no se aceptan personas cuyo contrato sea temporal, además debe tener un mínimo de un año de período de contratación consecutivo.

2.2. Aspectos legales y legislación que afecta el Sector Financiero de las tarjetas de crédito en forma directa y/o indirectamente

2.2.1. Constitución Política de Costa Rica artículo 189

2.2.2. Ley N° 3284 “Código de comercio”

El Código de Comercio de Costa Rica contiene las disposiciones que rigen los actos y contratos entre comerciantes y personas que no lo sean.

2.2.3. Ley N° 3 “Código Civil”

El Código civil es un conjunto unitario, ordenado y sistematizado de normas de Derecho privado, es decir, un cuerpo legal que tiene por objeto regular las relaciones civiles de las personas físicas y jurídicas, privadas o públicas.

2.2.4. Decreto N°35867-MEIC “Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito”

En este decreto se establecen directrices para la creación y otorgamiento de tarjetas de crédito a las personas físicas y jurídicas, así como las obligaciones de los emisores para con los tarjetahabientes, y las generalidades que estos deben de dar a conocer, para su correcta utilización de acuerdo a lo estipulado.

Abarca la conceptualización de los términos empleados por las diferentes entidades financieras, para establecer términos en los contratos de productos bancarios, incluyendo cuentas de crédito y de débito para una mayor comprensión por parte de las partes (Emisores y tarjetahabientes).

Se establecen los aspectos de forma y fondo que estos contratos deben de poseer para cumplir con lo estipulado.

Un punto importante al que hace referencia, es el aspecto de la publicidad que realizan los emisores para promover sus tarjetas de debito y crédito, con el objetivo de que la información sea clara y no engañosa, y transmitir de mejor forma los requisitos, beneficios, derechos y deberes del tarjetahabiente.

En este decreto se busca que el cliente tenga no solo la privacidad de la información, sino también los servicios de atención al cliente para solventar las consultas o problemas con el producto bancario otorgado.

2.2.5. ACUERDO SUGEF 7-06 “Reglamento del Centro de Información crediticia”

El centro de información financiera o como normalmente se le denomina “CIC” se base en el reporte que emite la SUGEF con las operaciones crediticias que las personas tienen en la actualidad o que en un determinado momento se ha tenido vigente pero se encuentra cancelada con la finalidad de determinar su comportamiento de pago y nivel de endeudamiento y relacionarlas con sus políticas internas para los tramites de aprobación de operaciones crediticias.

Esta información debe de ser establecida de la forma veras y real debido a que se expone las instituciones a sanciones por parte de la Superintendencia.

Además en él se establece la conceptualización de los términos utilizados en el CIC para conocer cada uno de los datos que se incluyen en el reporte.

2.2.6. Ley N° 8220, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos y Reglamento N°32565-MEIC a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos

El principal objetivo de estos cuerpos normativos es que los trámites y documentos sean lo más simplificado posible para los particulares ante la administración pública.

El Reglamento tiene como ámbito de aplicación a toda la Administración Pública, central y descentralizada, incluso instituciones autónomas y semiautónomas, órganos con personalidad jurídica, entes públicos no estatales, municipalidades y empresas públicas.

Se exceptúa de su aplicación los trámites y procedimientos en materia de defensa del Estado y seguridad nacional.

Hace referencia a la claridad y transparencia en los términos y condiciones que se establecen en los contratos así como la excesiva documentación necesaria que va en contra de la eficacia en los procesos, en busca de reglas claras y sencillas de fácil entendimiento para con el consumidor. Así como su derecho de conocer el estado de sus trámites y los requisitos que necesita para su respectiva gestión.

2.2.7. Ley N° 7472 de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor

En esta ley se busca establecer normativa en aras de proteger los intereses de los consumidores en la adquisición de un bien o servicio, por los que ha desembolsado una determinada cantidad de dinero. En el capítulo V se establecen los derechos de los consumidores, como las obligaciones de los comerciantes en esta relación de intercambio comercial. Además en el artículo 41 hace referencia propiamente al tema de tarjetas de crédito sobre el comunicado al tarjetahabiente sobre todas las disposiciones de la tarjetas, beneficios y responsabilidades, que la persona debe de tener claro para su correcta utilización y que no vaya en contra del cliente.

2.2.8. Ley N° 6054 Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio

Este establece que el Ministerio de Economía, industria y Comercio es el ente rector de las políticas públicas de Estado en materia de fomento a la iniciativa privada, desarrollo empresarial y fomento de la cultura empresarial para los sectores de industria, comercio y servicios, por ende sus políticas en el sector tanto público como privado determinan el marco en el que las empresas establecen sus áreas de acción, en busca de un mayor desarrollo comercial del país.

2.2.9. ACUERDO SUGEF 1-05 “Reglamento para la calificación de deudores”

El fin de este reglamento es que las instituciones financieras tengan un manual o herramienta para calificar a los deudores, dentro de una serie de categorías en las que

se puede determinar su nivel de riesgo o exposición crediticia, al que se puede ver involucrado al establecer una operación crediticia con una persona física o jurídica.

En él se establecen los diferentes puntos mínimos a considerar por la institución para evaluar el comportamiento de pago de una persona o institución en las operaciones crediticias que tiene en la actualidad y en las operaciones que ha tenido y que sirve para conocer su perfil crediticio a través del tiempo. Además se establece el porqué de cada calificación o puntaje establecido en cada una de las operaciones que el individuo u organización presenta, que sirve para la institución financiera como matriz de decisión.

2.3. Generalidades del Banco Nacional de Costa Rica del cantón central, distrito central de Heredia y de la Dirección de Crédito

2.3.1. Descripción del Banco Nacional de Costa Rica

“El Banco Nacional de Costa Rica, como entidad del Estado establecida por la Constitución Política de la República, es una institución autónoma de derecho público, con personería jurídica e independencia en materia de administración.” (Recuperado de: www.bncr.fi.cr, mayo 29, 2011).

2.3.1.1. Historia del Banco Nacional de Costa Rica

“El 3 de noviembre de 1914, con carácter público, el Banco Internacional de Costa Rica, hoy Banco Nacional de Costa Rica, abrió sus puertas al público; a menos de un mes de su fundación, mediante decreto N°.16, del 9 de octubre de 1914, en la administración reformista del presidente Alfredo González Flores.

Su fundación marca la transición del sistema de banca privada dominante en el siglo XIX a la etapa de banca mixta. Además, durante su exitosa trayectoria se ha consolidado como un verdadero banco de desarrollo, con una proyección trascendente y positiva en la vida económica, social y financiera del país. Esta vocación quedó plasmada con la creación de las Juntas de Crédito Agrícola, mediante decreto del 30 de diciembre 1914, que fueron bastión para crear una economía de pequeños productores.

El 8 de julio de 1921 el Banco Internacional de Costa Rica se convierte en el único ente emisor en el país, con lo que se logra la unificación del billete en circulación.

El 10 de octubre de 1922, se le responsabilizó de crear la Caja de Conversión, la cual trataría de garantizar la estabilidad del cambio con la emisión de colones a cambio de oro o divisas a un tipo de 4 a 1. Luego, con la reforma bancaria de 1936, se organizó en tres departamentos: comercial, hipotecario y emisor, y cambió su nombre por el de Banco Nacional de Costa Rica.

A partir de 1936, sus aportes y logros son impresionantes y evidentes dentro del contexto económico e institucional del país pues de su seno surgen diversas instituciones especializadas, producto de sus distintas áreas de desarrollo: a) En 1936, se crean los Almacenes Generales de Depósitos en coordinación con el Departamento Comercial del Banco; b) de su Sección de Fomento a la Producción nace el Consejo Nacional de la Producción, en 1949; c) en 1950, el Departamento Emisor da origen al Banco Central de Costa Rica; d) en 1962, del Departamento de Crédito Rural, Tierras y Colonias tomó vida el Instituto de Tierras y Colonización (ITCO), ahora Instituto de

Desarrollo Agrario (IDA); e) la Junta Nacional de Habitación dio origen al Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU), en 1954; f) la Sección de Fomento de Cooperativas generó el Instituto Nacional de Fomento de Cooperativas (INFOCOOP) en 1973.

Además, el Banco Nacional ya había iniciado su proceso de regionalización y descentralización, que le ha permitido tener, a hoy, la más amplia cobertura geográfica, con 169 oficinas en todo el país.

En 1948, con la llegada al poder de la Junta de Gobierno, presidida por José Figueres, el 21 de junio de ese año se emite el decreto de nacionalización bancaria. Aunque la banca estatal respondió con muestras de gran consolidación y madurez a esta ley, en las últimas décadas se han presentado nuevas iniciativas de apertura y competitividad.

La más importante de estas reformas financieras fue la de 1995, que eliminó el monopolio estatal sobre las cuentas corrientes, con lo cual quedó, únicamente, la garantía estatal sobre los depósitos del público en los bancos del Estado.

El Banco asumió ese reto y, en 1997, inicia su evolución hacia un banco con tecnología de punta, para satisfacer a sus 1.250.000 clientes actuales, con la mayor oferta de servicios y con el mayor volumen de operaciones en el sistema financiero costarricense. En 1998 se impulsó una descentralización: se crearon seis bancos regionales dependientes de una Casa Matriz, a los cuales se les dio autonomía, y el cliente supo que tenía a su disposición servicios accesibles en todo el país.

Al tenor de los adelantos tecnológicos, hoy somos un banco universal que mantiene, como misión prioritaria, llevar la Banca de Desarrollo a todos los sectores no atendidos por la banca tradicional y realizando a la vez sus tareas de banco comercial, banca de inversión, de crédito hipotecario y también de servicios internacionales.

En los servicios financieros especializados, el Banco Nacional ha estado presente por medio de sus subsidiarias BNCR Valores y BNCR Fondos, y en el campo de las pensiones complementarias, con BNCR Vital. De reciente creación, BNCR Corredora de Seguros que brinda la posibilidad de escoger entre los distintos productos que hayan autorizados en el país, con una asesoría integral en materia de manejo de riesgos, identificando aquellos que son sujetos de aseguramiento y buscando en el mercado o desarrollando el producto o programa que mejor responda a las necesidades particulares del cliente.

Hoy, el Banco Nacional de Costa Rica es uno de los conglomerados financieros más grandes e importantes de Costa Rica y Centroamérica.” (Recuperado de: www.bnrcr.fi.cr, agosto 21, 2010).

2.3.1.2. Misión

“Mejorar la calidad de vida del mayor número posible de personas, ofreciendo servicios financieros de excelencia que fomenten la creación sostenible de riqueza” (Recuperado de: www.bnrcr.fi.cr, junio 09, 2011).

2.3.1.3. Visión

“Ser el mejor banco del país en el servicio al cliente” (Recuperado de: www.bncr.fi.cr, junio 09, 2011)

2.3.1.4. Segmentación del Banco Nacional de Costa Rica

“La globalización ha conducido a nuestras instituciones, vertiginosamente, hacia mercados cambiantes y clientes muchísimo más exigentes, con mayor acceso a la información. En este momento se están creando nuevas formas de hacer negocios y transacciones, asimismo se está incursionando en nuevos sectores y segmentos.

El reto para el Banco Nacional se centra en ser un gran intermediario en la nueva economía. Resulta vital asumir ese papel, ofreciendo los nuevos instrumentos que requieren nuestros clientes, capitalizando las bases de datos de clientes existentes, así como generando confianza y seguridad.

Esto impone un nuevo equilibrio operativo entre la infraestructura física tradicional y la requerida en la economía digital, el cual permita:

- *Competir no solamente con bajos costos, sino con calidad, seguridad, cobertura e innovación de servicios.*
- *Conocer más profundamente los clientes y sus necesidades para establecer estrategias de retención.*
- *Utilizar adecuadamente canales más rentables que la sucursal bancaria.*

- *Anticiparse a los ciclos de mercado cada vez más cortos y competitivos.*

Para estas razones, el Banco Nacional ha establecido una segmentación de sus clientes, a través de las Bancas de Negocios, las cuales atenderán integralmente al sector asignado, con la función primordial de desarrollar productos diferenciados de acuerdo con las necesidades específicas de los diferentes segmentos de clientes, en todas las oficinas del Banco. Asimismo, brindar un valor agregado real a nuestros clientes, utilizando nuestra amplia Red de Distribución y aprovechando la sinergia de las sociedades subsidiarias.

Con base en esta visión, se planteó la necesidad de estructurar tres Direcciones, dentro de la Banca de Negocios, de la siguiente manera:

- *Dirección Banca Institucional.*
- *Dirección Banca Personal.*
- *Dirección Banca de Empresas.” (Recuperado de: www.bn-cr.fi.cr, mayo 29, 2011).*

2.3.1.4.1. Banca Personal

“La Dirección de Banca Personal es una dependencia de la Banca de Negocios y tiene como finalidad el desarrollo de productos y servicios financieros que permitan dar una respuesta efectiva a las necesidades de todas las personas físicas que requieran de los servicios del Banco Nacional.

Tenemos como misión ofrecer un servicio de calidad a todos nuestros clientes y para ello hemos desarrollado una estrategia de atención personalizada, hecha realidad mediante nuestros ejecutivos de Plataforma de Servicios y Gestores de Negocios, quienes están capacitados para ofrecer paquetes de productos y servicios financieros diseñados especialmente para cada cliente, con base en sus necesidades específicas.

En la Dirección de Banca Personal nos ocupamos en controlar la calidad de nuestros productos y servicios, así como poner a su disposición gran cantidad de opciones en canales electrónicos de autoservicio, disponibles 24 horas al día, todos los días del año, todo unificado en lo que hemos denominado Soluciones Personales

Estamos a su disposición en nuestras oficinas en todo el territorio nacional, así como a través de la red de cajeros automáticos, kioscos electrónicos, acceso telefónico y por medio de Internet.” (Recuperado de: www.bncr.fi.cr, mayo 29, 2011).

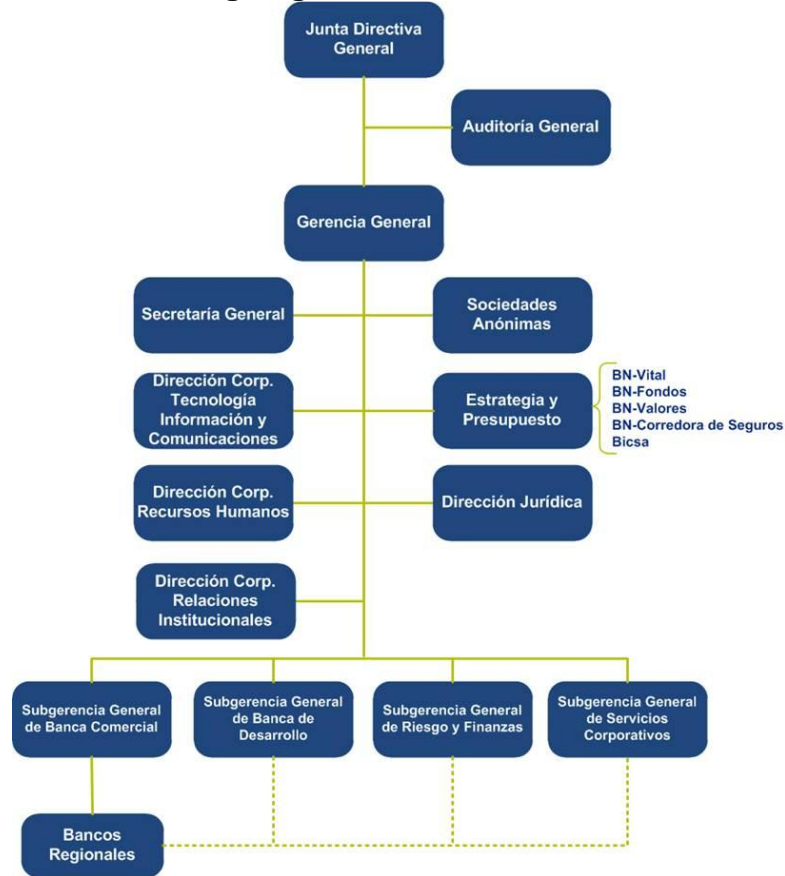
2.3.1.5. Estructura Organizacional del Banco Nacional de Costa Rica

El Banco Nacional cuenta en la actualidad con un total de 4713 funcionarios, distribuidos en 169 oficinas alrededor del país y Casa Matriz.

2.3.1.5.1. Organigrama Organizacional

Debido al tamaño de la figura, se muestra en la siguiente página:

**Figura 2
Organigrama General BNCR**



Fuente: www.bncr.fi.cr

Elaboración: Banco Nacional de Costa Rica, s.e., s.f.

2.3.1.6. Estructura Organizacional Sucursal 04 - Heredia

Dicha oficina cuenta con:

- Departamento Comercial.
- Gestores de Negocios.
- Ejecutivos de Banca de Desarrollo.
- Plataforma de Servicios.

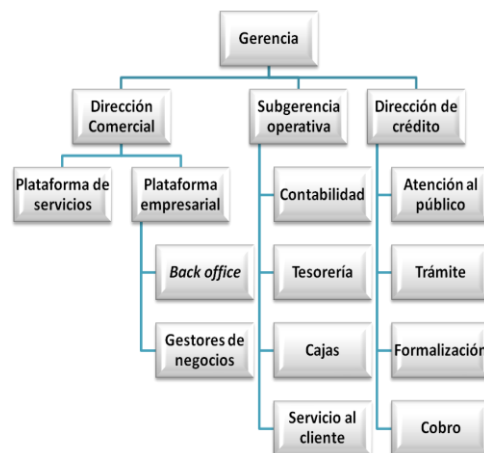
- Subgerencia Operativa.
- **Dirección de Crédito:** es un área prioritaria a nivel institucional ya que se enfoca en la principal función de la entidad financiera: intermediación financiera donde se otorgan recursos a las unidades deficitarias captados de las unidades superavitarias a un costo específico (tasa de interés), el cual genera un margen de utilidad.

El producto de colocación les ofrece a sus clientes el financiamiento de sus actividades económicas y productivas.

En esta oficina se otorga la atención directa al público ante las necesidades de financiamiento, el trámite, otorgamiento del crédito (formalización) aparte del cobro y seguimiento de los mismos.

2.3.1.6.1. Organigrama

**Figura 3
Organigrama Sucursal BNCR 004 - Heredia**



Fuente: www.bncr.fi.cr
 Elaboración: Banco Nacional de Costa Rica, s.e., s.f.

2.3.1.6.2. Localización

La oficina del Banco Nacional se encuentra ubicado en Heredia al costado norte del Parque de Los Ángeles, el horario de atención al público es de lunes a viernes de 8:30 am a 3:45 pm, los sábados de 9:00 am a 1:00 pm; ambos en jornada continua.

2.3.1.7. Producto de Estudio

2.3.1.7.1. BNCR Tarjetas de Crédito

“Sub producto dirigido al financiamiento del Sector Consumo. Se trata de un medio de pago para la adquisición de bienes y servicios a través de una línea de crédito revolutiva tipificada en un contrato de apertura de tarjeta de crédito, para el uso de la misma dentro y fuera del país.” (BNCR. Ficha de producto BN tarjetas de crédito, p.2. 2009).

2.3.1.7.1.1. Tarjeta Clásica Internacional

Es una tarjeta de crédito para uso local o internacional, permite financiar el total de compras a un plazo conveniente, le da acceso a la más amplia y diversa red mundial de aceptación (ver Anexo 10)

2.3.1.7.1.2. Requisitos crediticios del cliente

2.3.1.7.1.2.1. Persona física:

- *“Del cliente:*

- *Fórmula de solicitud debidamente llena y firmada por el solicitante y fiador si lo requiere.*
- *Fotocopia de la cédula de identidad por ambos lados del solicitante y el fiador en los casos que exista fiador. Además, copia de la cédula de identidad de las personas que tendrán tarjetas adicionales y/o segundos plásticos.*
- *Declaración jurada de deudas del solicitante y del fiador si se requiere – Incorporado en la solicitud-*
- *Declaración jurada del grupo de interés económico, del solicitante y del fiador si se requiere –Incorporado en la solicitud-*
- *Artículo 117 del solicitante y del fiador si se requiere – Incorporado en la solicitud-.” (Recuperado de: www.bncr.fi.cr, junio 3, 2011).*
- **De la capacidad de pago:**
 - *“Si el cliente es asalariado se requiere de una constancia de salario del solicitante y del fiador si requiere éste, extendida por el patrono, detallando fecha de emisión, salario y tiempo de laborar para la empresa. Debe indicar si está libre de embargos. Si el solicitante (el fiador si requiere) labora por cuenta propia, certificación de ingresos elaborada por un contador público autorizado donde indique: fecha de emisión, actividad, ingresos brutos y netos (últimos doce meses). Queda a criterio de la oficina solicitar la hoja de trabajo y los justificantes bajo los cuales el contador emitió la certificación (de no más de dos meses de antigüedad).” Recuperado de: www.bncr.fi.cr, junio 3, 2011).*

- **Del plan de inversión:**

- *“Para compra de saldos de otros emisores: en el caso de clientes nuevos se debe adjuntar copia de los tres últimos estados de cuenta e indicar en la solicitud el nombre del emisor y el monto a cancelar. En caso de tarjetahabientes del Banco Nacional (vigentes), adjuntar copia del último estado de cuenta del emisor al que se le comprará el saldo.” (BNCR. Ficha de producto BNCR tarjetas de crédito, p.2. 2010).*

2.3.1.7.1.3. Condiciones crediticias

- **Tarjetas de crédito personal:** *“personas físicas, costarricenses naturales o naturalizadas; extranjeros residentes, habilitado legal y por normativa (interna o de la SUGEF) para ser sujeto de crédito.*

Los asalariados del sector público, deben estar nombrados en propiedad, con un mínimo de seis meses de laborar para la misma institución y de forma consecutiva. En caso de contar con un estatus de interinato, puede aplicar para la obtención de crédito siempre y cuando tenga más de un año en este estatus y que aporte un fiador que cumpla con las características indicadas en el apartado de garantías.

En el sector privado no se aceptarán personas cuyo contrato sea temporal, además deben tener un mínimo de un año de un período de contratación consecutivo.

CAPÍTULO III
MARCO CONCEPTUAL

CAPÍTULO III

3. MARCO CONCEPTUAL

En el presente capítulo se desarrollarán algunos aspectos teóricos que se encuentran relacionados con los objetivos de la investigación, así como con las variables e indicadores, para lograr con ello un modelo que sirva de referencia a lo largo de la presente investigación.

3.1. Aspectos importantes de las finanzas

3.1.1. Definición

Finanzas *“es la disciplina que se ocupa de “determinar el valor” y tomar decisiones, su función primordial es la de asignar recursos, lo que incluye adquirirlos, invertirlos y administrarlos”*. (Emery. R Douglas, John D. Finnerty, Stowe D. John; 1998, p.3)

Es importante tener en cuenta, que todos los campos del quehacer humano tienen principios que rigen su accionar y funcionan como referentes para el desarrollo de teorías y modelos que facilitan y resuelven problemas de los seres humanos en su diaria convivencia en un mundo que se desarrolla vertiginosamente, en este caso particular, estos principios son los de las finanzas, aplicados al uso de las tarjetas de crédito.

El Diccionario Wikipedia la Enciclopedia Libre define que las finanzas: *“son una derivación de la economía que trata el tema relacionado con la obtención y gestión del dinero, recursos o capital por parte de una persona o empresa. Por lo tanto, el*

concepto ampliado de finanzas es el de una ciencia que, utilizando modelos matemáticos, brinda las herramientas para optimizar los recursos materiales de las empresas y las personas". (Recuperado: [http// es.wikipedia.org/wiki/Finanzas](http://es.wikipedia.org/wiki/Finanzas), 20 noviembre del 2010, 11:54 am)

También se define finanzas como la disciplina que se ocupa de "determinar el valor" y tomar decisiones.

Para efectos del Grupo de Investigación las finanzas son una herramienta que orienta en la forma de administrar el dinero de forma eficiente para planear y controlar la vida económica tanto a nivel empresarial como personal.

3.1.2. Función de las Finanzas

La función de las finanzas consiste en:

"Enseñar a las personas a que administren sus recursos a través del manejo de flujos de efectivo y que en función de éstos conozca su capacidad de pago y de endeudamiento, como restricciones básicas dentro de la planeación del crecimiento de su capital, es uno de los objetivos primordiales de las finanzas para la administración del financiamiento". (Ibarra, D; p.158, 1999).

"La función primordial de las finanzas es asignar recursos, lo que incluye adquirirlos, invertirlos y administrarlos". (Emery, D. Finney, J. Stowe, J; p. 3,1998).

Aunado a lo anterior, las finanzas se preocupan de dos aspectos fundamentales: determinar las fuentes necesarias para obtener recursos y luego asignarlos

eficientemente para los diversos usos múltiples y alternativos dentro de la empresa. En otras palabras, trata de obtener dinero y crédito al menor costo posible, para lograr su máximo rendimiento u optimización de recursos.

La función de las finanzas en las personas y empresas permite que estos contabilicen adecuadamente sus ingresos y gastos con criterios sólidos que les permita tomar decisiones en procura de buscar un equilibrio económico. (Grupo de Investigación. s.e. 2010).

3.1.3. Principios de Finanzas

Las finanzas cuentan con principios los cuales se basan en una deducción lógica y observación empírica. La mayoría de quienes practican las finanzas aceptan los principios como una forma válida de converger en su mundo:

Según Emery R. Douglas, Finnerty D. John, Stowe D. John. (2000). los principios de las finanzas se subdividen en grupos, según el ámbito de acción se describen a continuación:

“Primer grupo:

- ***El principio de la conducta egoísta:*** *la gente actúa pensando en su propio interés financiero. Este principio dice que si todo lo demás es igual, todas las partes de una transacción financiera escogerán el curso de acción que resulte más ventajoso financieramente para ellas mismas.*

- **El principio de las transacciones bipartitas:** *Cada transacción financiera tiene al menos dos lados. Por cada venta hay una compra, por cada comprador, hay un vendedor.*
- **El principio de las señales:** *Las acciones dan información. El principio de las señales es otra extensión del principio de la conducta egoísta, por lo tanto, se puede conjeturar acerca de la información u opiniones en que se basan las decisiones que se observan en el entorno.*
- **El principio conductista:** *Si todo lo demás falla, guíese por lo que otros están haciendo: El principio conductista es una aplicación directa al principio de las señales, que dice que las acciones nos dan información. El principio conductista dice, básicamente, “Tratemos de usar tal información”.*

“Segundo grupo: *tiene que ver con las formas de crear valor y eficiencia económica.*

- **El principio de las ideas valiosas:** *Se logran rendimientos extraordinarios con ideas nuevas. Los nuevos productos o servicios pueden crear valor; la mayor parte de las ideas nuevas valiosas ocurren en los mercados de los activos físicos. Los activos físicos tienen más posibilidades de ser únicos que los activos financieros.*
- **El principio de la ventaja comparativa:** *Los conocimientos pueden crear valor. Se trata de la idea que subyace en el sistema económico. Si todo el mundo hace lo que hace mejor, se tendrá a la gente más calificada haciendo cada tipo de trabajo, esto crea eficiencia económica.*

- **El principio de las opciones:** *las opciones son valiosas. En finanzas es común que un contrato de opción de explícita se refiera al derecho de comprar o vender un activo por un precio previamente especificado. El derecho a comprar es una opción de compra y el derecho a vender es una opción de venta.*
- **El principio de los beneficios incrementales:** *las decisiones financieras se basan en beneficios incrementales. El valor que se deriva de escoger una alternativa dada está determinado por el neto adicional, ósea, incremental, beneficio que la decisión ofrece en comparación con su alternativa.*
- **El principio del balance de riesgo-rendimiento:** *Existe un equilibrio entre el riesgo y el rendimiento. Es otra forma de decir que si se quiere tener la oportunidad de obtener resultados en verdad excelentes, se tiene que arriesgar a tener un resultado muy malo.*
- **El principio de la diversificación.** *La diversificación es benéfica. Un inversionista prudente no invierte toda su fortuna en una sola compañía. Eso expondría todo su dinero al riesgo de que la compañía fracase. Pero si la inversión se divide en muchas compañías, no se perderá toda la inversión, a menos que todas esas compañías fracasen.*
- **El principio de la eficiencia de los mercados de capital:** *Los mercados de capital reflejan rápidamente toda la información. La compra y venta de valores recibe el nombre de operación. Los precios en el mercado de los activos financieros que se negocian con regularidad en los mercados de capital reflejan*

toda la información disponible y se ajustan plenamente y con rapidez a la nueva información.

- ***El principio del valor del dinero en el tiempo:*** *El dinero tiene un valor que depende del tiempo. En términos sencillos, el valor del dinero en el tiempo es lo que cuesta rentar el dinero, por lo tanto, se puede pensar en el valor del dinero en el tiempo como la oportunidad de ganar intereses con una cuenta de ahorros bancaria". (p. 27-41).*

Desde la percepción del Grupo Investigador, los principios financieros crean un valor económico en la administración de los recursos, que hacen tanto las personas, como las compañías.

- **Principio de valor:** esto es todas aquellas ideas que generan nuevos productos o inversiones de valor que permiten maximizar las utilidades. (Grupo de Investigación: 2010; s.e.)
- **Principio Eficiencia Económica:** Se refiere a los objetivos económicos que se formulan tanto a nivel personal como empresarial y el grado de cumplimiento de cada uno de estos. (Grupo de Investigación: 2010; s.e.)

3.1.4. Finanzas Personales

3.1.4.1. Componentes de las Finanzas Personales

Las Finanzas personales se definen como:

“la gestión de las finanzas particulares de las personas” (Pearson, Barrie; Thomas, Neil. p. 33. 2004).

Las finanzas personales, consiste en la aplicación de los principios de las finanzas, a las decisiones monetarias de un individuo u unidad familiar; se ocupa de las formas en que los individuos o las familias obtienen su presupuesto, ahorran y gastan recursos monetarios a través del tiempo, teniendo en cuenta diversos riesgos financieros y los acontecimientos futuros de la vida.

Las finanzas personales son la forma en que las personas asalariadas o con ingresos propios, administran sus ingresos utilizando herramientas como el apalancamiento, uso de tarjetas de crédito, inversiones y otras para incrementar sus activos y rentabilidad financiera. (Grupo de Investigación: 2010; s.e.).

3.1.4.2. Administración Financiera

La Administración Financiera es *“el área de las Finanzas que aplica principios financieros dentro de una organización para crear y mantener valor mediante la toma de decisiones y una administración correcta de los recursos”*. (Emery, D. Finnelly, J. Stowe, J. p. 3. 1998).

Es también, la disciplina que se ocupa de la gestión de fondos. *“Las finanzas se dirigen según los conceptos de tiempo, dinero y riesgo, y cómo están relacionados entre sí. También se ocupa de cómo se gasta el dinero y el presupuesto”*. (Recuperado: [http// www.encyclopediafinanciera.com](http://www.encyclopediafinanciera.com), 20 noviembre del 2010, 03:38 pm)

El grupo de investigación define la Administración Financiera como la ciencia que guiada por principios como eficiencia económica, aplica procesos de planeación, control y seguimiento de los recursos económicos disponibles, para dar como resultado inversiones productivas y el crecimiento del patrimonio.

3.1.5. Conceptos básicos de finanzas aplicados a las tarjetas de crédito

En la presente investigación se considera relevante definir algunos conceptos relevantes, que deben ser del conocimiento de los tarjetahabientes.

- **Amortización**

Se puede definir como una

“Extinción de una parte o la totalidad del principal de una deuda mediante pagos realizados en intervalos regulares de tiempo o un solo pago”. (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, s.n.2010).

Las amortizaciones permiten disminuir el monto principal de la deuda con cada pago realizado por el tarjetahabiente.

- **Beneficios**

El Reglamento de Tarjetas de Crédito define los beneficios como:

“Aquellos beneficios que se otorgan sin costo adicional para el tarjetahabiente, por el uso de la tarjeta de crédito...”. (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, s.n.2010).

- **Capacidad de pago**

Se puede establecer como:

“Situación financiera y capacidad del deudor para generar flujos de efectivo en el giro normal de su negocio o de la remuneración de su trabajo y retribución de su capital, que le permitan atender sus obligaciones financieras en las condiciones pactadas” (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, s.n. 2010).

Refleja el capacidad que tiene el cliente para hacerle frente a las deudas contraídas en relación directa con sus ingresos. En la gran mayoría de los bancos se realiza un estudio del endeudamiento actual del cliente para no afectar la capacidad de pago de la persona física o jurídica.

- **Cargo por lo intereses corrientes:**

El Reglamento de Tarjetas de Crédito los define como:

“Monto de los intereses por financiamiento calculado sobre el principal adeudado, con base en la tasa de interés pactada, sin incluir el consumo del período. Son aplicables cuando se opta por el financiamiento.” (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, s.n.2010).

- **Cobertura**

Se define como:

“Ámbito geográfico o sector de mercado donde puede ser utilizada la tarjeta de crédito o débito.” (Ministerio Economía, Industria y Comercio. s.n. 2010).

- **Comerciante o proveedor**

En el país existen una gran variedad de proveedores de tarjetas de crédito tanto del sector público como privado. El proveedor se puede definir como:

“Toda persona física, entidad de hecho o de derecho, privada o pública que, en nombre propio o por cuenta ajena, se dedica en forma habitual a ofrecer, distribuir, vender, arrendar, conceder el uso o el disfrute de bienes o a prestar servicios, sin que necesariamente esta sea su actividad principal. Para los efectos de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472, el productor, como proveedor de bienes, también está obligado con el consumidor, a respetarle sus derechos e intereses legítimos” (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, s.n. 2010).

Cada uno de ellos cuenta con características y ventajas distintas que atraen a los clientes para que disfruten de estas.

- **Comisiones**

“Las comisiones bancarias son libres, con lo que bien pueden ser fijadas arbitrariamente por las entidades bancarias, pero pueden ser negociadas por los clientes” (http://es.wikipedia.org/wiki/Anexo:Comisiones_bancarias, 20 de noviembre del 2010)

Existen diferentes conceptos por los cuales los bancos suelen cobrar comisiones en Costa Rica. Entre los más comunes están las comisiones por cheques, transferencia de fondos, retiros de dinero en cajas, entre otros. Vale comentar que estas comisiones no son intereses.

- **Comportamiento de pago histórico**

En el artículo 8 del Reglamento sobre la calificación de Deudores se establece que *“La entidad debe determinar el comportamiento de pago histórico del deudor con base en el nivel de comportamiento de pago histórico asignado al deudor por el Centro de la Información Crediticia de la SUGEF. La entidad puede complementar lo anterior con las referencias crediticias, comerciales o ambas. Estas referencias pueden ser generadas por la misma entidad, su grupo o conglomerado financiero o suministradas por otras entidades financieras, centrales de crédito u otros proveedores de información crediticia costarricenses o extranjeros”*.(p.7)

Esta información le ayuda a las entidades financieras a establecer matrices de aprobación para los distintos casos.

- **Contrato de emisión de tarjeta de crédito**

Un contrato se define como:

“Un acuerdo de voluntades que crea o transmite derechos y obligaciones a las partes que lo suscriben. El contrato es un tipo de acto jurídico en el que intervienen dos o más personas y está destinado a crear derechos y generar obligaciones. Se rige por el principio de autonomía de la voluntad, según el cual, puede contratarse sobre

cualquier materia no prohibida. Los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento y las obligaciones que nacen del contrato tienen fuerza de ley entre las partes contratantes". (<http://www.am-abogados.com/blog/el-contrato-definicion-y-tipos/110/>, 18 de noviembre del 2010)

En este se regula las condiciones del crédito en moneda nacional o extranjera para la emisión y uso de la tarjeta de crédito, en el cual se adhiere el tarjetahabiente por un plazo definido. Dicho contrato se regirá por los principios y normas que regulan los contratos de adhesión.

- **Deudor o codeudor**

Es quien *"posee jurídicamente la calidad de deudor, quien se halla comprometido al pago o cumplimiento de una prestación, nacida ya sea de un contrato, de un delito o por imperio de la ley."*(<http://deconceptos.com/ciencias-juridicas/deudor>, 9 octubre del 2010).

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio en su Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, lo define como la "Persona que recibe fondos o facilidades crediticias de la entidad en forma directa. Adicionalmente se considerará como tal al descontatario en caso de un contrato de descuento, el cedente en una cesión con recurso, el obligado a pagar un documento en una cesión sin recurso, o la persona a la que la entidad concede un aval o garantía".

- **Emisor**

- *En cuanto al emisor se dice que es la “Entidad que emite o comercializa tarjetas de crédito y débito, para uso nacional o internacional.” (Ministerio Economía, Industria y Comercio. s.n. 2010).*

- **Estado de cuenta**

Se define como:

“Un Resumen periódico de los cargos y transacciones originadas por la posesión y el uso de la tarjeta débito o de crédito y otras líneas de financiamiento asociadas a esta última en el marco de una relación contractual” (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, s.n. 2010).

En relación a las tarjetas de crédito, el estado de cuenta muestra el saldo de la persona tiene a una determinada fecha y que deberá ser cancelada según las fechas y condiciones pactadas).

- **Fecha de corte**

Se define como:

“Fecha programada para el cierre contable de las operaciones utilizado para la emisión del estado de cuenta del período correspondiente” (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, s.n. 2010).

En esta fecha se indicara el rubro o saldo pendiente que el tarjetahabiente debe cancelar, a partir de esta fecha el cliente contara con un determinado tiempo para cancelar sin ningún recargo o interés y un periodo para cancelar el pago mínimo.

- **Fecha límite de pago**

También llamada en otros países como fecha de vencimiento se define como *“Fecha en la que una obligación debe ser pagada”*

(http://www.investorwords.com/1595/due_date.html, 9 octubre del 2010)

El grupo investigador concuerda en que la fecha límite de pago corresponde al día en que se debe de cancelar el monto mínimo establecido en el estado de cuenta de la tarjeta de crédito, y se utiliza también para el cobro de los intereses, si los pagos se efectúan después de esa fecha.

- **Interés corriente del período**

Se define como:

“Monto por intereses calculados desde la fecha de compra hasta la fecha de corte. Se calculan sobre cada uno de los consumos de un período. Estos intereses no se cobran cuando el tarjetahabiente realiza el pago de contado en la fecha de pago o antes”.

(Ministerio de Economía, Industria y Comercio, s.n. 2010).

- **Interés corriente**

Se define como:

“Monto por intereses según la tasa pactada, calculados sobre el principal adeudado, sin incluir el consumo del período”. (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, s.n. 2010).

- **Intereses moratorio**

Se define como:

“Monto por intereses según la tasa establecida por este concepto en el contrato, que el emisor cobra cuando el tarjetahabiente incurre en algún retraso en los pagos. El cargo se calcula sobre la parte del principal adeudado (dentro del pago mínimo) que se encuentra en mora” (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, s.n. 2010).

En relación al cálculo de estos intereses, en el artículo 15, inciso D del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito del Ministerio de Economía, Industria y Comercio establece que *“parte del abono al principal, detallado en el pago mínimo, multiplicada por la tasa de interés moratoria expresado en forma mensual, dividido entre treinta y multiplicado por el número de días transcurridos entre la fecha límite de pago anterior hasta la fecha de corte del nuevo estado de cuenta. Si el pago mínimo fuera realizado antes de la fecha de corte, el número de días a utilizar para el cálculo serán los transcurridos entre la fecha límite de pago anterior hasta la fecha en que se realizó el pago”* (p.12)

- **Límite de crédito**

En cuanto a este término se dice que es el *“tope hasta el que puede disponer el titular de una cuenta de crédito.”*

(http://www.dolarpeso.com/diccionario_financiero/diccionario.php?file=l.html, 9 octubre del 2010)

El emisor se compromete a prestar este límite de dinero, para que el tarjetahabiente lo utilice mediante condiciones estipuladas en un contrato previamente firmado. (Chaves, Fonseca, Jaén, Porras. s.e. 2010).

- **Otros cargos**

Se definen como:

“Montos que le son cobrados al tarjetahabiente, excluidos los intereses y las comisiones, que corresponden a los servicios administrativos que cobra el emisor por la utilización de la tarjeta de crédito o de débito, y que fueron acordados en el contrato de emisión de la tarjeta de crédito o de la cuenta a la que está adscrita la tarjeta de débito”. (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, s.n. 2010).

- **Pago de contado**

Se define como:

“Monto señalado en el estado de cuenta que corresponde al saldo del principal adeudado por el tarjetahabiente del crédito a la fecha de corte, más los intereses de financiamiento y las comisiones o cargos cuando correspondan¹”. (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, s.n. 2010).

¹ Estos intereses son reversados si el tarjetahabiente cancela el saldo total existente de contado a la fecha indicada.

- **Pago mínimo**

“El concepto pago mínimo se refiere a la cantidad mínima que se le pide como pago mensual al Usuario que haya dispuesto del crédito otorgado por el banco a través de una tarjeta de crédito.”

(<http://economia.terra.com.mx/canales/noticia.aspx?idNoticia=316859&idcanal=93>, 18 setiembre 2010)

La fórmula de cálculo que se debe utilizar es: *“Se divide el saldo principal entre el número de meses por el cual el emisor otorga el financiamiento. Al monto resultante se le suma el saldo de intereses así como otros cargos realizados por el emisor dentro del marco contractual”.* (Ministerio Economía, Industria y Comercio. s.n. 2010)

- **Principal**

El principal de una deuda se puede definir:

“Saldo de todas las transacciones realizadas mediante el uso de la tarjeta de crédito, con exclusión de los intereses o cargos adicionales provenientes de la generación o formación del mismo” (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, s.n. 2010).

Es el monto real de una deuda que contrae un cliente pero sin tomar en consideración intereses o comisiones, es solo el monto que la persona ha utilizado y que será financiado por la tarjeta de crédito.

- **Saldo intereses**

Se define como:

“Está constituido por los cargos por intereses corrientes, intereses corrientes del período e intereses moratorios, menos los pagos realizados por este concepto”.

(Ministerio de Economía, Industria y Comercio, s.n. 2010).

- **Tarjetahabiente:**

Se define como:

“Usuario de la tarjeta de crédito o débito”. (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, s.n. 2010).

Se refiere a la persona física o jurídica propietario de la tarjeta de crédito o débito.

(Grupo investigador: 2010; s.e.).

- **Tarjeta adicional:**

Se define como:

“Tarjeta de crédito o débito que el titular autoriza a favor de las personas que éste designe”. (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, s.n. 2010).

- **Tarjeta de crédito**

Se puede definir como:

“Una tarjeta plástica 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, utilizarla como medio de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta”
(<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/tarjecredito.htm>, noviembre 16, 2010)

- **Tasa de interés corriente**

Se define como:

“Porcentaje establecido por el emisor en el contrato por el uso del crédito, que se utilizará para el cálculo de intereses, sobre el saldo del principal”. (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, s.n. 2010).

- **Tasa de interés moratorio**

Se define como:

“Porcentaje establecido por el emisor en el contrato que el tarjetahabiente de crédito debe pagar cuando incurre en algún retraso en los pagos del principal de la deuda”. (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, s.n. 2010).

3.2. Descripción de las variables de investigación

3.2.1. Experiencia financiera y formación académica de los tarjetahabientes en el uso de las tarjetas de crédito

El Grupo de Investigación define la siguiente variable como:

“Conjunto de experiencias financieras y conocimientos adquiridos mediante un proceso formal académico, que le permita al tarjetahabiente hacer un uso correcto de la tarjeta de crédito”.

3.2.1.1. Experiencia financiera

El Grupo de Investigación define el siguiente indicador como:

“Es una forma de conocimiento o habilidad financiera derivados de la observación, de la vivencia de un evento o proveniente de las cosas que suceden en la vida de las personas”.

3.2.1.2. Formación académica

Se define como:

“Un grado académico, titulación académica o título académico, dada por alguna institución educativa, generalmente después de la terminación exitosa de algún programa de estudios”. (Recuperado de: es.wikipedia.org/wiki/Grado_académico, julio 22, 2011).

3.2.2. Legislación de Tarjetas de Crédito

Se define como:

“Es el marco reglamentario y/o jurídico que establece los preceptos que deben ser cumplidos por parte de las entidades financieras al emitir una tarjeta de crédito, y el marco jurídico que regula la relación entre las entidades financieras y el usuario al usar esta herramienta financiera.” (Grupo Investigador, s.e. 2011)

Para efectos de esta investigación, se considera la legislación como el marco jurídico que regula el actuar del Sistema Financiero Nacional, en caso particular, el accionar legal del Banco Nacional de Costa Rica, permitiendo a los tarjetahabientes conocer los alcances de las actividades que este banco realiza, así como los derechos y obligaciones a los cuales están sujetos.

Dentro de los indicadores a estudiar en esta variable, se encuentran:

3.2.2.1. Ley de tarjetas de crédito y legislación complementaria

Se define la ley como:

“Del latín lex, una ley es una regla o norma. Se trata de un factor constante e invariable de las cosas que nace de una causa primera. Las leyes son, por otra parte, las relaciones existentes entre los elementos que intervienen en un fenómeno.”

En el ámbito del derecho, la ley es un precepto dictado por una autoridad competente. Este texto manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia y para el bien de la sociedad en su conjunto.” (Recuperado de <http://definicion.de/ley/> , junio 02, 2011).

Para efectos de la presente investigación, se refiere a la Ley vigente que regule y organice el Mercado de las Tarjetas de Crédito en Costa Rica.

3.2.2.2. Reglamento de tarjetas de crédito

Se definen como:

“Un reglamento es una norma jurídica de carácter general dictada por la Administración Pública y con valor subordinado a la ley.

Los reglamentos son la consecuencia de las competencias propias que el ordenamiento jurídico concede a la Administración, mientras que las disposiciones del poder ejecutivo con fuerza de Ley tiene un carácter excepcional y suponen una verdadera sustitución del poder legislativo ordinario. Su aprobación corresponde tradicionalmente al Poder Ejecutivo, aunque los ordenamientos jurídicos actuales reconocen potestad reglamentaria a otros órganos del Estado.

Por lo tanto, según la mayoría de la doctrina jurídica, se trata de una de las fuentes del Derecho, formando pues parte del ordenamiento jurídico. La titularidad de la potestad reglamentaria viene recogida en las constituciones.

También se le conoce como reglamento a la colección ordenada de reglas o preceptos.” (Recuperado de: <http://es.wikipedia.org/wiki/Reglamento>, junio 03, 2011).

Para efectos de la presente investigación, se refiere al Reglamento que norme en forma específica el Sector de las Tarjetas de Crédito en Costa Rica.

3.2.3. Procedimientos

Se define como:

“Es una serie de pasos, claramente definidos, que permiten trabajar correctamente, disminuyen la probabilidad de accidentes.” (Recuperado de: <http://www.ucm.es/info/Psyap/taller/procedimientos/sld002.htm>, junio 03, 2011).

Otra definición de procedimientos es:

“El o un procedimiento es el modo de ejecutar determinadas acciones que suelen realizarse de la misma forma, con una serie común de pasos claramente definidos, que permiten realizar una ocupación, trabajo, investigación, o estudio, se puede aplicar a cualquier empresa.” (Recuperado de: <http://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento>, junio 03, 2011).

3.2.3.1. Procedimientos de orientación sobre el uso de las tarjetas de crédito a los tarjetahabientes

Para efectos de esta investigación, se consideran como:

“Son todos aquellos pasos o actividades que desarrollan el Banco Nacional de Costa Rica con el fin de orientar a los tarjetahabientes en el uso de la tarjeta de crédito”. (Grupo Investigador, s.e. 2010).

Dentro de los indicadores a estudiar en esta variable, se encuentran:

3.2.3.1.1. Existencia de un procedimiento escrito

Se define como:

“Existencia o no de un procedimiento de orientación de orientación en el uso de las tarjetas de crédito para los tarjetahabientes”. (Grupo Investigador, s.e. 2011).

3.2.3.1.2. Información

La información se define como:

“Es un conjunto organizado de datos, que constituye un mensaje sobre un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su uso racional es la base del conocimiento.” (Recuperado de: <http://definicion.de/informacion/>, junio 03, 2011).

Otra definición de información es la siguiente:

“La información es un conjunto de datos acerca de algún suceso, hecho, fenómeno o situación, que organizados en un contexto determinado tienen su significado, cuyo propósito puede ser el de reducir la incertidumbre o incrementar el conocimiento acerca de algo.” (Recuperado de: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/que-es-informacion.html>, junio 03, 2011).

Para efectos de esta investigación, la información sobre las tarjetas de crédito, se define como cada una de las características, requisitos, beneficios y restricciones de las tarjetas de crédito.

3.2.4. Medios de información

Se definen como:

“Medio de comunicación (del latín mediŭs), se hace referencia al instrumento o forma de contenido por el cual se realiza el proceso comunicacional o comunicación.”

(Recuperado de:

http://es.wikipedia.org/wiki/Medio_de_comunicaci%C3%B3n#Prop.C3.B3sitos, junio, 03, 2011.

Para efectos de esta investigación, son todos los instrumentos utilizados y la frecuencia de aparición gracias a la Dirección de Crédito, del Banco Nacional de Costa Rica, con el objetivo de informar a los tarjetahabientes actuales o potenciales sobre las características, requisitos, beneficios y restricciones de las tarjetas de crédito, tales como:

- Televisión.
- Radio.
- Internet.
- Periódicos.
- Revistas.
- Folletos informativos.
- Brochures.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presenta el análisis e interpretación de la información obtenida, a través de la aplicación de los instrumentos específicos, según lo planteado en el cuadro de variables, como lo son la guía de revisión documental, la observación directa, los cuestionarios realizados a los tarjetahabientes de la tarjeta Clásica Internacional y las entrevistas realizadas a los funcionarios del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) del Distrito Central del Cantón de Heredia en la Provincia de Heredia de julio 2010 a mayo 2011.

Se aplican cuestionarios a los tarjetahabientes de la tarjeta Clásica Internacional, del BNCR, para identificar si han adquirido algún conocimiento financiero mediante la experiencia diaria o por medio de su formación académica, sus conocimientos del producto y su percepción sobre el proceso de orientación del BNCR, dirigido a sus clientes.

Paralelamente, se aplican entrevistas a los funcionarios de la Dirección de Crédito, esto con el propósito de obtener información general y conocer las opiniones de los funcionarios del BNCR, acerca del proceso de información, inducción y capacitación a los tarjetahabientes.

La investigación se lleva a cabo a través de la observación en las labores de venta de tarjetas de crédito, a la vez que se hace revisión de los documentos mencionados en el cuadro de variables.

Es de suma relevancia indicar que en el momento en que se realiza el trabajo de campo para la obtención de la información necesaria para el siguiente análisis, el tiempo destinado para la aplicación de los cuestionarios, permite extender el tamaño de la muestra de 251 personas a 278 personas, haciendo la salvedad de que al ser un muestro no probabilístico, la definición de la muestra es a criterio del investigador, criterio que permite extender la muestra planteada en el marco metodológico.

Con base en lo anterior, a continuación, se procede a desarrollar el análisis de las variables de la investigación, a saber: Experiencia y formación académica de los tarjetahabientes en el uso de las tarjetas de crédito, Legislación de tarjetas de crédito, Procedimiento de orientación sobre el uso las tarjetas de crédito, Medios de información; así como sus respectivos indicadores.

4.1. Experiencia y conocimiento de los tarjetahabientes en el uso de las tarjetas de crédito

El primer objetivo trazado en esta investigación es establecer si los tarjetahabientes de la tarjeta de crédito, Clásica Internacional, del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), han adquirido algún conocimiento financiero mediante la experiencia diaria o por medio de su formación académica, para instituir qué relación tiene con el uso correcto o incorrecto de dicha tarjeta, durante el período comprendido entre julio 2010 y mayo 2011.

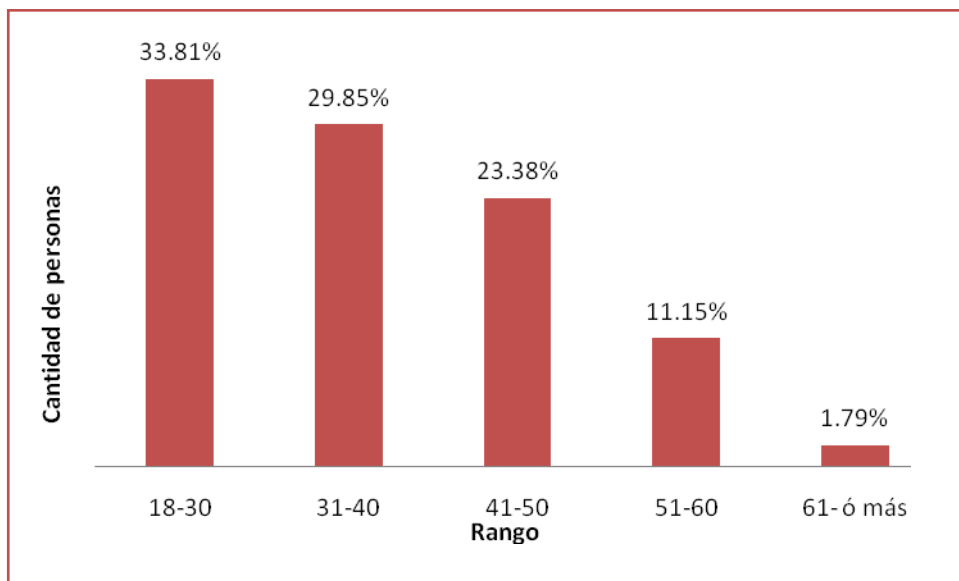
Para la variable mencionada, se definen los siguientes indicadores: Experiencia en el uso de la tarjeta de crédito y Formación académica,

En virtud de que se pretende establecer una relación entre los indicadores de experiencia y formación académica, se analizan de manera conjunta, el análisis se realiza de lo básico a lo relevante, iniciando con la información personal, hasta concluir con la información de experiencia, conocimiento y manejo de las finanzas.

4.1.1. Datos socio demográficos:

Según los resultados de los cuestionarios aplicados, del total de las personas entrevistadas (278 personas), el 53% son hombres (147 personas) y el 47% son mujeres (131 personas).

Gráfico 1
Rango de edad de personas entrevistadas



Fuente: Cuestionarios aplicados
Elaboración: Grupo Investigador, s.e. 2011.

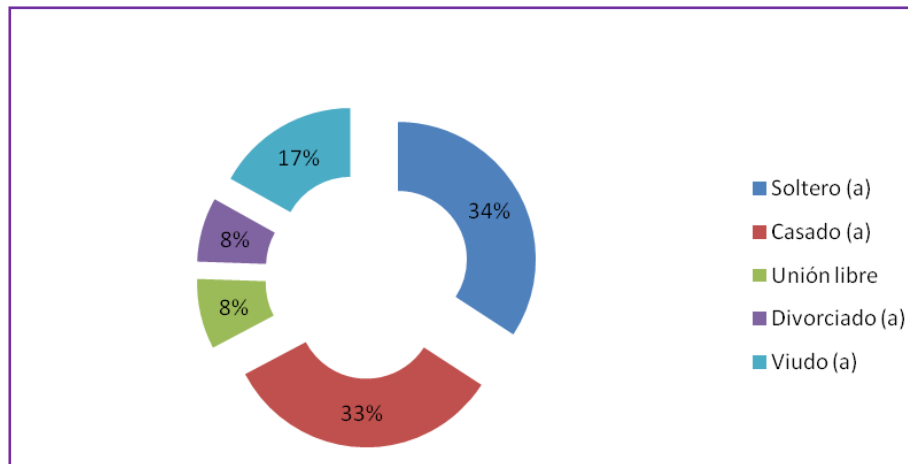
Visto el Gráfico 1 se determina:

- La mayoría de los entrevistados se encuentran en rangos de edad que van de 18 a 30 años (94 personas) y de 31 a 40 años (83 personas). El rango edad que presenta el menor porcentaje de entrevistados, es el que incorpora a los clientes mayores de 61 años de edad.
- Los investigadores determinan que los mayores rangos de edad que tienen la tarjeta de crédito del Banco Nacional se encuentran entre los 18 y los 40 años de edad, abarcando un 63.66% de las personas encuestadas.
- El Grupo investigador, determina que este rango de edad constituye uno de los nichos de mercado en que las entidades financieras buscan colocar sus productos financieros, entre ellos la tarjeta de crédito.

Lo anterior, puede ser atribuido a que son personas que inician su ciclo laboral y tienen un gran conocimiento de la tecnología, como el uso de la internet, lo que ayuda a que los ejecutivos de las entidades financieras puedan promocionar el uso de este medio.

Al representar un sector de la población muy activo económica y socialmente, sus necesidades de consumo y de entretenimiento son grandes, y la gran cantidad de publicidad que se brinda en los distintos medios, facilitan la utilización de este medio de financiamiento, en donde las personas pueden aprovechar las promociones, descuentos, adquisición de millas entre otros.

Gráfico 2
Estado Civil de Personas Entrevistadas



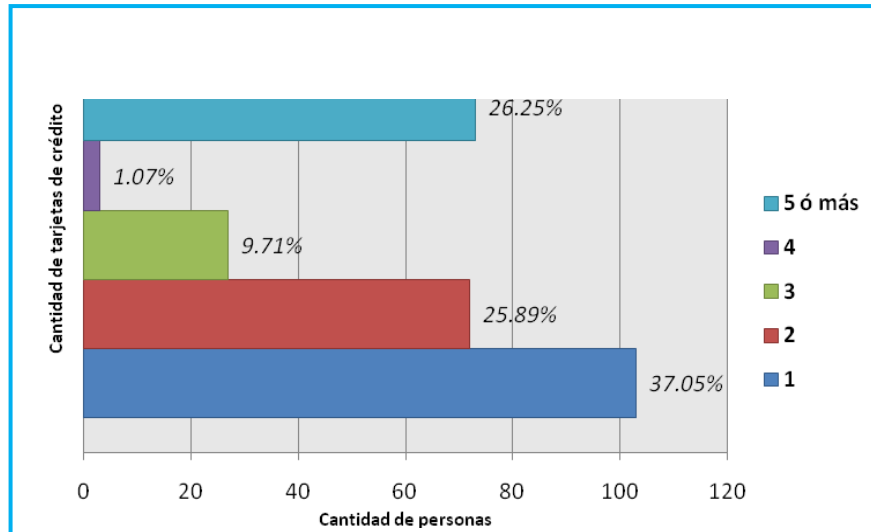
Fuente: Cuestionarios aplicados
Elaboración: Grupo Investigador, s.e. 2011.

En el Gráfico se determina que:

- De las personas entrevistadas, el mayor porcentaje de usuarios que poseen tarjetas de crédito del BNCR, son solteros, lo cual puede ser atribuido a la libertad económica que generalmente poseen, dado que tienen menos obligaciones familiares y su nivel de endeudamiento es menor, lo que les permite acceder a las tarjetas de crédito con mayor facilidad y hacer uso de este tipo de financiamiento, para satisfacer gustos y preferencias.
- El segundo mayor porcentaje, corresponde a las personas casadas, lo cual puede ser atribuido a la responsabilidad económica que tienen con sus núcleos familiares, desde atender necesidades básicas hasta satisfacer gustos y preferencias.

4.1.2. Experiencia adquirida

Gráfico No. 3
Cantidad de tarjetas de crédito que poseen los entrevistados



Fuente: Cuestionarios aplicados
 Elaboración: Grupo Investigador, s.e. 2011.

Visto el Gráfico 3, el Grupo Investigador determina que:

- Del total de los encuestados, el 37% (103 personas) solo posee una tarjeta de crédito en la actualidad, manejando sus deudas y operaciones financieras con una sola tarjeta y un solo ente financiero.
- Las personas que poseen menos tarjetas de crédito, para efectos financieros poseen una mejor capacidad de pago por lo que es más sencillo el manejo de sus finanzas personales.
- Estas personas que poseen una sola tarjeta de crédito tienen la capacidad de analizar con más claridad los beneficios y características que posee su tarjeta

de crédito y comparar con las existentes en el mercado, para determinar que se ajusta más a sus necesidades.

- Las personas que poseen 5 o más representa el 26.25% de los encuestados, representando el segundo grupo con mas tarjetas de crédito, seguido de las personas con 2 tarjetas con un 25.86%.

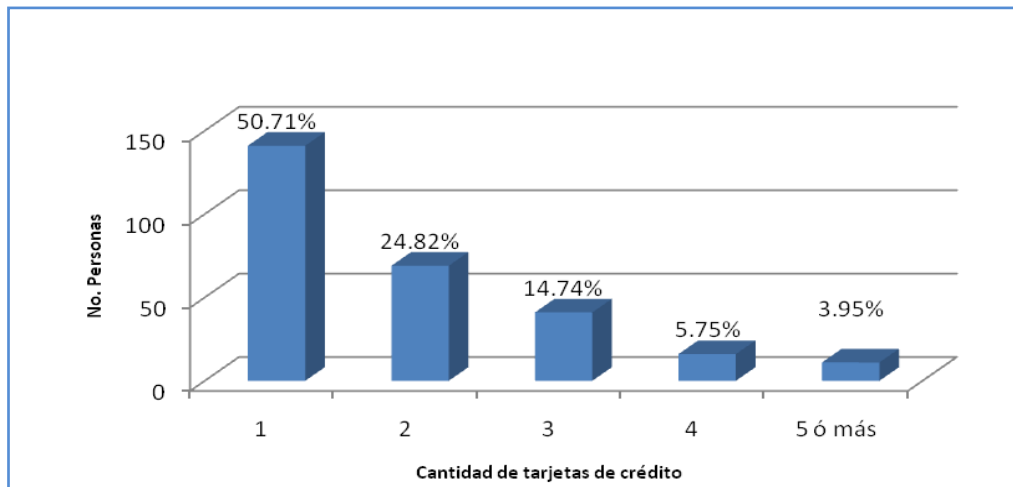
Los investigadores consideran, que es muy común que las personas posean más tarjetas de las que utilizan.

Esto se da por distintos factores, como lo son:

- Poder de convencimiento de los ejecutivos de las distintas entidades que ofrecen tarjetas de crédito.
- Aceptación de la tarjeta por amistad hacia el personal de estas instituciones.
- Sentimiento de poseer “estatus más alto” o sentimiento de “poder” que les genera a algunas personas tener en su manos varias tarjetas de crédito aunque no se utilicen todas.

Los investigadores consideran, que las personas que poseen tarjetas de crédito y no las utilizan, no están considerando los gastos generados por el no uso, tales como seguros; y/o gastos asociados en su respectiva cancelación en el momento que se decide prescindir de la tarjeta de crédito no utilizada.

Gráfico 4
Cantidad de tarjetas de crédito que utilizan los encuestados

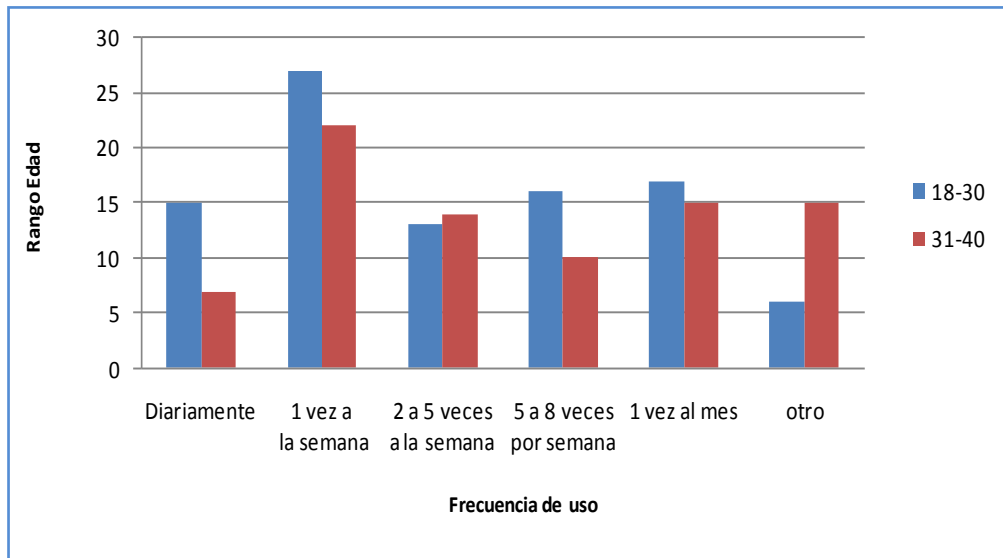


Fuente: Cuestionarios aplicados
 Elaboración: Grupo Investigador, s.e. 2011.

Visto el Gráfico 4, se determina que:

- El 50,72% (141 personas) de las personas encuestadas utiliza sólo una tarjeta de crédito para su financiamiento.
- Las personas que utilizan sólo una tarjeta de crédito pueden tener más control, sobre la influencia de la misma en sus finanzas, ya que manejan un interés, otro en dólares, pueden administrar mejor sus pagos, al tener que recordar únicamente una fecha de pago de contado, una fecha de pago mínimo, así como realizar la revisión de un solo estado de cuenta

Gráfico 5
Comparación frecuencia de uso entre rangos de edades que utilizan la tarjeta de crédito del Banco Nacional

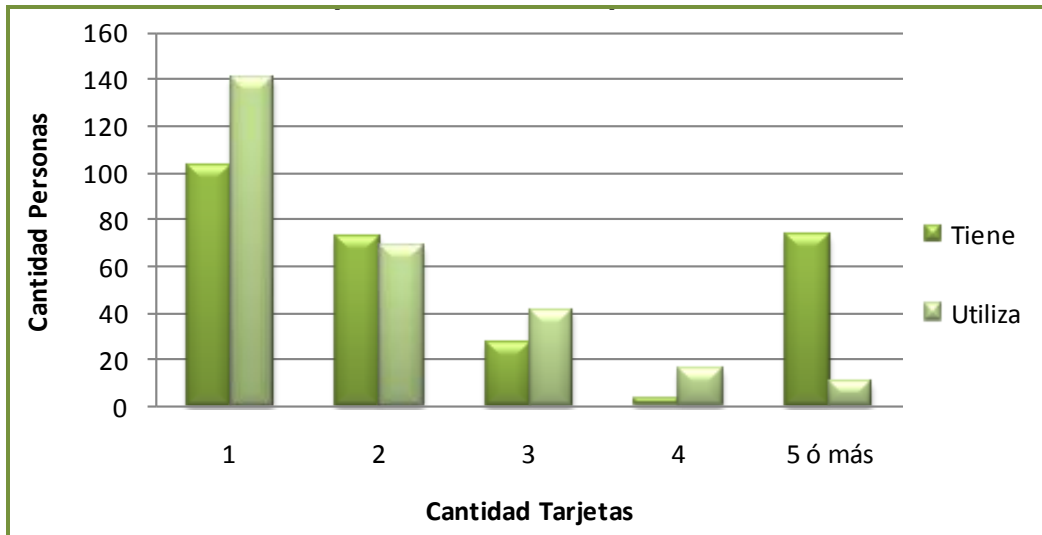


Fuente: Cuestionarios aplicados
 Elaboración: Grupo Investigador, s.e. 2011.

El Grupo Investigador realiza la comparación entre la información sobre la frecuencia con la que se utiliza la tarjeta de crédito del Banco Nacional y los mayores rangos de edad de los encuestados, ya visualizados en el Gráfico 1, producto de esta comparación se determina que:

- Las personas que se encuentran ubicadas en el rango de edad de 18-30 años, son quienes utilizan más la tarjeta de crédito 1 vez a la semana, como podemos apreciar en el grafico No.2.
- Al representar un sector de la población muy activo económica y socialmente, sus necesidades de consumo y de entretenimiento son grandes, lo que se traduce en un financiamiento más frecuente con la tarjeta de crédito del BNCR.

Gráfico 6
Comparación entre las tarjetas de crédito que tienen las personas versus las que utilizan

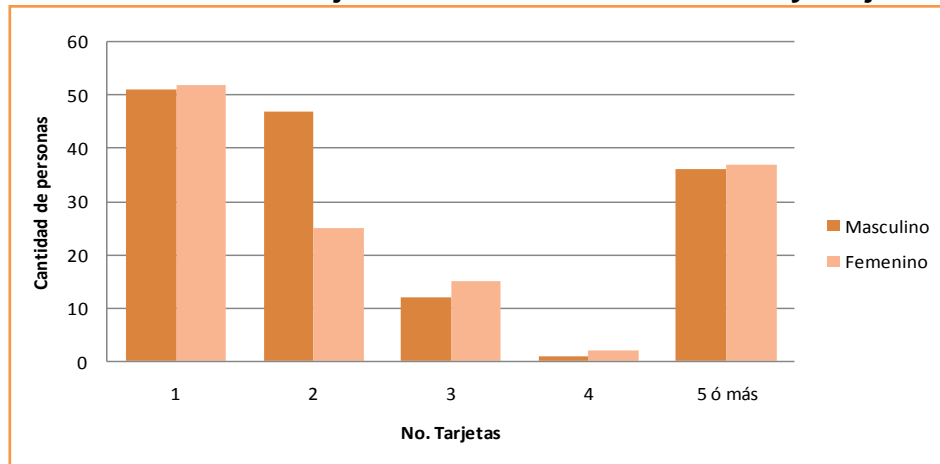


Fuente: Cuestionarios aplicados
 Elaboración: Grupo Investigador, s.e. 2011.

Visto el Gráfico 6, se determina:

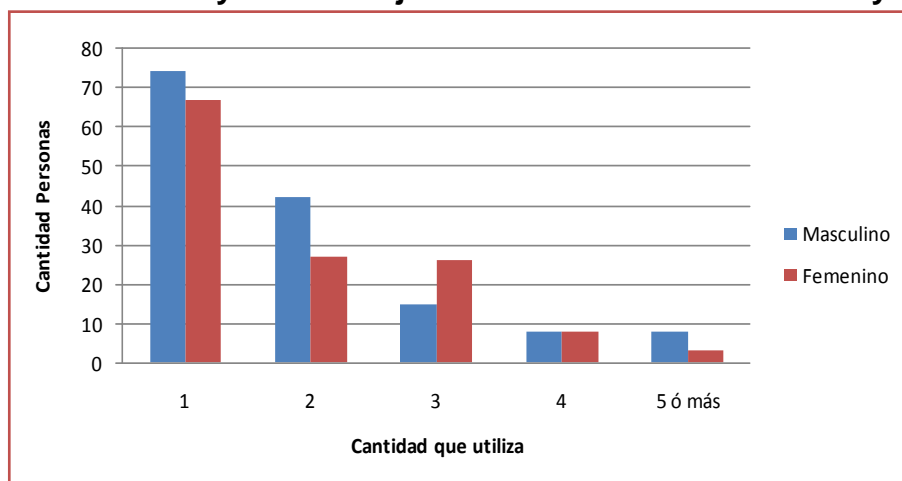
- Si bien es cierto se puede apreciar que una gran cantidad de personas poseen 5 o más tarjetas de crédito (26.25% de los encuestados representando la segunda opción más elegida), solo el 4% de los encuestados utilizan 5 o más tarjetas.
- Se deduce que el 75% de las personas solo utilizan entre una y dos tarjetas de crédito para financiar sus necesidades con este producto.

Gráfico 7
Relación uso de la tarjeta de crédito entre hombres y mujeres



Fuente: Cuestionarios aplicados
 Elaboración: Grupo Investigador, s.e. 2011.

Gráfico 8
Relación entre cantidad y uso de tarjetas de crédito entre hombres y mujeres



Fuente: Cuestionarios aplicados
 Elaboración: Grupo Investigador, s.e. 2011.

Con el Gráfico. 8, el Grupo Investigador determina:

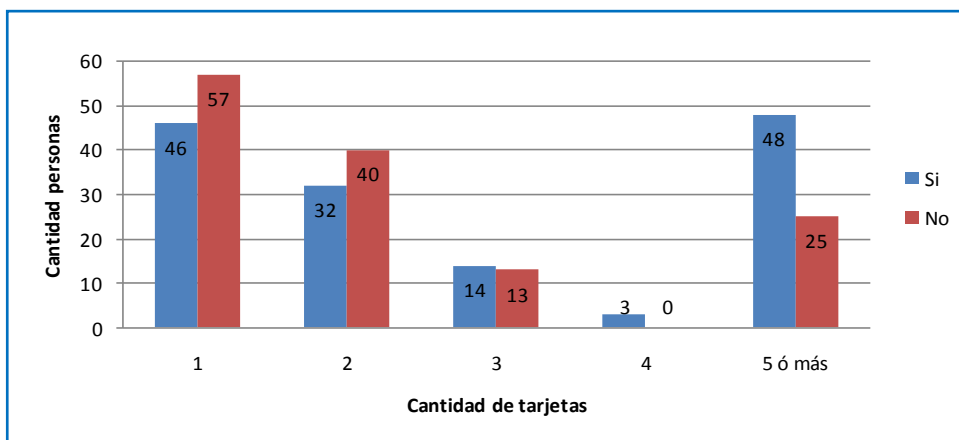
- Aunque de la personas entrevistadas son más los hombres encuestados, son las mujeres las que poseen 5 o más tarjetas de crédito, y los hombres quienes en su mayoría utilizan 1 ó 2 tarjetas de crédito. (Ver Gráfico 9)

- Las tarjetas de crédito son un medio de pago muy común entre el género femenino.

Esto puede deberse a:

- El género femenino, existe un nivel muy alto de consumo, en artículos como ropa, zapatos, artículos de cuidado personal y de belleza.
- El interés por provechar descuentos que ofrecen las tarjetas, utilización de millas, entre otros.
- Otro factor muy importante es que en la mayoría de los hogares, es la mujer la encargada de establecer los presupuestos de alimentación, siendo la tarjeta de crédito una opción que se encuentra a la mano, para atender todo tipo de emergencias.

Gráfico 9
Relación cantidad de tarjetas de crédito que poseen las personas versus el pago de intereses moratorios



Fuente: Cuestionarios aplicados
Elaboración: Grupo Investigador, s.e. 2011.

Visto el Gráfico el Grupo Investigador determina que:

- Las personas que tienen una sola tarjeta de crédito son las que en su mayoría no han pagado cargos moratorios, y los que manejan 5 o más tarjetas, constituyen el mayor grupo de encuestados que reconocen que alguna vez han cancelado cargos moratorios.
- De las personas que poseen 5 o más tarjetas de crédito, solo el 15% utiliza el total de sus tarjetas y el otro 85% de estas personas tienen como mínimo una tarjeta de crédito que no se utiliza, lo que ocasional que alrededor de 62 tarjetas de crédito ociosas (entre los entrevistados) le podrían generar a los tarjetahabientes costos de anualidades, pagos por no uso, renovaciones, entre otros.

El Grupo Investigador considera, que las personas que poseen 5 o más tarjetas de crédito, no solo requiere conocer sus fechas de pago tanto al contado como el pago mínimo, sino también implica que deben realizar un análisis de los montos a cancelar en una determinada fecha, esto para conocer la liquidez con la que se cuenta para hacerle frente a un determinado periodo (diario, semanal, mensual) y no ver afectado su capacidad de pago y sus ingresos.

Por lo que al poseer más tarjetas de crédito, el Grupo Investigador considera que se deben analizar lo que están en capacidad de pagar, antes de comprar, así como lo que puede representar un peligro de endeudamiento al sobrepasar su presupuesto a un período determinado, lo que puede ocasionar:

- Incapacidad para realizar el pago de contado.

- Generación de intereses moratorios por atrasos en las fechas de pago.
- Afectación de su récord crediticio con la entidad y ante otras instituciones financieras, que pueden realizar el estudio de este récord mediante el Centro de Información Crediticia (CIC) de la Superintendencia General de entidades Financieras (SUGEF).

Tabla 4
Actividades que financian lo tarjetahabientes del Banco Nacional de Costa Rica con su tarjeta de crédito

Actividad²	Cantidad de personas
Alimentación	102
Entretenimiento y Ocio	97
Servicios públicos	95
Pago de gasolina	94
Pago de deudas	79
Compra ropa, zapatos y accesorios	76
Educación	48
Emergencias Médicas	48
Viajes	47
Caprichos	39

Fuente: Cuestionarios aplicados
 Elaboración: Grupo Investigador, s.e. 2011.

Vista la Tabla 4, el Grupo Investigador determina que: la gran mayoría de encuestados utiliza la tarjeta de crédito como una opción de financiamiento para adquirir los servicios de alimentación (102 personas), entretenimiento y ocio (97 personas) y Servicios públicos (95 personas).

Esto se puede deber a que:

² Lo tarjetahabientes podían marcar más de opción.

- Es una necesidad básica, que debe ser cubierta en el momento oportuno.
- Actualmente se ofrecen descuentos y la posibilidad de pagar con millas, en cadenas de supermercados y restaurantes.

En relación con la opción de servicios públicos, que representó la tercera opción más común entre los encuestados, se puede deber a:

- En la actualidad en BCNR, como otras entidades financieras. ofrecen muchas facilidades en las tarjetas, una de ellas es la opción del Cargo Automático de sus servicios públicos, como el pago de electricidad, agua, teléfono, servicios de cable, colegiatura, entre otros; lo que ayuda al cliente a evitar el traslado para el pago a diferentes lugares, morosidad en ellos y ofrece plazos para su cancelación, debido a que se carga a su deuda.
- Este representa una ventaja para que el cliente pueda unificar pagos de deuda en una sola y pueda llevar un mejor control de sus deudas, para lo que debe verificar los cargos que se aplican.

En relación a la opción de pago de deudas, ésta constituye una opción muy utilizada, lo que se puede deber a que:

- No han hecho uso de la opción de unificación de deudas de otras tarjetas.
- Las deudas que cancelan necesariamente no son obligaciones con otras tarjetas de crédito.

- Las entidades en las cuales han adquirido deudas permite el pago con este medio.

4.1.3. Conocimiento sobre el uso de la tarjeta de crédito

Mediante la aplicación del cuestionario también se quiso conocer sobre el grado de conocimiento, el funcionamiento de la (s) tarjeta (s) de crédito, endeudamiento y satisfacción que tienen los tarjetahabientes, para plantea una serie de preguntas cerradas para recabar dichos datos.

El resultado de dichas preguntas se sintetiza a continuación:

Tabla 5
Datos sobre satisfacción, endeudamiento y educación financiera en el uso de tarjetas de crédito

Pregunta	Si	No
Conoce los beneficios de la tarjeta de crédito	48%	52%
Conoce la tasa mensual o anual, en dólares y colones	43%	57%
Conoce fechas de pago mínimo y de contado	59%	41%
Conoce diferencia entre pago mínimo y pago de contado	62%	38%
Conoce lo que cubre el pago mínimo	44%	56%
El Banco Nacional brindó inducción y recomendaciones cuando adquirió la tarjeta	33%	67%
Afecta el uso de la tarjeta de crédito las finanzas personales	40%	60%
Necesita mayor información de cómo utilizar la tarjeta de crédito	51%	49%
Se encuentra satisfecho (a) con su tarjeta de crédito	53%	47%

Fuente: Cuestionarios aplicados
Elaboración: Grupo Investigador, s.e. 2011.

En la tabla anterior, se observa que:

- La gran mayoría de las personas entrevistadas adquirieron la tarjeta de crédito sin conocer aspectos importantes de su funcionamiento, tales como beneficios y condiciones; prueba de ello es que el 57% de las personas no conoce la tasa de interés mensual y anual en moneda nacional y extranjera de sus tarjetas de crédito.
- El 62% de las personas encuestadas no conoce la diferencia entre pago mínimo y pago de contado.

Lo anterior, puede deberse a que:

- El cliente no lee el contrato de la tarjeta de crédito donde se establecen las obligaciones, derechos e información sobre las características de esta herramienta financiera.
- A través de su experiencia vivencial o educativa el concepto no ha sido enseñado o reforzado.
- Las entidades financieras proporcionan únicamente una explicación escrita que se incluye en el Folleto Informativo.

En relación con el 41% de las personas que no conocen sus fechas de pago, puede deberse a que el cliente no lee el contrato de la tarjeta de crédito donde se establecen las obligaciones, derechos e información sobre las características de esta herramienta financiera, lo cual le puede generar problemas recargos por intereses, afectación de su récord crediticio y de su economía personal.

Lo anterior, se refuerza con la **opinión del 67% de los encuestados quienes indican que el Banco Nacional de Costa Rica no les brindó orientación sobre el adecuado uso de la tarjeta de crédito que adquirieron.**

En relación con este punto, es importante comentar que el Decreto No. 35867, Reglamento de Tarjetas de Crédito del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, establece en su artículo 3: *“El emisor está obligado a informar al consumidor de tarjetas de crédito y debito, de conformidad con los artículos 32 y 34, de la Ley de promoción de competencia, y Defensa efectiva del Consumidor y el artículo 43 del reglamento a dicha, todo lo relacionado a la utilización de dichas tarjetas”*, lo que el BNCR cumple a cabalidad, sin embargo, en dicho Reglamento no se obliga o insta a las entidades financieras a estructurar un proceso de orientación formal para los usuarios de los tarjetahabientes.

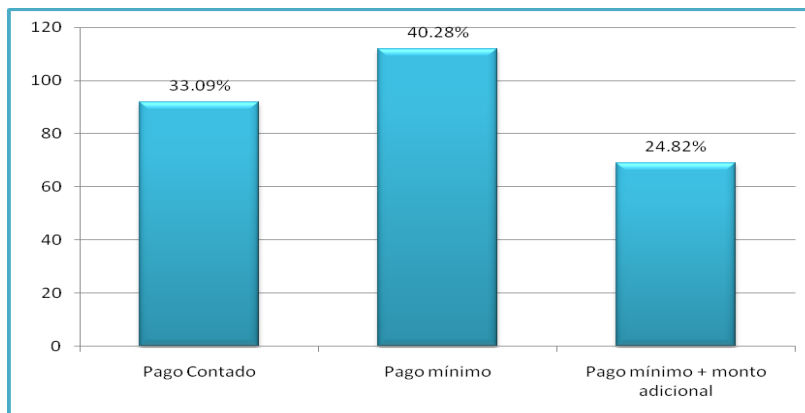
La Tabla 5 refleja que el 51% de los encuestados necesitan una mayor información de cómo utilizar la tarjeta de crédito, lo cual se puede deber al deseo de los tarjetahabientes a aprovechar al máximo su herramienta financiera, esto mediante una adecuada información por parte del funcionario, que abarque todos los puntos prioritarios de la tarjeta, para evitar que se produzcan problemas por desconocimiento por parte del cliente en relación a factores como tasas de interés, fechas, plazos, anualidades, cargos por no uso, entre otros.

En virtud de esta necesidad de información por parte de los usuarios, el grupo investigador ha realizado una propuesta como medio informativo para que el poseedor de una tarjeta de crédito obtenga información clave y recomendaciones de cómo

utilizar de mejor forma su tarjeta, con la finalidad de crear un mejor hábito en la utilización de su instrumento financiero. (Ver Anexo 13).

A pesar de lo anterior, el 53% manifiesta estar satisfecho con la tarjeta de crédito que posee y el 60% concluyen que el uso de la tarjeta de crédito no afecta sus finanzas personales, en donde podemos determinar que la tarjeta de crédito es una herramienta muy aceptada por la sociedad económicamente activa, que utilizada de forma correcta no constituye una amenaza para las finanzas personales o familiares del tarjetahabiente.

Gráfico 10
Tipo de pago que realizan las personas encuestadas



Fuente: Cuestionarios aplicados
Elaboración: Grupo Investigador, s.e. 2011.

Visto el gráfico anterior se determina que:

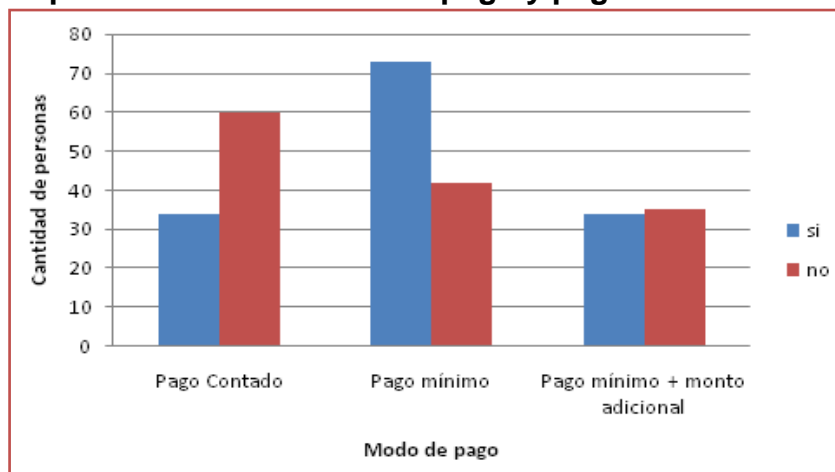
- La forma de pago más utilizada por las personas encuestadas es la del pago mínimo, ya que el 42.08% de las personas utiliza esta opción de pago cada vez que tiene que cancelar su operación.

Esto representa que la mayoría de los encuestados pagan intereses corrientes por período, por los montos de deuda que poseen, lo que indica que los tarjetahabiente

aprovechan los días de “gracia” que brida la institución para el pago, pero no la opción de pagar de contado donde se otorgan días de plazo sin de intereses.

El Grupo Investigador, reconoce la importancia de la cancelación de las operaciones con pago de contado. De esta forma el cliente se ve beneficiado al poseer días hábiles para pagar solo aquello que realmente consumió. Con esta forma de pago se evita que los montos adeudados vayan aumentando debido a los intereses y que pueda representar a futuro montos que no son manejables.

Gráfico 11
Comparación entre formas de pago y pago de morosidad



Fuente: Cuestionarios aplicados
Elaboración: Grupo Investigador, s.e. 2011.

En virtud del Gráfico 11, el Grupo Investigador determina:

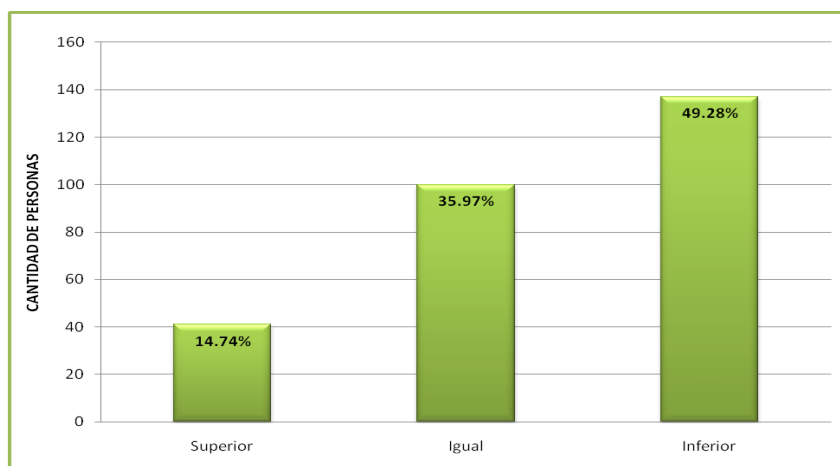
- Las personas que cancelan sus operaciones de contado y las que hacen pago mínimo más monto adicional, han pagado menos intereses moratorios en alguna ocasión durante todas sus operaciones crediticias.
- Las persona que realizan solo los pagos mínimos, han reflejado un alto pago de intereses moratorios, incrementado aún más la deuda, ya que en el pago

mínimo el monto que se amortigua al principal es mínimo, lo que puede representar un inconveniente económico a la hora de cancelación del monto adeudado, ya que el monto principal de la deuda no ha disminuido considerablemente, sino aumentado por lo interés corrientes y moratorios.

El Grupo Investigador considera que esto sucede por cuanto:

- Las personas que realizan pago de contado, generalmente utilizan montos que son manejables en períodos cortos, por lo que no tienen que pagar intereses del período y mucho menos moratorios.
- Las personas que realizan sólo el pago mínimo, no amortiguan mucho al principal, su deuda aumenta y puede llegar a un monto inmanejable.
- Las personas que realizan un pago mínimo + monto adicional tiene mayor control sobre sus deudas e intereses que una persona que sólo pague el monto mínimo.

Gráfico 12
Monto adeudado por las tarjetas de crédito en relación con los ingresos



Fuente: Cuestionarios aplicados
Elaboración: Grupo Investigador, s.e. 2011.

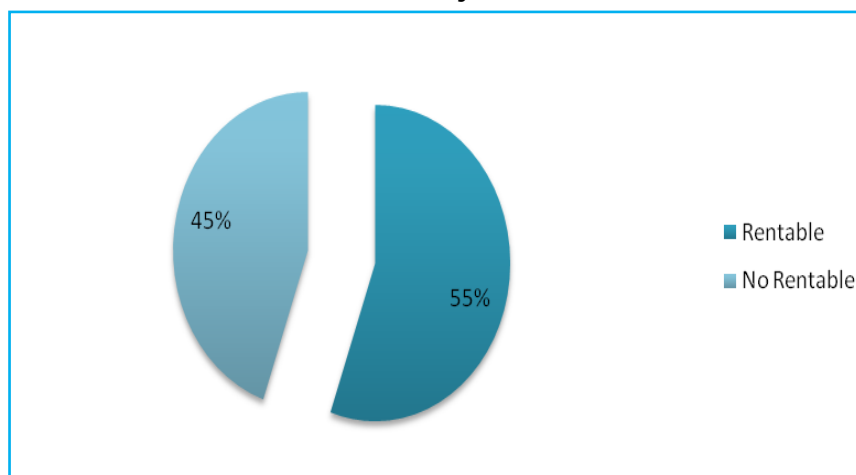
Visto al gráfico anterior, el Grupo Investigador determina que:

La gran mayoría, el 49.28% de las personas entrevistadas (137) presentan montos adeudados por el uso de la tarjeta de crédito, inferiores al monto de sus ingresos mensuales.

- El 35.97% indica que el monto adeudado es igual a sus ingresos.
- El 14.75% indica que es mayor que sus ingresos mensuales.
- El 14.75% de las personas que poseen montos adeudados superiores a sus ingresos mensuales se puede deber a:

Son la cantidad de personas que más realizan el pago mínimo, lo que provoca que sus deudas mes a mes, se vayan incrementado, por los intereses del período y porque el pago mínimo, como el mismo nombre lo dice sólo cubre una parte mínima del principal y lo demás son sólo intereses.

Gráfico 13
Rentabilidad de la tarjeta de crédito



Fuente: Cuestionarios aplicados
Elaboración: Grupo Investigador, s.e. 2011.

Visto el Gráfico 13 se determina que:

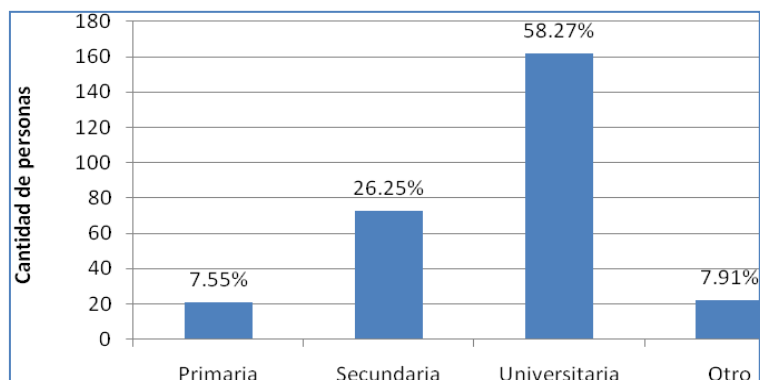
- El 55% de los entrevistados manifiestan que la tarjeta de crédito es una opción rentable para sus finanzas personales.
- El Grupo Investigador considera que es por esta razón, que muchas entidades financieras ofrecen este medio de pago a sus clientes, lo que lo ha convertido en una forma de financiamiento muy utilizada a nivel internacional.
- El otro 45% de los encuestados indican que sus experiencias crediticias con el uso de tarjetas de crédito no han sido rentables.

El grupo investigador considera que puede deberse a:

- Estas personas tienen desconocimientos de las características y beneficios de la tarjeta de crédito.
- El desconocimiento de las características y beneficios provoca que las personas no puedan utilizar adecuadamente la tarjeta de crédito, y le represente dificultades en sus finanzas.

4.1.4. Formación Académica

Gráfico 14
Formación Académica



Fuente: Cuestionarios aplicados
Elaboración: Grupo Investigador, s.e. 2011.

Visto el Gráfico 14, se determina que:

- De las personas entrevistadas, la gran mayoría son universitarios (as) (162 personas para un 58.27%), y el menor rango corresponde a personas que han cursado la primaria (22 personas para un 7.55%).

Lo anterior, puede ser atribuido a que al poseer un mayor nivel académico, las personas pueden aspirar a mayores oportunidades de empleo, lo que consecuentemente, genera una mayor remuneración económica y por ende una mayor capacidad de pago y de consumo.

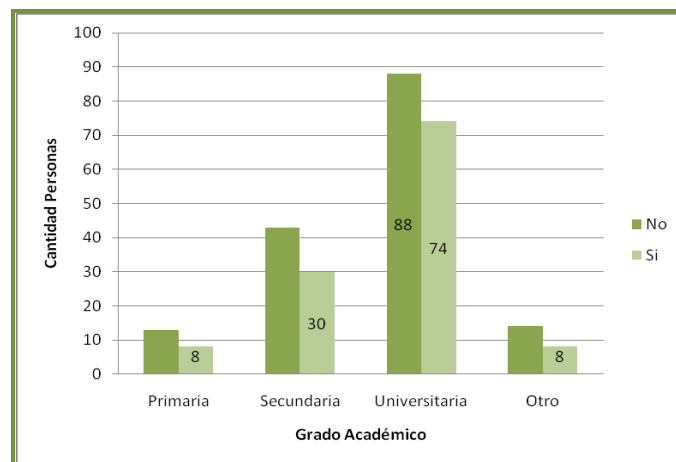
Esto influye, en que estas personas representan importantes sujetos de crédito para las entidades financieras, pudiendo asumir montos de crédito más altos.

Sin embargo, dicho factor puede ser contraproducente, debido a que el mayor grado académico que poseen, no necesariamente se traduce en un adecuado nivel de educación financiera, por lo que al asumir montos de financiamiento más altos pueden verse desequilibradas sus finanzas.

No obstante lo anterior, el gráfico No. 15 nos muestra que de las personas entrevistadas el mayor grupo que desconoce la tasa de interés de su tarjeta de crédito son los que cuentan con formación universitaria (31.65%) mientras que las personas que cuentan con formación a nivel de secundaria el (15,46%) manifiestan no conocer las tasas de interés de su tarjeta de crédito; por lo que podría decirse que los niveles de desconocimiento en cuanto a el uso de las tarjetas de crédito no tiene que ver tanto

con el grado académico que posea la persona, sino con una escasa formación en aspectos financieros de los costarricenses.

Gráfico 15
Relación entre el conocimiento de las tasas de interés por grado académico



Fuente: Cuestionarios aplicados
Elaboración: Grupo Investigador, s.e. 2011.

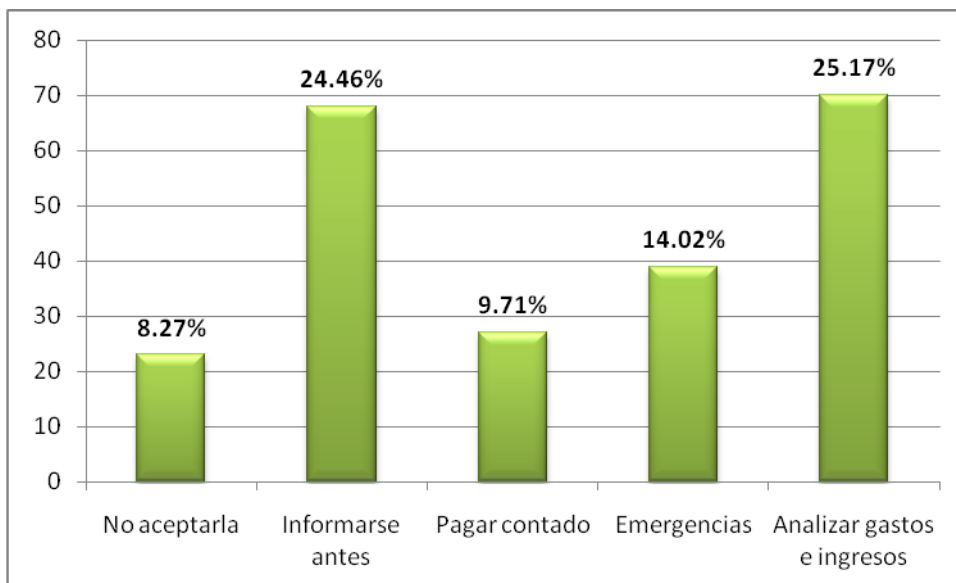
De manera **adicional** se les consulta a los tarjetahabientes sobre algunas recomendaciones que puedan brindar a los demás usuarios, de lo cual se obtiene lo siguiente:

4.1.5. Recomendaciones para un uso adecuado de las tarjetas de crédito

El Grupo de Investigación mediante la aplicación del cuestionario pretende conocer sobre algunas recomendaciones relevantes que el tarjetahabiente a través de su experiencia exponga para el público en general y futuros usuarios, para esto, plantea una serie de preguntas abiertas para recabar dichos datos.

El resultado de dichas preguntas se sintetiza a continuación:

Gráfico 16
Sugerencias para adquirir una tarjeta de crédito



Fuente: Cuestionarios aplicados
Elaboración: Grupo Investigador, s.e. 2011.

Con el fin de profundizar en los aspectos mencionados anteriormente, de las respuestas dadas por las personas entrevistadas, el grupo investigador procedió a clasificarlas según similitudes en cinco ámbitos, los cuales se detallan a continuación:

- No aceptarla
- Informarse antes
- Pagar de contado
- Utilizarla solo para emergencias
- Analizar sus ingresos y gastos antes de adquirirla o al utilizarla

Dado lo anterior y visto el Gráfico 16, se determina que:

- El 25,18% de los encuestados (70), coincidió en que las personas que van a adquirir una tarjeta de crédito deben primero analizar sus ingresos y gastos tanto a la hora de adquirirla como cuando se utiliza, esto para llevar un control de sus finanzas personales y evitar pagar intereses por mora.
- El 24,46% de las personas entrevistadas (68), recomiendan, que las personas que van a adquirir una tarjeta de crédito, se informen sobre el funcionamiento de las mismas, así como los intereses que deben pagar y la fecha exacta de pago.
- En menor grado, el 8,27% (23 personas) de los encuestados establecieron que la recomendación es no aceptar la tarjeta de crédito.

El Grupo Investigador interpreta que las recomendaciones de analizar sus ingresos y sus gastos, así como informarse sobre el funcionamiento de la tarjeta de crédito, responden a la consciente mentalidad de los tarjetahabientes, sobre la importancia de informarse y prepararse, para utilizar adecuadamente este producto, ya que reconocen que puede ser un instrumento financiero que ayude a su economía o uno que afecte en una forma negativa sus finanzas.

Una vez obtenidos los resultados de los gráficos anteriores, el Grupo Investigador constata lo siguiente:

Durante el período de estudio la experiencia en el uso de la tarjeta de crédito evidencia que la gran mayoría de los usuarios de la Tarjeta Clásica Internacional del BNCR, de la sucursal 04-Heredia que han sido entrevistados consideran rentable la utilización de la tarjeta de crédito, sin embargo, prácticas no recomendadas como la

utilización del pago mínimo para cancelar sus transacciones, el desconocimiento de la mayoría de las personas sobre los porcentajes de intereses que su tarjeta presenta evidencia que hay desconocimiento en cuanto al uso rentable de este dinero plástico para que no afecte sus finanzas personales y se refuerza con la afirmación de la mayoría de los encuestados de que necesitan mayor información sobre cómo utilizar de forma correcta la tarjeta de crédito.

Se logra verificar la alta relación, que tiene la participación de esta entidad en el nivel de conocimiento de los tarjetahabientes, y la innegable necesidad de que el BNCR le brinde al tarjetahabiente un proceso de orientación formal, para desarrollar conocimientos y habilidades en el manejo y correcta utilización de su tarjeta de crédito.

El tarjetahabiente del BNCR, durante el período de julio 2010 a mayo 2011, reconoce que este producto de financiamiento es una herramienta útil, que puede contribuir a su economía, sí y sólo sí es correctamente utilizada.

4.2. Legislación de tarjetas de crédito

4.2.1. Ley de Tarjetas de Crédito

El Banco Nacional de Costa Rica al ser una Institución Autónoma del Sistema Bancario Nacional, debe cumplir con leyes dictadas por la Asamblea Legislativa, el Banco Central de Costa Rica, entre otros.

El grupo investigador basado en los objetivos planteados para el desarrollo de esta investigación, examina la existencia de leyes que son de acatamiento obligatorio.

4.2.2. Ley de Fortalecimiento para el Mercado de Tarjetas de Crédito y Débito

El grupo investigador se dio a la tarea de buscar una Ley del Estado Costarricense, que regulara el Mercado de las Tarjetas de Crédito y Débito, y se descubre que no existe una ley aprobada, sin embargo, se está tramitando un Proyecto de Ley en la Asamblea Legislativa, bajo el expediente N° 15991.

Dicha ley pretende fortalecer el mercado de las tarjetas de crédito en el país, de manera que su uso se caracterice por el espíritu de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, claramente establecido en la Ley N° 7472 del 20 de diciembre de 1994 y la Ley N° 7854 del 14 de diciembre de 1998.

4.2.3. Legislación complementaria

4.2.3.1. Ley N° 7472 - Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (artículos N° 32 y 34)

El objetivo de la presente Ley es proteger, efectivamente, los derechos y los intereses legítimos del consumidor, la tutela y la promoción del proceso de competencia y libre concurrencia, mediante la prevención, la prohibición de monopolios, las prácticas monopolísticas y otras restricciones al funcionamiento eficiente del mercado y la eliminación de las regulaciones innecesarias para las actividades económicas.

La Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor en sus artículos 32, 34 y 44 bis se establecen los derechos del consumidor, entre los cuales se establece su protección en sus legítimos intereses económicos y sociales, así como las obligaciones del comerciante.

De las entrevistas aplicadas a los funcionarios relacionados con la Dirección de Crédito, se constata que:

- La ley es de conocimiento de los funcionarios del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) del Distrito Central del Cantón de Heredia en la Provincia de Heredia de julio 2010 a mayo 2011.
- La Administración activa da cumplimiento casi en su totalidad a los artículos supra citados, mediante la creación, aprobación e implementación del “Folleto Informativo de Tarjetas de Crédito”, bajo el Código: AN01-PR10RP05.

Básicamente, se evidencia que los artículos estudiados en esta ley se cumplen casi en su totalidad, ya que con respecto al artículo n° 32, inciso d), se evidencia que en el período de estudio, no existe en el BNCR, **un proceso de orientación financiera** sobre el consumo adecuado de los bienes y servicios que ofrece, como el que se define en dicho artículo.

Sin embargo, en lo que concierne al artículo n° 34, se da un acatamiento total de los incisos de dicho artículo, en particular, del inciso d), el cual a la letra dice:

*“Suministrar, a los consumidores, **las instrucciones** para utilizar adecuadamente los artículos e informar sobre los riesgos que entrañe el uso al que se destinan o el normalmente previsible para su salud, su seguridad y el medio ambiente”.*

Lo anterior, por cuanto el BNCR proporciona a los nuevos tarjetahabientes el Folleto Informativo de Tarjetas de Crédito (ver Anexo 11), bajo el siguiente lema:

“El Banco Nacional le brinda todas las ventajas que usted espera encontrar en una tarjeta de crédito. En este manual tendrá toda la información necesaria, especialmente para que le dé el uso adecuado y el mejor provecho a su Tarjeta de Crédito del Banco Nacional”.

En relación, con el artículo 44 bis, se da un cumplimiento total ya que el Banco Nacional de Costa Rica, como emisor de las tarjetas de crédito, entrega al firmar el contrato, un folleto explicativo que precisa el mecanismo para determinar la tasa de interés, los saldos promedios sujetos a interés, la fórmula para calcularlos y los supuestos en los que no se pagará dicho interés, así como la presentación explícita, en los estados de cuenta, el desglose de los rubros que el usuario debe pagar, entre otros detalles.

A criterio del Grupo Investigador se determina que, el Banco proporciona información necesaria en forma escrita para el uso de la tarjeta, únicamente para cumplimiento de un requisito de ley, sin embargo, al ser información escrita que no es explicaba no se asegura la revisión del documento por parte del nuevo tarjetahabiente, por lo que cumplir con la entrega del folleto no necesariamente se traduce en el uso correcto del producto de estudio.

4.3. Reglamento de Tarjetas de Crédito

El Banco Nacional de Costa Rica como entidad financiera perteneciente al Sistema Bancario Nacional es regulado también por normativa jurídica de carácter general y con un valor subordinado a la ley.

Para el desarrollo de este indicador, se procede a la revisión documental de algunos de los reglamentos dictados por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, atinente a la presente investigación.

4.3.1. Decreto 35867 – MEIC “Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito”

Para el desarrollo de este indicador se procede a la revisión, mediante la guía de revisión documental, del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, así como del “Folleto Informativo de Tarjetas de Crédito”, bajo el Código: AN01-PR10RP05, desarrollado por el Banco Nacional de Costa Rica.

De la revisión documental realizada se determina que:

- El Reglamento de Tarjetas de Crédito tiene como objetivo definir las reglas para la interpretación y aplicación de los artículos 32, 34 y 44-bis, de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, en relación al tema de las tarjetas de crédito y débito.
- El Reglamento de Tarjetas de Crédito ofrece un glosario de términos generales para el uso del tarjetahabiente.
- El Reglamento de Tarjetas de Crédito detalla los aspectos que deben cumplirse en el mercado de tarjetas de crédito para la protección del tarjetahabiente, tales como, lo contratos con condiciones claras y precisas, de los estados de cuenta mensuales obligatorios, de la publicidad clara y no engañosa, sobre la protección de los datos de los usuarios, los deberes de las entidades y los tarjetahabientes y sobre el servicio al cliente que éstos reciben.

- El folleto informativo de las Tarjetas de Crédito del BNCR contiene la información que estipula el Reglamento de Tarjetas de Crédito, con el objetivo de brindar la información real, clara y suficiente de las características y beneficios de las tarjetas de crédito.
- La Dirección de Crédito del Banco Nacional de Costa (BNCR) utiliza y distribuye el Folleto Informativo de Tarjetas de Crédito a los nuevos tarjetahabientes del BNCR y si es necesario a sus usuarios regulares.

En virtud de la investigación de este indicador, realizada por el Grupo Investigador, el mismo determina que el Reglamento de Tarjetas de Crédito ha venido a proteger a los usuarios de tarjetas de crédito en muchos aspectos, llenando el vacío que existe al no existir una Ley de carácter superior al reglamento de regule la relación entre las entidades financieras y los tarjetahabientes.

En relación con el folleto informativo, se determina que en fecha anterior a la publicación del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, del MEIC (30 de marzo de 2010), el Banco en estudio, ya había aprobado el 26 de marzo de 2010 el Folleto Informativo de Tarjetas de Crédito, respondiendo anticipada y rápidamente al cuerpo normativo que lo regula.

4.3.2. Reglamentación complementaria

4.3.2.1. Decreto Ejecutivo 25234- MEIC Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (artículo 43)

El Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, en su artículo 43, establece el deber del comerciante de brindar información real al consumidor, información que debe ser clara, veraz y suficiente de todos los elementos que inciden directamente sobre su decisión de consumo.

El en Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) del Distrito Central del Cantón de Heredia en la Provincia de Heredia de julio 2010 a mayo 2011, se constata que se da el acatamiento a este artículo, mediante la creación, aprobación e implementación del “Folleto Informativo de Tarjetas de Crédito”, bajo el Código: AN01-PR10RP05.

Dicho folleto informativo, reúne y cumple con todos los requisitos estipulados en dicho Reglamento, para la adecuada información del “tarjetahabiente”.

4.4. Procedimiento de orientación sobre el uso las tarjetas de crédito

El tercer objetivo de la investigación es el de conocer el proceso de orientación a los usuarios para el uso de la tarjeta de crédito, Clásica Internacional, por parte del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) del Distrito Central del Cantón de Heredia en la Provincia de Heredia durante el período comprendido entre julio 2010 y mayo 2011, para develar si son adecuados y si proporcionan la información necesaria para el uso correcto de la misma.

El procedimiento de orientación sobre la tarjeta de crédito, es sumamente importante en el momento en que un potencial tarjetahabiente considera adquirir o ya posee la tarjeta de crédito, para esto se requiere de información clara, concisa, comprensible y

suficiente, para orientar la elección de la tarjeta de crédito que se adapte a las necesidades y características del cliente.

Con este análisis se pretende identificar los procedimientos que se aplican para orientar a los tarjetahabientes, en el uso de las tarjetas de crédito, sobre las características y beneficios que se obtienen al utilizar la tarjeta Clásica Internacional.

Se define procedimiento de orientación como:

“... todos aquellos pasos o actividades que desarrollan el Banco Nacional de Costa Rica con el fin de orientar a los tarjetahabientes en el uso de las tarjetas de crédito.”

(Grupo Investigador: 2010; s.e.).

La variable de procedimientos de orientación sobre el uso de las tarjetas de crédito a los tarjetahabientes, comprende los siguientes indicadores: existencia de un procedimiento escrito y tipo, cantidad y relevancia de la información.

4.4.1. Existencia de un procedimiento escrito

Para el desarrollo de este indicador, se procede a solicitar la colaboración del miembro del grupo investigador que labora para el Banco Nacional de Costa Rica, con el objetivo de que este investigue a lo interno del Banco, si existe algún procedimiento por escrito para la orientación en el uso de las tarjetas de crédito para los tarjetahabientes.

Tras esta investigación, se determina que dicho procedimiento no existe en forma escrita y tampoco existe estructurado de manera informal.

Por lo que el grupo investigador determina que el BNCR no posee un procedimiento de orientación en el uso de la tarjeta de crédito, que permita de una manera responsable guiar al usuario para el uso correcto de su tarjeta.

Sin embargo, se le proporciona al miembro del grupo investigador el “Procedimiento para la venta de tarjetas de Crédito - BNCR”, bajo el Código N° DCTO.PSM.TC.001. (Ver Anexo 9), el cual es un tipo de manual para el “empleado del BNCR” a la hora de venta del producto financiero en cuestión, el cual contempla un numeral que indica que el *“el vendedor o tramitador... procederá a entregar y explicar la información al cliente: requisitos, condiciones, ventajas y pasos del proceso”*.

En virtud de la revisión realizada al “Procedimiento para la venta de tarjetas de Crédito - BNCR” anteriormente mencionado, se determina que:

- Se vela por que cada uno de los gerentes o agentes que se encargan de la venta de las tarjetas de crédito, proporcionen información general relevante para el futuro tarjetahabiente, tales como: requisitos, condiciones, ventajas y pasos del proceso para el trámite de la tarjeta de crédito.
- Se establecen parámetros de control y verificación de datos, pasos para el estudio crediticio y final aprobación o rechazo.

4.4.2. Información (Tipo, cantidad, relevancia)

Para el análisis de este indicador, se elabora una guía de observación, titulada “Información para adquirir una tarjeta de crédito del Banco Nacional”, con el fin de

determinar el procedimiento por el cual debe pasar el usuario para adquirir la tarjeta de crédito y qué tipo de información se le brinda.

Por lo cual, el día miércoles 11 de mayo del 2011, a las 17:35 horas, se realiza visita a la Sucursal 04 del Banco Nacional de Costa Rica de Heredia Centro, con el objetivo de aplicar la guía de observación (ver Anexo 4).

Al aplicar dicha guía de observación se determina que:

- Se utiliza el Procedimiento para la Venta de tarjetas de Crédito, bajo el Código N° DCTO.PSM.TC.001.
- En la Plataforma de Servicios el procedimiento de información inicial que se otorga en la sucursal visitada, consiste en proporcionar información sobre los requisitos básicos, para el inicio del proceso de solicitud de la tarjeta de crédito, tales como: **a)** la necesidad de tener vinculación con el Banco Nacional y si este requisito se cumple, se debe **b)** aportar constancia de salario, orden patronal y un recibo de agua, luz o teléfono.
- Se determina que la Plataforma de Servicios, no brindó información más detallada y precisa, si no que es la Dirección de Crédito quién proporciona mayor y detallada información.
- Se determina que la Dirección de Crédito, reiteró los requisitos básicos y proporcionó información más relevante para el futuro tarjetahabiente, tales como: ventajas y pasos del proceso.

El Grupo de investigación, determina que la Plataforma de Servicios del BNCR, Sucursal 004, sólo proporciona información inicial básica, obvia mucha de la información relevante, no existiendo mucha claridad en el futuro tarjetahabiente en este proceso inicial, de las condiciones y beneficios de obtener una tarjeta de crédito.

Se determina que ante esta situación al potencial tarjetahabiente, en esta primera fase se le cierra la posibilidad de comparar los beneficios y condiciones con otras opciones de otros bancos.

Sin embargo, el Grupo Investigador determina que al ser remitido a la Dirección de Crédito se proporciona información más detallada y al finalizar el proceso y si se aprueba la solicitud y entrega de la tarjeta de crédito, se entrega el Folleto Informativo de Tarjeta de Crédito.

Dicho Folleto Informativo es entregado, sin una explicación verbal más amplia y práctica de los conceptos relevantes en el uso y buen manejo de este dinero plástico, evidenciando que el BNCR, Sucursal 004, no proporciona NINGÚN TIPO DE ORIENTACIÓN que le permita al usuario (tarjetahabiente) hacer un uso correcto de la tarjeta de crédito.

4.5. Medios de comunicación de la información

El cuarto objetivo de la investigación es el de identificar los medios de información sobre la tarjeta de crédito, Clásica Internacional, que utiliza el Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) del Distrito Central del Cantón de Heredia en la Provincia de

Heredia durante el período comprendido entre julio 2010 y mayo 2011, para proporcionar la información básica y necesaria para el uso de la tarjeta a la población.

La variable medios de información sobre las tarjetas de crédito a los tarjetahabientes, comprende los siguientes indicadores: medios utilizados, frecuencia de aparición.

4.5.1. Medios utilizados y frecuencia de aparición

Para el desarrollo de estos indicadores, se realiza una revisión de todos los instrumentos utilizados por la Dirección de Crédito, del Banco Nacional de Costa Rica, para informar a los tarjetahabientes actuales o potenciales sobre los productos financieros que ofrece, sus características, requisitos y beneficios.

El Grupo Investigador determina, que el Banco Nacional de Costa Rica, utiliza diferentes medios para proporcionar información a los tarjetahabientes actuales o potenciales, sobre sus productos financieros, tales como:

- Televisión.
- Radio.
- Internet.
- Periódicos.
- Revistas.
- Folletos informativos.

- Brochures.

Se descubre además que el medio más sobresaliente y donde se presenta la información más actualizada y con una frecuencia de publicación diaria es la página web oficial del Banco nacional de Costa Rica www.bncr.fi.cr.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo, con base en toda la información recopilada y el debido análisis de las variables de investigación, se presentan las conclusiones y recomendaciones en respuesta al objetivo general y objetivos específicos planteados.

5.1. Conclusiones

El objetivo general de esta investigación es determinar si los tarjetahabientes de la Tarjeta de Crédito, Clásica Internacional, tienen o no conocimiento para el uso de la tarjeta de crédito que han tramitado en la Sucursal 004 del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), y la cual visitan, ubicada en el Distrito Central, del Cantón de Heredia en la Provincia de Heredia, como mecanismo de financiamiento del durante el período comprendido entre julio 2010 y mayo 2011.

Dicho objetivo general origina un análisis del cual se suscitan los objetivos específicos y sus respectivas variables.

5.2. Establecer si los tarjetahabientes de la tarjeta de crédito, Clásica Internacional del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), han adquirido algún conocimiento financiero mediante la experiencia diaria o por medio de su formación académica, para instituir qué relación tiene con el uso correcto o incorrecto de dicha tarjeta, del Distrito Central del Cantón de Heredia en la

Provincia de Heredia durante el período comprendido entre julio 2010 y mayo 2011.

Se pudo determinar que los tarjetahabientes entrevistados han adquirido conocimientos a través de su experiencia diaria o por formación académica, sin embargo, se evidencia que el conocimiento financiero es limitado debido a que los resultados de los cuestionarios arrojan que la gran mayoría no hace un uso correcto de las mismas. Además, la mayoría manifestó no conocer los beneficios que le da la tarjeta de crédito y el banco no les brindó información ni una adecuada inducción.

Los usuarios encuestados que poseen las tarjetas de crédito del Banco Nacional desconocen el funcionamiento de las tarjetas de crédito y características básicas de las tarjetas de crédito, tales como, tasa de interés mensual y anual, lo que cubre el pago mínimo y algunos no conocen la diferencia entre pago mínimo y pago de contado. Esto quiere decir que adquieren productos financieros que en muchas ocasiones se convierten en instrumentos de deuda, sin conocer con exactitud lo que están adquiriendo, su funcionamiento y características.

Se determina que cuando una persona va a adquirir una tarjeta de crédito debe primero analizar sus ingresos, gastos y la capacidad de pago para utilizar este medio de pago y no incurrir en pago de intereses por mora.

Se determina que una serie de temas que es necesario que las personas conozcan antes de adquirir una tarjeta de crédito y al utilizarla son:

- Introducción a las finanzas personales.
- Marco legal y financiero de las tarjetas de crédito.
- La tarjeta de crédito como medio de pago.
- Canales de información disponibles.
- Los Beneficios de las tarjetas de crédito.
- Cantidad de tarjetas de crédito que debe obtener el usuario.
- Finanzas personales saludables.
- Aprender a utilizar la tarjeta de crédito.

5.2.1. Legislación de Tarjetas de Crédito

En Costa Rica, en el Sistema Financiero Nacional existe un marco legal que establece las obligaciones de los comerciantes, en este caso particular, de los bancos, así como los lineamientos de investigación crediticia a aplicar a los clientes, para respaldar y asegurar sus actuaciones.

En el análisis de la legislación existente se logró determinar que existe legislación, y reglamentación que protege a los consumidores, en todos los ámbitos financieros.

Para el período anterior entre julio 2010 y mayo 2011, específicamente en el mes de marzo 2010, se decretó el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito que establece directrices para la creación y otorgamiento de tarjetas de crédito a las personas físicas

y jurídicas, así como las obligaciones de los emisores para con los tarjetahabientes, y las generalidades que estos deben de dar a conocer, para su correcta utilización de acuerdo a lo estipulado.

Se determinó que aún no existe un Ley de Tarjetas de Crédito, sin embargo, se está tramitando como un Proyecto de Ley en la Asamblea Legislativa, una Ley del Estado Costarricense, que busca regular el Mercado de las Tarjetas de Crédito y Débito, con un valor legal superior al Reglamento emitido.

Se determina que el Banco Nacional de Costa Rica, del cantón central, distrito primero de la Provincia de Heredia, da cumplimiento casi en su totalidad a los artículos 32, 34 y 41 bis de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, así como al artículo 43 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

5.2.2. Procedimiento de orientación sobre el uso de la tarjeta de crédito

Se determina que el BNCR no posee un procedimiento de orientación en el uso de la tarjeta de crédito, que permita de una manera responsable guiar al usuario para el uso correcto de su tarjeta

Existe un procedimiento escrito para la Venta de tarjetas de Crédito, bajo el Código N° DCTO.PSM.TC.001, el cual es utilizado para estandarizar el proceso de venta de las tarjetas de crédito del BNCR en todas las sucursales y agencias.

El BNCR proporciona información básica a los potenciales y actuales tarjetahabientes sobre los requisitos básicos, para el inicio del proceso de solicitud de la tarjeta de crédito.

La Plataforma de Servicios, brinda únicamente información básica y la Dirección de Crédito es quién proporciona mayor información y de forma detallada.

La información inicial básica la cual no clarifica las condiciones de uso y beneficios de obtener una tarjeta de crédito, cierra la posibilidad de comparar los beneficios y condiciones con otras opciones de otros bancos.

Los tarjetahabientes del BNCR no solicitan mayor información a la hora de adquirir la tarjeta de crédito ni solicitan inducción en este tema.

Los tarjetahabientes encuestados tienen necesidad de recibir orientación sobre el uso de su tarjeta de crédito, para poder realizar un análisis de sus finanzas personales (ingresos y gastos) antes de adquirir una tarjeta de crédito y cuando la tienen para tener un control de su capacidad de pago.

5.2.3. Medios de Información

El BNCR pone a disposición de toda la población nacional información mediante diferentes medios, tales como: televisión, radio, internet, entre otros, especialmente a través de su página web.

5.2.4. Conclusión del Objetivo General

Como conclusión al objetivo general de esta investigación *“Determinar si los tarjetahabientes de la Tarjeta de Crédito, Clásica Internacional, tienen o no conocimiento para el uso de la tarjeta de crédito que han tramitado en la Sucursal 004 del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), y la cual visitan, ubicada en el Distrito Central, del Cantón de Heredia en la Provincia de Heredia, como mecanismo de financiamiento del durante el período comprendido entre julio 2010 y mayo 2011”*, se pudo determinar que las personas entrevistadas si tienen conocimiento de la tarjeta de crédito como mecanismo de financiamiento, sin embargo es limitado y esto afecta los niveles de endeudamiento por tarjetas de crédito lo cual se debe al desconocimiento de conceptos básicos y características relacionadas con el uso de este método de pago y aunado a esto, influye el hecho de que no existe legislación que obligue una figura de responsabilidad social, en que las instituciones financieras deban implementar procesos formales de orientación, así como la falta orientación verbal por parte de los funcionarios encargados de promocionar y entregar tarjetas de crédito, en el Banco Nacional de Costa Rica, Sucursal 004.

5.3. Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones tienen como propósito ofrecer un aporte del Grupo Investigador, al Banco Nacional de Costa Rica, con respecto a las variables estudiadas en la presente investigación.

5.3.1. Experiencia y formación académica de los tarjetahabientes en el uso de las tarjetas de crédito

Se recomienda:

- Que los usuarios de las tarjetas de crédito del Banco Nacional y otro entes informarse de previo a la adquisición de este medio de pago sobre conceptos básicos como tasa de interés, formas de pago, características y beneficios particulares de cada tarjeta, fechas de corte de pago mínimo y pago de contado para evitar así el endeudamiento personal y evitar afectar su récord crediticio.
- Leer detenida y detalladamente el Folleto Informativo y hacer cualquier consulta al banco emisor de su tarjeta de crédito, en este caso el BNCR.
- Que los usuarios analicen periódicamente sus ingresos y gastos para determinar los montos de deuda que pueden manejar con esta herramienta y no ver afectadas sus finanzas personales.
- Evitar aceptar más tarjetas de las que necesitan y aprender a decir que “NO” a productos que en el momento no se necesitan y que podrían comprometer sus finanzas personales.
- En caso de que posean más de una tarjeta de crédito considerar los gastos generados por el no uso, tales como seguros; y/o gastos asociados en su respectiva cancelación en el momento que se decide prescindir de la tarjeta de crédito no utilizada.

5.3.2. Legislación de tarjetas de crédito

Se recomienda:

- Continuar con el cumplimiento a los artículos 32, 34 y 41 bis de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, así como al artículo 43 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.
- Acatar la Ley de Tarjetas de Crédito en el momento en que sea aprobada y publicada en el Diario Oficial La Gaceta.

5.3.3. Procedimiento de orientación sobre el uso de la tarjeta de crédito

Se recomienda:

Mantener actualizado el Procedimiento para la Venta de tarjetas de Crédito, bajo el Código N° DCTO.PSM.TC.001, el cual es utilizado para estandarizar el proceso de venta de las tarjetas de crédito del BNCR en todas las sucursales y agencias y colocarlo en la página web para que este accesible al público en general.

Establecer un procedimiento específicamente para proporcionar la información necesaria tanto básica como específica, que detalle y oriente al funcionario del banco y que le permita al posible tarjetahabiente, valorar y comprender requisitos, características y beneficios de las tarjetas de crédito cuando este se acerca al banco de forma personalizada para asesoría.

Que el Banco Nacional de Costa Rica fomente la capacitación de los colaboradores encargados de promocionar y hacer entrega de las tarjetas de crédito, brindándoles técnicas pedagógicas para que estos transmitan la información a los usuarios de una manera clara, concisa y entendible.

Establecer un proceso formal de orientación, encaminado a la formación de los usuarios en los conocimientos y mejores técnicas de utilización de la tarjeta de crédito.

Que el Banco Nacional se concientice de que la educación de estos usuarios en materia financiera es una responsabilidad social empresarial, con esto contribuirán a que el usuario de la tarjeta de crédito haga un uso racional y eficiente del producto y por ende el Banco podría disminuir las pérdidas por no pago por parte de los tarjetahabientes.

5.3.4. Recomendación del Objetivo General

Como recomendación al objetivo general de esta investigación “Determinar si los tarjetahabientes de la Tarjeta de Crédito, Clásica Internacional, tienen o no conocimiento para el uso de la tarjeta de crédito que han tramitado en la Sucursal 004 del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), y la cual visitan, ubicada en el Distrito Central, del Cantón de Heredia en la Provincia de Heredia, como mecanismo de financiamiento del durante el período comprendido entre julio 2010 y mayo 2011”, se insta a los tarjetahabientes a preocuparse más por su conocimiento financiero y la forma de incrementarlo para lograr un uso correcto de tarjeta de crédito y al BNCR a considerar que el conocimiento financiero para el uso de las tarjetas de crédito en las personas entrevistadas es limitado y necesitan que se les brinde mayor información sobre el uso de este medio de pago, lo anterior con el fin de que tomen las medidas necesarias para orientar y ayudar a los tarjetahabientes en el uso adecuado de las tarjetas de crédito.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

BIBLIOGRAFÍA CITADA

Artículos de la Web

Rodríguez, B. (2002). Origen y evolución histórica de las tarjetas de crédito, [en línea]. Disponible en GestioPolis La comunidad Latina de estudiantes de negocios. Recuperado Noviembre, 03, 2010, de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/tarjecredito.html>

Leyes

Constitución Política de Costa Rica, decretada el 07 de noviembre de 1949. San José Costa Rica.

Decreto N°35867-MEIC “Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.

Ley N° 3 Código Civil, decretada el 19 de abril de 1885. San José, Costa Rica.

Ley N° 3284 Código de Comercio, decretado el 24 de abril de 1964. San José, Costa Rica.

Ley N° 6054 Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, del 14 de junio de 1977. San José, Costa Rica.

Ley N° 7472 de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, del 20 de diciembre de 1994. San José, Costa Rica.

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. *Reglamento a la Ley N°32565 de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos*. Publicado en la Gaceta N° 166, del 30 de agosto de 2005. San José, Costa Rica.

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. *Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito*. Publicado en la Gaceta N° 62, en el Alcance N° 4, del 30 de marzo de 2010. San José, Costa Rica.

Superintendencia General de Entidades Financieras. *Reglamento del Centro de Información crediticia*. Publicado en La Gaceta N° 113, del 13 de junio de 2006.

Superintendencia General de Entidades Financieras. *Reglamento para la calificación de deudores*. Publicado en La Gaceta N° 238, del 9 de diciembre de 2005.

Libros

- Bernal, C.A. (2006). *Metodología de la Investigación Científica* (4^a. Ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Best, W.J. (1970). *Cómo investigar en Educación*. Madrid: Editorial Morata.
- Bisquerra Alzina, Rafael. (2000). *Métodos de investigación educativa: guía práctica*. Barcelona: CEAC.
- Buonocore, Domingo (1980). *Diccionario de Bibliotecología*. (2^a. Ed). Buenos Aires, Argentina: Marymar.
- Emery R. Douglas, Finnerty D. John, Stowe D. John. (2000). *Fundamentos de Administración Financiera*. Primera Edición. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Gómez Barrantes, Miguel. (1999). *Elementos de Estadística Descriptiva*. Costa Rica: EUNED.
- Hernández. S. Roberto; Fernández C. Carlos; Baptista L. Pilar (1997). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana de México, S.A.
- Ibarra Valdés, David. (1999). *La organización emprendedora*. México D.F.: Limusa, Noriega Editores.
- Méndez Álvarez, Carlos. (1995). *Metodología: guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas*. Santafé de Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Palacios, A. (2001). *Investigación Administrativa*. San José: Costa Rica: Instituto Latinoamericano de Investigación y Capacitación Administrativa.
- Pardinas, Felipe. (2005). *Metodología y técnicas de investigación en Ciencias Sociales*. México D. F.: Editores Siglo XXI.
- Pearson, Barrie; Thomas, Neil. (2004); *Yo S.A: Alcanzando las metas personales y profesionales*. España: Romanya Valls. S.A.
- Tamayo y Tamayo, M. (2002). *El proceso de la Investigación científica* (4^a. Ed.). México, DF: Limusa Noriega Editores.
- Weston, J. Fred, Copeland, E. Thomas. (1988). *Finanzas en Administración*. Volumen 1. Octava Edición (tercera edición en español). México: Mc. Graw Hill.

William, Mendenhall. (1990). *Estadística para Administradores*. México, DF. Editorial Iberoamericana.

Páginas electrónicas

<http://deconceptos.com/ciencias-juridicas/deudor>, 9 octubre del 2010

<http://es.wikipedia.org/wiki/Bibliografía> julio 17, 2011

[http://es.wikipedia.org/wiki/Anexo:Comisiones bancarias](http://es.wikipedia.org/wiki/Anexo:Comisiones_bancarias), 20 de noviembre del 2010

<http://es.wikipedia.org/wiki/Finanzas>, 20 noviembre del 2010,

[es.wikipedia.org/wiki/Grado académico](http://es.wikipedia.org/wiki/Grado_académico), julio 22, 2011

[http://es.wikipedia.org/wiki/Medio de comunicaci%C3%B3n#Prop.C3.B3sitos](http://es.wikipedia.org/wiki/Medio_de_comunicaci%C3%B3n#Prop.C3.B3sitos), junio 03, 2011

<http://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento>, junio 03, 2011

<http://es.wikipedia.org/wiki/Reglamento>, junio 03, 2011

<http://www.am-abogados.com/blog/el-contrato-definicion-y-tipos/110/>, 18 de noviembre del 2010

http://www.asodefensa.org/portal/?page_id=4, junio, 03, 2011

<http://www.bansefi.gob.mx/EDUFINANCIERA/Paginas/Bansefieducacionfinanciera.aspx>, junio, 03, 2011

www.bncr.fi.cr

www.consumidoresdecostarica.org/proyectos_ley_fortalecimiento.html, mayo, 29, 2011

<http://www.definicionabc.com/derecho/legislacion.php>, noviembre, 20, 2010,

<http://definicion.de/conocimiento/>, junio 03, 2011

<http://definicion.de/informacion/>, junio 03, 2011

<http://definicion.de/ley/> , junio 02, 2011

http://www.dolarpeso.com/diccionario_financiero/diccionario.php?file=l.html, 9 octubre del 2010

<http://economia.terra.com.mx/canales/noticia.aspx?idNoticia=316859&idcanal=93>, 18 setiembre 2010

<http://www.encyclopediainanciera.com> ,20 noviembre del 2010

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/tarjecredito.htm>,

noviembre 16, 2010

http://www.investorwords.com/1595/due_date.html, 9 octubre del 2010

<http://www.oecd.org/dataoecd/20/50/37742200.pdf> , mayo, 28, 2011

<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/que-es-informacion.html>, junio 03, 2011

<http://www.ucm.es/info/Psyap/taller/procedimientos/sld002.htm>, junio 03, 2011

<http://www.wordreference.com/definicion/aplicaci%C3%B3n>, junio, 03, 2011

Periódico Electrónico

Vega, M. (2008, Diciembre). Consumismo y Crisis. La Nación.Com / Opinión.

Recuperado Agosto, 21, 2010 de

http://www.nacion.com/ln_ee/2008/diciembre/07/opinion1802863.htm

Procedimientos

Dirección Corporativa de Tecnología y Operaciones. BNCR. (2003). *Procedimiento para la venta de tarjetas de crédito-BNCR*. Costa Rica.

Dirección de Medios Electrónicos de Pago. BNCR. (2009)

Publicaciones del Gobierno

Dirección de Estudios Económicos. Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

(2010). *Estudio comparativo de tarjetas de crédito*. San José, Costa Rica:

Hidalgo, J.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2005). *Improving financial Literacy*. Paris: s.e.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

Libros

Azofeifa, I.F. (1996). *Guía para la Investigación y desarrollo de un tema* (5^a. Ed.). San José, Costa Rica: Editorial Universidad de Costa Rica.

Tesis

Chaves Valerio, S., Guerrero Ureña, P., Hernández Granados, K., & Solano Quirós, C. (2008) *Posibilidades de acceso al crédito que enfrentan las Pymes productoras de flores del sector de Heredia para acceder a un crédito en el Banco Nacional de Costa Rica*. Heredia: IESTRA-FCS-UNA.

Referencias electrónicas

www.consumointeligente.org/CR/, noviembre 11, 2010.

<http://www.teletica.com/noticia-detalle.php?id=50935&idp=1>, junio 20, 2011

ANEXOS

ANEXO N 1

Estudio DEE-INF-018-10 “Estudio Comparativo de Tarjetas de Crédito” del Ministerio de Economía Industria y Comercio (mayo 2010)

Ministerio de Economía Industria y Comercio
Dirección de Estudios Económicos

Estudio Comparativo de Tarjetas de Crédito
DEE-INF-018-10

Jorge Hidalgo

Mayo 2010

1

Tabla de contenido

Introducción	3
1. Características generales del mercado de tarjetas de crédito en Costa Rica	4
1.1 Tarjetas de crédito que ingresan al mercado	4
1.2 Tarjetas de crédito que salen del mercado	5
1.3 Emisores según número de tarjetas de crédito	5
2. Factores a considerar para seleccionar o utilizar una tarjeta de crédito	6
2.1 Costo por morosidad y costo anual de renovación	6
2.2 Tasa de interés en colones	6
2.3 Tasa de interés en dólares	10
2.4 Tasas de interés moratorias	13
2.5 Comisiones por retiro de efectivo	14
2.6 Plazo para pago de la tarjeta	15
3. Algunas cifras importantes sobre el mercado costarricense de tarjetas de crédito ..	16
3.1 Cantidad de tarjetas y distribución por marca y tiempo de tenencia	16
3.2 Deuda de los tarjeta habientes, límites de crédito y morosidad	18
3.3 Algunos beneficios adicionales que ofrecen las tarjetas de crédito	18

Introducción

El presente reporte tiene como objetivo presentar un análisis de los aspectos más relevantes de las tarjetas de crédito disponibles en el país al mes de mayo 2010, con base en parámetros vigentes a abril de este año.

Este reporte fue elaborado a partir de la información proporcionada por los 29 emisores de tarjetas existentes y de conformidad con el artículo 44 bis de la Ley 7472, Ley de Promoción de la competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, la cual establece que el Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC) tiene llevar a cabo trimestralmente un estudio comparativo de tarjetas de crédito.

La información contenida en este informe fue proporcionada en su totalidad por los emisores de tarjetas de crédito y fue recopilada de acuerdo a sus características en dos fechas distintas el 31 de enero y en el mes de mayo 2010.

El análisis de los datos está orientado a dar a conocer las características generales del mercado de tarjetas de crédito en Costa Rica así como brindarle información actualizada al tarjeta habiente en relación con ocho factores que podrían ser de su interés:

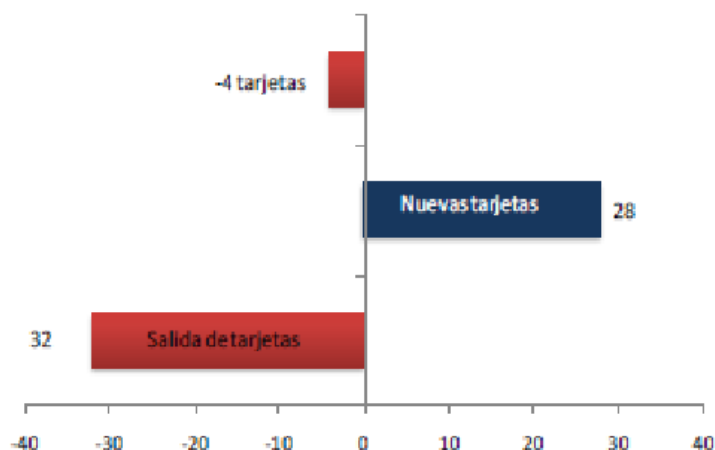
- Costo por año de membresía y renovación de la tarjeta titular.
- Costo por año de la tarjeta adicional.
- Tasa de interés anual por costos financieros.
- Tasa de interés anual por costos moratorios.
- Comisión por retiro de efectivo
- Plazo de pago.
- Número de lugares para pagar la tarjeta.
- Beneficios extra que le otorga la tarjeta.

El objetivo es que el tarjeta habiente pueda comparar las condiciones que actualmente le ofrece el emisor por medio de su tarjeta de crédito con las existentes en el mercado.

1. Características generales del mercado de tarjetas de crédito en Costa Rica

Al mes de mayo del año 2010, se cuenta con un registro de 29 emisores de tarjetas de crédito, los cuales en conjunto ofrecen en el mercado un total de 404 de estos instrumentos. Si se compara con el número de tarjetas registradas en el trimestre anterior, implica una disminución de cuatro tipos de tarjeta, cuyo saldo es el resultado de la desaparición de treinta y dos tipos de tarjetas y el ingreso al mercado de veintiocho nuevos tipos, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 1
Entrada y salida de tarjetas
Comparación enero 2010 y abril 2010



1.1 Tarjetas de crédito que ingresan al mercado

El Banco Improsa introdujo siete nuevos tipos de tarjeta bajo la marca VISA y de cobertura internacional: Convenio Royal internacional, Dorada Corporativa Límite compartido, Dorada cuenta separada, Dorada cuenta límite compartido, Platino empresarial límite separado, Platino personal y Platino empresarial límite compartido.

Por su parte el Banco Nacional introdujo cinco tipos de tarjeta. Tres fueron bajo la marca Master Card Internacional AGECO, Internacional Teletón y local Juvenil. Asimismo dos tarjetas VISA: Local Juvenil y la Internacional Mujer Empresaria.

El Banco Popular por su parte creó once tarjetas marca VISA, dos locales y nueve internacionales. Bancrédito introdujo dos tarjetas locales bajo marca propia: la Agora y Price club.

Los emisores Citi Tarjetas, Credisman y Credix World introdujeron una tarjeta cada uno.

1.2 Tarjetas de crédito que salen del mercado

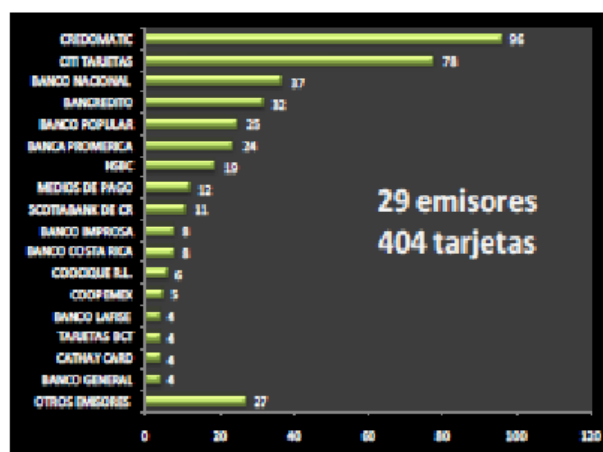
Los tipos de tarjetas desaparecidas incluyen tres VISA internacional de Banco Improsa, dos VISA local del Banco Nacional, tres tarjetas VISA del Banco Popular (una local y dos internacionales), seis tarjetas de Bancrédito de las cuales cuatro son de marca VISA y dos de marca propia y una tarjeta American Express internacional de Credomatic. Además Citi Tarjetas eliminó de su oferta un total de diecisiete tarjetas, todas internacionales, quince de la marca VISA y dos Master Card.

1.3 Emisores según número de tarjetas de crédito

De un total de 29 emisores se determinó que los principales cinco emisores de tarjetas en el periodo de análisis son: Credomatic con 96 tipos de tarjetas, seguido por Citi Tarjetas S.A. con 78, en tercer lugar, Banco Nacional con 37 tarjetas, Bancrédito con 32 tipos de tarjetas y en el quinto lugar Banco Popular con 25 tarjetas. El detalle completo de los emisores según número de tarjetas se puede encontrar en el anexo 1 y los emisores con más de 4 tarjetas se puede observar en el siguiente gráfico:

Gráfico 2

Emisores de tarjetas de crédito según número de tarjetas*
Abril 2010



2. Factores a considerar para seleccionar o utilizar una tarjeta de crédito

La selección que realice el consumidor no depende exclusivamente de los intereses que se deban pagar, sino de otros factores como los costos de membresía y la renovación de la misma, así como por tarjetas adicionales, los costos por retiro de efectivo, el plazo en días para pagar, la disponibilidad de lugares para pagar, así como otros beneficios que ofrecen las tarjetas.

Se han identificado al menos ocho factores que una persona debe considerar cuando va a adquirir una tarjeta de crédito. Un detalle de cada uno de ellos se presenta a continuación.

2.1 Costo por membresía y costo anual de renovación

El uso de la tarjeta de crédito puede implicar en algunas tarjetas costos por concepto de membresía y renovación para el usuario, los cuales pueden ser significativos, según la tarjeta que posea y la forma en que la use.

A mayo del presente año 2010 se determinó que existen a disposición del público un total de 326 de las tarjetas en el mercado cuyos emisores no reportaron algún costo al ser adquiridas por primera vez (apertura de tarjeta titular). No obstante, cabe señalar que de éstas, 206 son tarjetas de acceso no restringido.

Asimismo, se reportaron 78 plásticos que sí reportan un costo que va desde €3 500,00 en el caso de las tarjetas Visa Clásica Local de Coopegrecia hasta \$200,00 (aproximadamente €108 000,00) para las siguientes tarjetas internacionales marca American Express, y emitidas por Credomatic: platinum membership rewards RCP, platino RCP, Advantage Prestige A, Advantage Prestige B, Advantage Prestige C y Advantage Prestige D.

En lo que respecta a la renovación (una vez transcurrido el primer año) 235 no tienen costo alguno, de las cuales 134 son tarjetas de acceso no restringido. Mientras tanto, 169 tarjetas tienen costo de renovación anual cuyo monto se ubica en el mismo rango indicado anteriormente para las mismas tarjetas.

En cuanto a tarjetas adicionales, un total de 329 tarjetas no tienen costo. De éstas 204 son tarjetas de acceso no restringido. Para las restantes 75 tarjetas los emisores reportan un costo en un rango desde \$2 (aproximadamente €1 080,00) para la tarjeta Visa internacional Citi Friday's clásica de Citi tarjetas de Costa Rica S.A. hasta \$125,00 (aproximadamente €67 500,00) para las tarjetas American Express Internacional Platino membership rewards RCP y platino RCP.

2.2 Costo financiero en colones (Tasa de interés)

Las tasas de interés en colones que se aplican a los tarjeta habientes varían desde un 23% hasta un 54%. No obstante, cabe señalar que el 73% de las tarjetas o sea 169 pagan anualmente una tasa de entre el 40% y 50% anual, tal como se muestra en el cuadro 1. El

número de tarjetas y porcentaje de participación según rango de tasa de interés se muestra en el siguiente cuadro. Es importante que el tarjeta habiente determine cuál es el rango de tasas de interés en el que actualmente se encuentra y determine con ayuda del listado completo de información si dadas sus condiciones puede tener acceso a una mejor tasa de interés en colones.

Cuadro 1
Costo financiero anual colones
Tarjetas de acceso no restringido

Rangos tasas de interés	No. Tarjetas	Participación relativa
Entre 23.0% y 29.9%	40	17,2%
Entre 30.0% y 39.9%	18	7,8%
Entre 40.0% y 49.9%	169	72,9%
Entre 50.0% y 54.0%	5	2,1%

Si se seleccionan las cinco primeras tarjetas más caras en el mercado presentan un sólo cambio con respecto al estudio anterior. Como lo ilustra en Cuadro No. 1, el primer lugar es ocupado por la tarjeta Compra fácil emitida por la empresa Medio de Pago S.A. con una tasa de 54%, en segundo lugar están cuatro tarjetas de Tarjetas BCT S.A. con una tasa de 50,40%. El tercer lugar lo ocupa la tarjeta Máxima Visa Local, de la empresa Medio de Pago MP S.A., con una tasa de interés del 49,92%. En esta oportunidad aparece la tarjeta Visa Citi Fishel cash back, emitida por Citi Tarjetas con compartiendo el tercer, lo que constituye el único cambio en el cuadro No. 1. En cuarto lugar aparece la tarjeta Máxima Visa Internacional con tasa de 49,42 y en el quinto lugar lo ocupan un total de 31 tarjetas de la empresa Citi Tarjetas con una tasa de 49,32%.

Cuadro 2.

**Clasificación de tarjetas de crédito de mayor tasa de interés en colones
Incluye tarjetas con acceso restringido**

Posición	Tasa de Interés en %	NOMBRE LEGAL DEL EMISOR DE LA TARJETA	MARCA	DESCRIPCION
Primer Lugar	54,00%	MEDIO DE PAGO MP	COMPRA FACIL	COMPRA FACIL LOCAL
Segundo Lugar	50,40%	TARJETAS BCI S.A.	VISA	INTERNACIONAL
				DORADA
				EMPRESARIAL
				PLATINO
Tercer Lugar	49,92%	MEDIO DE PAGO MP S.A. CITI TARJETAS DE CR	VISA	MAXIMA VISA LOCAL
			VISA	CITI FISHEL CASH BACK
Cuarto Lugar	49,42%	MEDIO DE PAGO MP S.A.	VISA	MAXIMA VISA INTERNACIONAL
Quinto Lugar	49,32%	CITI TARJETAS	VISA	28 TARJETAS
			MASTER CARD.	3 TRAJETAS

Las tarjetas de crédito con menor tasa de interés financiero en colones se citan en el cuadro 2, que contiene la clasificación de aquellas que son de acceso general. No se incluye en dicho cuadro las tarjetas de acceso restringido definidas como aquellas que sólo pueden ser obtenidas por personas que forman parte de determinadas organizaciones como colegios profesionales, cooperativas, etc.; las que tienen requisitos que no guardan relación directa con la obtención de una tarjeta de crédito, como por ejemplo haber obtenido previamente préstamos con la empresa emisora, o bien, su uso está limitado al pago de ciertos servicios o en ciertas empresas u organizaciones.

Cuadro 3.

Clasificación de tarjetas de crédito de menor tasa de interés en colones
No incluye tarjetas con acceso restringido

Posición	Tasa de Interés en %	NOMBRE LEGAL DEL EMISOR DE LA TARJETA	MARCA	DESCRIPCIÓN
Primer Lugar	23,00%	BANCREDITO	VISA	BANCREDITO ORO BANCREDITO PLATINUM
			VISA	BANCREDITO INTERNAC.
Segundo Lugar	24,00%	CREDOMATIC	VISA	OPTIMA CLASICA INT. OPTIMA DORADA INT. OPTIMA PLATINO INT.
			VISA	BANCREDITO LOCAL
			MASTER CARD.	BLACK M.C. B.N. PLATINO M.C. B.N. ORO INTERNAC. B.N. PLATINO VISA B.N. PLATINO B.N. BICSACARD ORO INTERNAC. B.N. ORO B.N. BICSACARD
Cuarto Lugar	25,50%	BANCO NACIONAL DE COSTA RICA	VISA	P. PREFERENTE NAC. CON PAS P. PREFERENTE INT. CON PAS P. PREFERENTE ORO CON PAS P. PREFERENTE PLAT CON PAS P. PREFERENTE HIPOTECARIA INT. P. PREFERENTE HIPOTECARIA ORO P. PREFERENTE HIPOTECARIA PLATINUM
			VISA	
			VISA	
			VISA	
			VISA	
			VISA	
			VISA	
Quinto Lugar	26,50%	BANCO POPULAR Y DESARROLLO COMUNAL	VISA	
			VISA	
			VISA	
			VISA	
			VISA	
			VISA	
			VISA	

El cuadro No. 3 presenta algunos cambios con respecto al estudio anterior. Los movimientos más relevantes están asociados a un incremento de un punto y medio porcentuales realizados por el Banco Nacional de Banco de Costa Rica en algunas de sus tarjetas. Debido a esto perdió posiciones en dicho cuadro.

Bancrédito por su parte mantuvo las tasas lo que le permite obtener mejores posiciones en dicho cuadro, pues como se observa tiene tarjetas en los tres primeros lugares.

Otro aspecto a destacar es que la tarjeta Visa Signature internacional de la empresa Citi Tarjetas de C.R. ya no es ofrecida en el mercado. Esta tarjeta apareció en el estudio anterior con la tasa de interés en colones más baja y por lo tanto ocupaba el primer lugar en el cuadro.

En esta clasificación de las tarjetas de crédito más baratas del cuadro número 3 no se consideraron las siguientes: BN Local Propietaria-Universidad Interamericana con tasa de interés de 17,75%, tres tarjetas Visa del Banco Popular: Empleados Nacional, Empleados Internacional, Empleados Oro y Empleados Platinum, todas con una tasa de 19%. Ocho tarjetas del Banco Nacional las cuales son BN Desarrollo BN-Pimex (Master Card), dos tarjetas Visa a saber: Local BN Desarrollo BN-Mipymes, Mujer Empresaria, así como las tarjetas bajo marca propia BN Local Propietaria-Subasta Ganadera Palermo, BN Propietaria Subasta Ganadera Yori S.A., BN Local Propietaria -El Exito Betancour, BN Local Propietaria-Bésame, BN Local Propietaria Lady Vamesa, todas del Banco Nacional de C.R. con una tasa de 19,50%. Además la Visa Dorada Internacional Pymes de Banco Improsa con tasa de 20,40%. Asimismo, tres tarjetas del Banco HSBC y tres tarjetas de Caja de Ande con tasa de 22%, tres tarjetas de Coopeamistad, tres tarjetas de Credcoop y ocho tarjetas de Bancrédito, todas con una tasa de 23,00%. Tampoco se incluyen cuatro tarjetas de Bancrédito con tasa de 24,00%, una tarjeta del banco Popular con tasa de 24,50%, tres tarjetas de Coopenae, dos de Coopesanramón una de Coopeservidores y cinco tarjetas de Bancrédito con una tasa de 25%. Finalmente no se incluyeron cinco tarjetas del Banco Nacional con una tasa de 25,50% y dos tarjetas de Coopesanmarcos con tasa de 26%. Todas esas tarjetas no se tomaron en cuenta para la elaboración del cuadro No. 3 ya que son consideradas de acceso restringido y no disponible para cualquier consumidor.

2.3 Tasa de interés en dólares

Muchas de las compras del consumidor se realizan en dólares, principalmente cuando se hacen fuera del país. En el cuadro 4 se puede observar que un 78% de las tarjetas pagan una tasa de interés en dólares entre 30% y 40% y que un 22% paga entre 19% y 30% anual.

Cuadro 4
Costo financiero anual en dólares
Tarjetas de acceso no restringido

Rangos tasas de interés	No. Tarjetas	Participación relativa
Entre 19.0% y 29.9%	43	21,83%
Entre 30.0% y 39.9%	153	77,7%
Entre 40.0% y 42.0%	1	0,5%

Asimismo, en el cuadro 5 se muestra los nombres de las tarjetas de crédito y las respectivas empresas emisoras, que presentan las mayores tasas de interés relacionadas con el endeudamiento en dólares. Dicho cuadro no presenta cambio alguno con respecto al estudio de Febrero 2010.

Cuadro 5.
Clasificación de tarjetas de crédito de mayor tasa de interés en dólares
Incluye tarjetas con acceso restringido

Posición	Tasa de Interés en %	NOMBRE LEGAL DEL EMISOR DE LA TARJETA	MARCA	DESCRIPCIÓN
Primer Lugar	42,00%	BANCO GENERAL CR	VISA	COROPRATIVA BANCO GENERAL
Segundo Lugar	36,00%	BANCO GENERAL CR	VISA	DORADA BANCO GENERAL
		COOPEMEX R.L.	VISA	CREDITO INTERNACIONAL CREDITO INTERNACIONAL ORO
Tercer Lugar	35,76%	MEDIO DE PAGO MP S.A.	VISA	MAXIMA VISA INTERNACIONAL
Cuarto Lugar	35,16%	CITI TARJETAS	VISA	19 TARJETAS
Quinto Lugar	34,80%	CITI TARJETAS	VISA	7 TARJETAS
			MASTER CARD	4 TARJETAS

Cabe destacar el caso de la Cooperativa Coopemex R.L., cuyos datos se mantienen en el estudio, a pesar de que no se recibió información debido a la situación especial que atraviesa debido a la intervención que la SUGEF realiza desde el mes de febrero del presente año. Por otra parte, las tarjetas de crédito más baratas en relación con el endeudamiento en dólares, se presentan en el cuadro 6.

Cuadro 6.

**Clasificación de tarjetas de crédito de menor tasa de interés en dólares
No incluye tarjetas con acceso restringido**

Posición	Tasa de interés en %	NOMBRE LEGAL DEL EMISOR DE LA TARJETA	MARCA	DESCRIPCIÓN
Primer Lugar	19,25%	BANCRÉDITO	VISA	BANCRÉDITO INTERN.
				BANCRÉDITO INT. ORO
				BANCRÉDITO INTERN. PLATINUM
Segundo Lugar	20,00%	BANCO NACIONAL DE COSTA RICA	MasterCard	BLACK MASTERCARD BN
				PLATINO MASTERCARD
				ORO INTERNACIONAL
			VISA	PLATINO BN
				PLATINO BICSACARD
				ORO INTERNACIONAL BN
		BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL	ORO BN BICSACARD	
			POP. INTERNACIONAL	
			PAGO SALARIOS INT.	
			POP. ORO	
			PAGO SALARIOS ORO	
			POP. PLATINUM	
			PREFERENTE INT. C. PAS	
			PREFERENTE ORO C. PAS	
			PREFER. PLATIN. C. PAS	
PREFERENTE INT. S. PAS				
PREFERENTE ORO S. PAS				
PREFER. PLATIN. S. PAS				
P.P. HIPOTECARIA INT.				
P.P. HIPOTECARIA ORO				
P.P. HIPOTECARIA PLAT.				
Tercer Lugar	21,00%	BANCO NACIONAL DE COSTA RICA	MasterCard	CL. INTERNAC. B.N.
				VISA
				C.I. B.N. BICSACARD
Cuarto Lugar	24,00%	BANCO GENERAL	VISA	SIGNATURE
		BANCO IMPROSA	VISA	PLATINUM PERSONAL
		CREDOMATIC	VISA	OPTIMA CLASICA
OPTIMA PLATINO				
Quinto Lugar	25,00%	BANCO LAFISE	VISA	SIGNATURE

En la clasificación del cuadro No. 6 se registraron algunos cambios respecto al estudio anterior. La tarjeta Signature de Citi Tarjetas la cual ocupó el primer lugar en el estudio de Febrero, no aparece en la oferta de tarjetas de crédito de acuerdo con la información reportada por la empresa.

Tres tarjetas de Bancrédito pasan del tercer lugar en el estudio anterior a ocupar el primer lugar. Esto sucede porque este Banco mantuvo sus tasas de interés mientras el Banco Nacional aplicó un incremento de un punto porcentual en algunas de sus tarjetas y como se indicó Citi no está ofreciendo la tarjeta que ocupaba el primer lugar. La tarjetas del Banco Nacional que ocupan ese lugar, lo mantienen respecto del estudio anterior a pesar del incremento de tasas mencionado. Lo mismo sucede con las tarjetas del Banco Popular que comparten dicha posición en el cuadro citado.

En este cuadro no se consideraron las siguientes tarjetas: Master Card B.N. Desarrollo BN Pinex y Visa local B.N. Desarrollo EN-Mipymes del Banco Nacional con una tasa de 11,50%; Coopeamistad: Visa Internacional, Coopeamistad Visa Oro con una tasa de 14,00%, dos tarjetas del Banco HSBC con tasa de 15%, tres tarjetas VISA de Coopenae R.L (Clásica internacional, Visa Oro y Platinum), así como Visa Internacional Credcoop y Visa Oro Credcoop de Credcoop R.L., todas con una tasa de 16%, dos tarjetas de HSBC y dos de Coopesanmarcos con una tasa de 18%, seis de la Cooperativa Cooquite R.L. con 19,00%, doce tarjetas de Bancrédito con una tasa de 19,25%, cuatro tarjetas del Banco Nacional, cinco tarjetas del Banco Popular, dos de Coopesanramón R.L. y una de Coopeservidores con tasa del 20%. Finalmente se excluyeron de cuadro No.4, seis tarjetas del Banco Nacional con una tasa de 21%, una del Banco Improsa con tasa de 22,56%, una del Banco Improsa y la tarjeta Visa Oro Internacional de Coonaprosal R.L, ambas con tasa de 24,00%. Todas estas tarjetas se excluyeron de dicho cuadro por ser de acceso restringido.

2.4 Tasas de interés moratorias

A continuación se presenta una síntesis de tasas de interés moratorias, en colones y dólares y en colones, vigentes al mes de abril para las tarjetas que son de acceso no restringido así como las cantidades de tipos de plásticos por rango y sus respectivas participaciones relativas.

Cuadro 7
Costo anual por intereses moratorios en colones
Tarjetas de acceso no restringido

Rangos tasas de interés	No. Tarjetas	Participación relativa
Entre 25% y 34,9%	46	19,9%
Entre 35% y 44,9%	17	7,36%
Entre 45% y 54,9%	141	61,0%
Entre 55% y 70,2%	27	11,69%

Cuadro 8
Costo anual por intereses moratorios en dólares
Tarjetas de acceso no restringido

Rangos tasas de Interés	No. Tarjetas	Participación relativa
Entre 20% y 26,9%	31	15,7%
Entre 27% y 33,9%	125	63,5%
Entre 34% y 40,9%	23	11,7%
Entre 41% y 46,5%	18	9,1%

2.5 Comisiones por retiro de efectivo

En lo que respecta a comisiones por retiro de efectivo en cajeros del emisor en Costa Rica, los cuadros del No. 9 y 10 contienen, en forma resumida, los porcentajes y montos vigentes al mes de abril para las tarjetas que son de acceso no restringido así como las cantidades de tipos de plásticos y sus respectivas participaciones relativas.

Cuadro 9
Comisión por retiro de efectivo
Tarjetas de acceso no restringido

Tasa de interés en colones

Comisión	No. Tarjetas	Participación relativa
Entre 0% y 1,9%	4	1,7%
Entre 2% y 4,9%	69	26,9%
Entre 5% y 6,9%	138	59,0%
Entre 7% y 10%	29	12,4%

Tasa de interés en dólares

Comisión	No. Tarjetas	Participación relativa
Entre 0% y 1,9%	24	10,3%
Entre 2% y 4,9%	51	21,8%
Entre 5% y 6,9%	123	52,6%
Entre 7% y 10%	28	11,9%
Tarifa fija de \$1	8	3,4%

2.6 Plazo para pago de la tarjeta

El análisis de los datos presentados por los emisores permite determinar que un 59% de las tarjetas no restringidas tienen un número de días entre fecha de corte y fecha límite para el pago de contado que va de 20 a 25 días y que hay un grupo de tarjetas (23,6%) cuyo periodo está entre 14 y 19 días tal como se presenta en el siguiente cuadro.

Cuadro 10
Plazo de pago
Tarjetas de acceso no restringido

Número de días	No. Tarjetas	Participación relativa
14 a 19	67	28,6%
20 a 25	138	59,0%
26 a 30	29	12,4%

3. Algunas cifras importantes sobre el mercado costarricense de tarjetas de crédito

En el mes de febrero del presente año se solicitó información adicional a la que regularmente es presentada por las empresas emisoras de crédito. El propósito es el de contar con cifras de algunas variables importantes de esta actividad y obtener algunos indicadores relacionados con las mismas. Debido a algunos inconvenientes no fue posible incluirla esta información en el estudio anterior. Los datos solicitados corresponden a los vigentes al 31 de enero del presente año.

Cabe indicar que solicitó información a los veintisiete emisores que se tenían registrados a esa fecha. Sin embargo sólo se contó con los datos de veinticinco de esas empresas pues dos de ellas empresas no los presentaron. Una de ellas fue la cooperativa Coopemex, debido a la situación especial en la que se encuentra desde que fue intervenida por la Superintendencia General de Entidades Financieras. La otra fue la empresa Credomatic de Costa Rica S.A., la cual no presentó la información solicitada, por lo cual se inició el procedimiento correspondiente.

3.1 Cantidad de tarjetas y distribución por marca y tiempo de tenencia

Teniendo en cuenta la observación anotada en el párrafo anterior se tiene que, de acuerdo con la información reportada por las empresas, al 31 de enero del presente año se contabilizaron un total de 766 874 tarjetas titulares. Se entiende que esta tarjeta corresponde al titular autorizado de la cuenta representada por la tarjeta que emite la institución financiera. Además se contabilizaron 115 851 plásticos adicionales, entendidos éstos como aquellos que el emisor entrega a las personas autorizadas por el titular de la cuenta.

Del total de tarjetas titulares antes mencionadas un total de 20 619 corresponden a plásticos cuyos titulares son empresas, dentro de los cuales hay 12 768 que corresponden a pymes.

Dado que algunas personas poseen dos o más tarjetas, se deduce que dicho dato no corresponde al número de personas que tienen tarjeta de crédito.

La distribución por marcas es la siguiente:

Cuadro 11

**Tarjetas de crédito. Cantidad de plásticos por marca
Enero 2010 /1**

Marca	Cantidad	Participación relativa
VISA	590,780	77,04%
MASTER CARD	102,376	13,35%
MARCAS PROPIAS	73,718	9,61%
TOTAL	766,874	100%

/1 No incluye los datos de Credomatic de Costa Rica S.A. ni Coopamas R.L.

Se recabó información respecto al tiempo de tenencia de las tarjetas con el fin de identificar la forma en que ha evolucionado la colocación de plásticos en el mercado. El siguiente cuadro ilustra los resultados obtenidos.

Cuadro 12

**Tiempo de tenencia de las tarjetas de crédito titulares según rango de años
Enero 2010 /1**

Rango de años	Participación relativa
Menos de 2 años	38,33%
De 2 a 4 años	30,18%
Más de 4 años	31,48%
TOTAL	100,00%

/1 No incluye los datos de Credomatic de Costa Rica S.A. ni Coopamas R.L.

Las cifras indican que en los dos últimos años se ha colocado cerca del 40% de las tarjetas que existen en el mercado. Esto está relacionado con la mayor oferta de tarjetas que han realizado las empresas emisoras mediante agresivos planes de colocación de plásticos en el mercado, diferenciación de productos, entre otras estrategias.

3.2 Deuda de los tarjeta habientes, límites de crédito y morosidad

Con base en la información recibida se estima que el monto promedio global del límite de crédito a Enero 2010 era de € 1 882 649, equivalente a \$ 3 331,00. Adicionalmente se tiene que el monto mínimo promedio por empresa es por el equivalente a US\$713 y el monto máximo promedio es de US\$10 300. El rango total varía desde los US\$200,00 hasta los US\$19 635,00.

El saldo de deuda efectiva que tenían los tarjeta habientes con las empresas emisoras de tarjetas de crédito al 31 de enero del 2010, teniendo presente que dos empresas no suministraron la información correspondiente, era por un monto de €452 163 203 995 (cuatrocientos cincuenta y dos mil ciento sesenta y tres mil millones doscientos tres mil novecientos noventa y cinco millones). Esa cifra incluye las deudas de quienes pagan a la fecha de corte, es decir de contado y por lo tanto no cancelan intereses, así como los que utilizan la tarjeta como medio de financiamiento.

De acuerdo con los datos obtenidos, la morosidad total de los emisores en conjunto, equivale al 19,68% de la deuda efectiva. De los cuales un 14,31% corresponde a un atraso de pago menor a los 90 días y un 5,37% corresponde a un atraso de pago superior a los 90 días.

3.3 Algunos beneficios adicionales que ofrecen las tarjetas de crédito

El cuadro comparativo completo ofrece la información de las 404 tarjetas de crédito que existen en el mercado con datos sobre los costos de membresía, tasas de interés, los costos de cada retiro de efectivo que se hagan en cajeros automáticos, el plazo que cada tarjeta da para cancelar sin pago de intereses y el plazo del crédito otorgado, así como el número de lugares que tiene el usuario para ir a realizar los pagos.

Dentro de los conceptos que ofrecen las tarjetas para atraer a sus clientes, está una variedad de beneficios adicionales, que pueden ser de interés para los usuarios. A continuación se detallan estos servicios adicionales que varían entre los diferentes emisores y aun entre diferentes tarjetas de un mismo emisor.

- *servicio de tarjeta de llamada telefónica,*
- *seguro para viajes,*
- *seguros de asistencia médica,*
- *reemplazo de tarjeta en 24 horas en cualquier parte del mundo,*
- *cambio de cheques en el extranjero,*
- *extra financiamiento,*
- *acceso a salas especiales en aeropuertos,*
- *servicio concierge,*
- *catálogo de descuentos,*
- *servicios bancarios integrados,*
- *boletín informativo,*

- *sucursas en Internet,*
- *seguro alquiler de autos,*
- *servicio telefónico automatizado, y*
- *programa de lealtad (puntos, millas y similares)*

Anexo No. 1. Cantidad de Tipos de Tarjetas de crédito por emisor		
	EMISOR	Cantidad de tarjetas
1	CREDOMATIC DE COSTA RICA	96
2	CITI TARJETAS E COSTA RICA	78
3	BANCO NACIONAL	37
4	BANCREBITO	32
5	BANCO POPULAR	25
6	BANCA PROMERICA	24
7	HSBC (Costa Rica) S.A.	19
8	MEDIOS DE PAGO M P S.A.	12
9	SCOTIABANK DE C.R.	11
10	BANCO COSTA RICA	8
11	BANCO IMPROSA	8
12	COOCIQUE R.L.	6
13	COOPEMEX R.L.	5
14	BANCO GENERAL	4
15	CATHAY CARD S.A.	4
16	TARJETAS BCT S.A.	4
17	BANCO LAFISE	4
18	CAJA ANDE	3
19	COOPEAMISTAD R.L.	3
20	COOPEGRECIA R.L.	3
21	COOPENAE R.L.	3
22	CREDECOOP R.L.	3
23	COOPESANRAMON R.L.	2
24	COOPEALIANZA	2
25	COONAPROSAL R.L.	2
26	COOPESANMARCOS R.L.	2
27	COOPESERVIDORES	2
28	CREDISMAN S.A.	1
29	CREDEX WORLD S.A.	1
	TOTAL	404

Fuente: Información suministrada por las empresas.

ANEXO N 2

Estudio DEE-INF-054-11 “Estudio Comparativo de Tarjetas de Crédito” del Ministerio de Economía Industria y Comercio (mayo 2011)



DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS

Ministerio de Economía Industria y Comercio

Dirección de Estudios Económicos

**Estudio Comparativo de Tarjetas de Crédito
DEE-INF-054-11**

Mayo 2011

1

Dirección: Del Ministerio de Agricultura y Ganadería 500 metros este, Edificio Antiguo ARESEP, Sabana Sur.
Tel.: (506) 2236-2138/2236-8126 Fax: (506) 2236-9486
Correo electrónico: estudios_ei@meic.go.cr
Página web: <http://www.meic.go.cr>
Apartado Postal 10.216-1000
San José, Costa Rica

Contenido

Introducción.....	3
1. Características generales del mercado de tarjetas de crédito en Costa Rica.....	4
1.1 Tarjetas de crédito que ingresan al mercado.....	5
1.2 Tarjetas de crédito que salen del mercado.....	5
1.3 Emisores según número de tarjetas de crédito.....	8
2. Factores a considerar para seleccionar o utilizar una tarjeta de crédito.....	7
2.1 Costo por membresía y costo anual de renovación.....	7
2.2 Costo financiero en colones (Tasa de interés).....	8
2.3 Tasa de interés en dólares.....	11
2.4 Tasas de interés moratorias.....	14
2.5 Comisiones por retiro de efectivo.....	15
2.6 Plazo para pago de la tarjeta.....	16
3. Algunas cifras importantes sobre el mercado costarricense de tarjetas de crédito.....	18
3.1 Cantidad de tarjetas.....	18
3.2 Límites de crédito e ingresos mínimos por tipo de tarjeta.....	17
3.3 Deuda de los tarjeta habientes y morosidad.....	17
3.4 Algunos beneficios adicionales que ofrecen las tarjetas de crédito.....	18



DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS

Introducción

El presente reporte tiene como objetivo presentar un análisis de los aspectos más relevantes de las tarjetas de crédito disponibles en el país, con base en parámetros vigentes a Enero de 2011.

Este informe se elaboró a partir de la información proporcionada por los 29 emisores de tarjetas existentes y de conformidad con el artículo 44 bis de la Ley 7472, Ley de Promoción de la competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, la cual establece que el Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC) tiene llevar a cabo trimestralmente un estudio comparativo de tarjetas de crédito.

El análisis de los datos está orientado a dar a conocer las características generales del mercado de tarjetas de crédito en Costa Rica así como brindarle información actualizada al tarjeta habiente en relación con ocho factores que podrían ser de su interés:

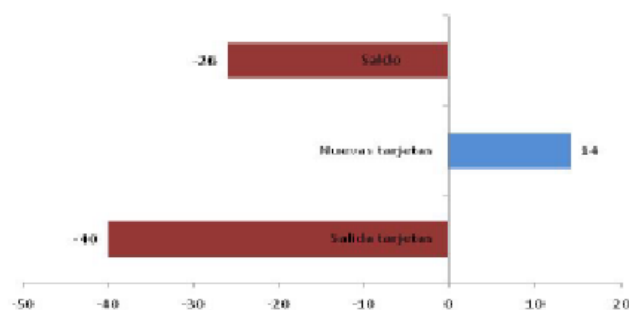
- Costo por año de membresía y renovación de la tarjeta titular.
- Costo por año de la tarjeta adicional.
- Tasa de interés anual por costos financieros.
- Tasa de interés anual por costos moratorios.
- Comisión por retiro de efectivo
- Plazo de pago.
- Beneficios extra que le otorga la tarjeta.
- Algunas cifras sobre el mercado de tarjetas de crédito en el país.

El objetivo es que el tarjeta habiente pueda comparar las condiciones que actualmente le ofrece el emisor por medio de su tarjeta de crédito con las existentes en el mercado.

1. Características generales del mercado de tarjetas de crédito en Costa Rica

Al mes de enero del año 2011, se cuenta con un registro de 29 emisores de tarjetas de crédito, cantidad que se mantiene igual que en el estudio anterior. En conjunto ofrecen en el mercado un total de 377 tipos de estos instrumentos. Si se compara con el número de tarjetas registradas en el trimestre anterior, se puede determinar que hubo una disminución de veintiséis tipos de tarjeta, cuyo saldo es el resultado de la desaparición de cuarenta tipos de tarjetas y el ingreso al mercado de catorce nuevos tipos, tal como se muestra en el gráfico número 1.

Gráfico No. 1
Entrada y salida de tarjetas
Comparación Octubre 2010 y Enero 2011



Fuente: Información suministrada por entidades financieras



DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS

1.1 Tarjetas de crédito que ingresan al mercado

El Banco Nacional introdujo un nuevo tipo de tarjeta bajo la marca Master Card y de cobertura internacional, denominada BN Liga.

Por su parte el Banco Promérica introdujo tres tipos de tarjeta, bajo la marca Master Card y con cobertura internacional: Premia Master Card Estándar, Premia Master Card Oro y Premia Master Card Platinum.

Finalmente Citi tarjetas creó diez nuevos tipos de tarjeta con cobertura internacional, de los cuales tres corresponden a la marca Master Card (Citi Multiplaza Oro, Citi Multiplaza Platino y Citi Continental Platino) y siete a la marca Visa (Citi Continental Clásica, Citi continental Oro, Citi Cumbia Continental Platino, Citi Lacsá Clásica, Citi Lacsá Oro, Citi Continental Platino y Citi Desifyn Clásica).

1.2 Tarjetas de crédito que salen del mercado

Los tipos de tarjetas que salieron del mercado corresponden todas a Citi Tarjetas. Esta empresa eliminó cuarenta tipos de tarjetas, de las cuales treinta y tres corresponden a la marca Visa y siete a Master Card, todas con cobertura internacional. Las tarjeta Visa eliminadas fueron: Citi Cash Back Promo 2 Clásica, Citi Cash Back Promo 2 Oro, Citi Cash Back Promo 2 Platino, Citi Cash Back Promo Especial Oro, Citi Cash Back Promo Especial Platino, Citi Cash Back Promo Especial Clásica, Citi Cash Back Segura Clásica; Citi Cumbia Cash Back Clásica, Citi Cumbia Cash Back Oro, Citi Cumbia Cash Back Platinum, Citi Cumbia Multipremios Clásica, Citi Cumbia Multipremios Oro, Citi Cumbia Multipremios Platinum, Citi Desafío Multipremios Clásica, Citi Universitarios Clásica, Citi Paseo de las Flores Oro, Citi Multipremios Promo Especial Oro, Citi Multipremios Promo Especial Platino, Citi Multipremios Promo Especial Clásica, Citi Multipremios Segura Clásica, Citi Carnet Estudiantil Clásica, Citi Cumbia Multipremios Clásica, Citi Cumbia Multipremios Oro, Citi Cumbia Multipremios Platinum, Citi Desafío Multipremios Platinum, Citi Multipremios Colegios Clásica, Citi Multipremios Colegios Platinum, Citi Multipremios Estudiante Oro, Citi Multipremios Estudiante Platino, Citi Multipremios Promo Especial Platino, Citi Multipremios Promo Especial Clásica, Citi Multipremios Promo Especial Oro y Citi Oteco Multipremios Clásica.

En cuanto a las tarjetas Master card eliminadas se encuentran: Citi Cumbia Cash Back Clásica, Citi Cumbia Cash Back Oro, Citi Cumbia Cash Back Platinum, Citi Cash Back Promo Especial Clásica, Citi Cash Back Promo Especial Platino, Citi Cash Back Promo Especial Oro, Citi Cash Back Promo 2Clásica.

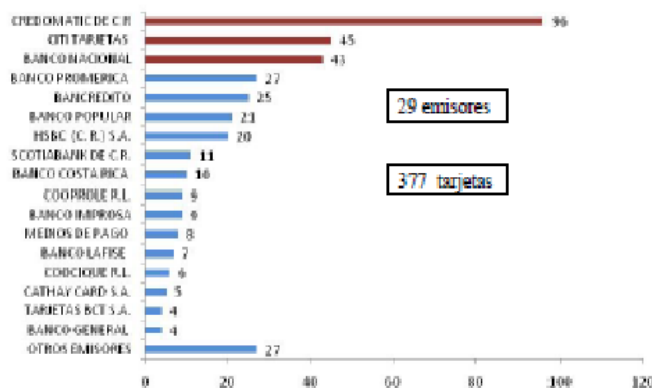
5

Dirección: Del Ministerio de Agricultura y Ganadería 300 metros este, Edificio Antiguo ARESEP, Sabana Sur.
Tel.: (506) 2236-2138/2235-8125 Fax: (506) 2235-0495
Correo electrónico: estudios_e@meic.go.cr
Página web: <http://www.meic.go.cr>
Apartado Postal 10.218-1000
San José, Costa Rica

1.3 Emisores según número de tarjetas de crédito

De un total de 29 emisores se determinó que los principales cinco emisores de tarjetas en el periodo de análisis son: Credomatic con 98 tipos de tarjetas, seguido por Citi Tarjetas S.A. con 45, en tercer lugar, Banco Nacional con 43 tarjetas, cuarto lugar Banco Promérica con 27 tarjetas y en el quinto lugar Bancrédito con 25 tipos de tarjetas. El detalle completo de la cantidad de tipos de tarjetas de crédito según emisor se puede encontrar en el anexo 1 y los nombres de emisores con 4 tarjetas o más se pueden observar en gráfico número 2.

Gráfico 2
Cantidad de tipos de tarjetas de crédito según emisor
Enero 2011



Fuente: información suministrada por entidades financieras



DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS

2. Factores a considerar para seleccionar o utilizar una tarjeta de crédito

La selección que realice el consumidor no depende exclusivamente de los intereses que se deban pagar, sino de otros factores como los costos de membresía y la renovación de la misma, así como por tarjetas adicionales, los costos por retiro de efectivo, el plazo en días para pagar, la disponibilidad de lugares para pagar, así como otros beneficios que ofrecen las tarjetas.

Se han identificado al menos seis factores que una persona debe considerar cuando va a adquirir una tarjeta de crédito. Un detalle de cada uno de ellos se presenta a continuación.

2.1 Costo por membresía y costo anual de renovación

El uso de la tarjeta de crédito puede implicar en algunas tarjetas costos por concepto de membresía y renovación para el usuario, los cuales pueden ser significativos, según la tarjeta que posea.

A enero del año 2011 se determinó que existen a disposición del público un total de 308 tipos de las tarjetas en el mercado cuyos emisores no reportaron algún costo al ser adquiridas por primera vez (apertura de tarjeta titular). No obstante, cabe señalar que de éstas, 163 son tarjetas de acceso no restringido.

Asimismo, se reportaron 69 tipos de plásticos que sí reportan un costo, que va desde \$5 (aproximadamente ₡2 500,42) en el caso de las tarjetas Visa Coopealianza Internacional y Coopealianza Oro, hasta \$200,00 (aproximadamente ₡102 416,84) para las siguientes tarjetas internacionales marca American Express, y emitidas por Credomatic: platinum membership rewards RCP, platino RCP, Aadvantage Prestige A, Aadvantage Prestige B, Aadvantage Prestige C y Aadvantage Prestige D.

En lo que respecta a la renovación (una vez transcurrido el primer año) 240 no tienen costo alguno, de las cuales 122 son tarjetas de acceso no restringido. Mientras tanto, 137 tarjetas tienen costo de renovación anual, cuyo monto se ubica en el mismo rango indicado anteriormente para las mismas tarjetas, con excepción de la tarjeta Coopealianza Oro cuyo costo de renovación es mayor.

En cuanto a tarjetas adicionales, un total de 306 tarjetas no tienen costo. De éstas 152 son tarjetas de acceso no restringido. Para las restantes 72 tarjetas los emisores reportan un costo en un rango desde ₡1 750 para la tarjeta Visa clásica local de Coopegreca hasta \$125,00 (aproximadamente ₡64 010,52) para las tarjetas American Express Internacional Platino membership rewards RCP y Platino RCP de Credomatic.

7

2.2 Costo financiero en colones (Tasa de interés)

Las tasas de interés financiero anual en colones que se cobra a los tarjetahabientes que utilizan tarjetas de acceso no restringido, varían desde un 23% hasta un 54%. No obstante, cabe señalar que el 66,6% de las tarjetas, es decir, 118 tarjetas cobran anualmente una tasa de entre el 40% y 50% anual, tal como se muestra en el cuadro 1. El número de tarjetas y porcentaje de participación según rango de tasa de interés se muestra en dicho cuadro. Es importante que el tarjeta habiente determine cuál es el rango de tasas de interés en el que actualmente se encuentra y determine con ayuda del listado completo de información si dadas sus condiciones puede tener acceso a una mejor tasa de interés en colones.

Cuadro 1

Cantidad de tipos de tarjetas de crédito de acceso no restringido
Según tasas de interés financiero anual en colones

Rango Tasas de interés	Cantidad de Tarjetas	Participación Relativa
Entre 23.0% y 29.9%	42	23,3%
Entre 30.0% y 39.9%	16	8,9%
Entre 40.0% y 49.9%	118	65,6%
Entre 50.0% y 54.0%	4	2,2%
Total	180	100,0%

Fuente: Información suministrada por entidades financieras

Los primeros cinco lugares de tarjetas con más altas tasas de interés corriente anual para préstamos en colones, no presentan cambios significativos con respecto al estudio anterior. Como lo ilustra en Cuadro No. 2, el primer lugar con una tasa de un 54% es ocupado por las tarjetas Compra fácil emitida por la empresa Medio de Pago S.A. y la tarjeta privada para comprar en ferretería EPA, cuyo emisor es Credix World S.A., en segundo lugar están cuatro tarjetas de Tarjetas BCT S.A. con una tasa de 50,40%. El tercer lugar lo ocupa la tarjeta Máxima Visa Local, de la empresa Medio de Pago MP S.A con una tasa de interés del 49,82%. En cuarto lugar aparece la tarjeta Máxima Visa Internacional con tasa de 49,42 y en el quinto lugar lo ocupan un total de 30 tarjetas de la empresa Citi Tarjetas con una tasa de 49,32%.

Cuadro 2
Clasificación de tarjetas de crédito de mayor tasa de interés financiero anual
en colones
Incluye tarjetas con acceso restringido

Posición	Tasa de Interés en %	NOMBRE LEGAL DEL EMISOR DE LA TARJETA	MARCA	DESCRIPCIÓN
Primer Lugar	54,00%	MEDIO DE PAGO MP S.A.	COMPRA FACIL	COMPRA FACIL LOCAL
		CREDIX WORLD S.A.	CREDIX-EPA	TARJETA PRIVADA PARA COMPRAS EN FERRETERIA, EPA
Segundo Lugar	50,40%	TARJETAS BCT S.A.	VISA	CLASICA
			DORADA	
			EMPRESARIAL	
			PLATINO	
Tercer Lugar	49,92%	MEDIO DE PAGO MP S.A.	VISA	MAXIMA VISA LOCAL
Cuarto Lugar	49,42%	MEDIO DE PAGO MP S.A.	VISA	MAXIMA VISA INTERNACIONAL
Quinto Lugar	49,32%	CITI TARJETAS	VISA	26 TARJETAS
			MASTER CARD	3 TARJETAS
			PROPIA	ALISS

Fuente: Información suministrada por entidades financieras

Las tarjetas de crédito con menor tasa de interés financiero anual en colones se citan en el cuadro 3. No se incluye en dicho cuadro las tarjetas de acceso restringido definidas como aquellas que sólo pueden ser obtenidas por personas que forman parte de determinadas organizaciones como colegios profesionales, cooperativas, etc.; o las que tienen requisitos que no guarden relación directa con la obtención de una tarjeta de crédito, como por ejemplo haber obtenido previamente préstamos con la empresa emisora, o bien, su uso está limitado al pago de ciertos servicios o en ciertas empresas u organizaciones.

El cambio más significativo que presenta el cuadro No. 3 con respecto al estudio anterior es la salida de ocho tarjetas del Banco Nacional que en el estudio anterior reportaron una tasa de 25,50% y ocuparon el cuarto lugar. Sin embargo para el presente estudio dichas tarjetas muestran una tasa superior a la antes mencionada. Asimismo se incluye en el quinto lugar la tarjeta Master Card Black del Banco de Costa Rica con una tasa de 27%.

En esta clasificación de las tarjetas de crédito con menor tasa de interés financiero anual en colones del cuadro número 3 no se consideraron las siguientes: BN Local Propietaria Universidad Interamericana del Banco Nacional con una tasa de 13,05%, seis tarjetas de la Cooperativa de Productores de Leche R.L. disponibles para productores y empleados y con una tasa de 14,25%; ocho tarjetas del Banco

Nacional: BN Desarrollo BN-Pimex (Master Card) , dos tarjetas Visa: Internacional BN Desarrollo BN-Mipymes, internacional Mujer Empresaria, así como las tarjetas locales bajo marca propia BN Propietaria-Subasta Ganadera Palermo, BN Propietaria Subasta Ganadera Yori S.A., BN Propietaria -El Éxito Betancour, BN Propietaria-Bésame y BN Propietaria Lady Vanesa, todas del Banco Nacional de C.R. con una tasa de 19,50%. Además dos tarjetas de la Cooperativa de Productores de Leche R.L., con tasa de 20%; y la Visa Dorada Internacional Pymes de Banco Impresa con tasa de 20,40%.

Cuadro 3
Clasificación de tarjetas de crédito de menor tasa de interés financiero anual en colones

No incluye tarjetas con acceso restringido

Posición	Tasa de interés en %	NOMBRE LEGAL DEL EMISOR DE LA TARJETA	MARCA	DESCRIPCIÓN
Primer Lugar	23,00%	BANCREDITO	VISA	BANCREDITO INT. ORO BANCREDITO INT. PLATINUM
Segundo Lugar	24,00%	BANCREDITO	VISA	BANCREDITO INTERNAC.
		CREDOMATIC	VISA	OPTIMA CLASICA INT. OPTIMA DORADA INT. OPTIMA PLATINO INT.
		BANCREDITO	VISA	BANCREDITO LOCAL
Tercer Lugar	25,00%	BANCREDITO	VISA	BANCREDITO LOCAL
Cuarto Lugar	26,50%	BANCO POPULAR Y DESARROLLO COMINAL	VISA	P. PREFERENTE NAC. CON PAS
				P. PREFERENTE INT. CON PAS
				P. PREFERENTE ORO CON PAS
				P. PREFERENTE PLAT CON PAS
				P. PREFERENTE HIPOTECARIA INT.
P. PREFERENTE HIPOTECARIA ORO				
P. PREFERENTE HIPOTECARIA PLATINUM				
Quinto Lugar	27,00%	BANCO BCR	Master Card	INT. BLACK

Fuente: información suministrada por entidades financieras

Asimismo, se excluyen del cuadro No. 3 por considerarse de acceso restringido tres tarjetas del Banco HSBC y tres tarjetas de Caja de Ande y una del banco Popular Visa Internacional Popular Mipymes con tasa de 22%, tres tarjetas de Credcoop y seis tarjetas de Bancrédito, todas con una tasa de 23,00%. Tampoco se incluyen tres tarjetas de Bancrédito y tres de Coopeamistad con tasa de 24,00%, tres tarjetas de Coopenae, dos de Coopesanramón, dos de Coopeservidores y tres tarjetas de Bancrédito con una tasa de 25%. Finalmente no se incluyeron dos tarjetas de Coopesanmarcos con tasa de 26%, dos tarjetas de Coopealianza con una tasa de 26,76% y seis tarjetas de Bancrédito con tasa de 27%.

2.3 Tasa de interés en dólares

Muchas de las compras del consumidor se realizan en dólares, principalmente cuando se hacen fuera del país. En el cuadro 4 se puede observar que un 71% de las tarjetas cobran una tasa de interés en dólares entre 30% y 40% y que un 29% cobra entre 19% y 30% anual. Otras 28 tarjetas de acceso no restringido no se incluyen en el cuadro 4 pues no reportan tasas de interés en dólares por financiamiento en dólares, debido a que no disponen de tal servicio.

Cuadro 4
Tasas de interés financiero anual en dólares
Cantidad de tipos de tarjetas de acceso no restringido

Rango Tasas de interés	Cantidad de Tarjetas	Participación Relativa
Entre 19.0% y 29.9%	44	28,9%
Entre 30.0% y 39.9%	108	71,1%
Total	152	100,0%

Fuente: Información suministrada por entidades financieras

El cuadro 5 muestra los nombres de las tarjetas de crédito y las respectivas empresas emisoras, que presentan las mayores tasas de interés anuales relacionadas con el endeudamiento en dólares. Dicho cuadro presenta sólo un cambio con respecto al estudio de Noviembre 2010. El mismo consiste en que el cuarto puesto ahora es ocupado por diecisiete tarjetas de la empresa Citi Tarjetas, con una tasa de 33,80%, mientras que en el estudio anterior fue ocupado por treinta tipos de plástico de esa misma empresa.

Cuadro 5
Clasificación de tarjetas de crédito de mayor tasa de interés financiero anual
en dólares
Incluye tarjetas con acceso restringido

Posición	Tasa de Interés en %	NOMBRE LEGAL DEL EMISOR DE LA TARJETA	MARCA	DESCRIPCIÓN
Primer Lugar	42,00%	BANCO GENERAL CR	VISA	DOROPATNA BANCO GENERAL
Segundo Lugar	36,00%	BANCO GENERAL CR	VISA	DORADA BANCO GENERAL
Tercer Lugar	35,76%	MEDIO DE PAGO MP S.A.	VISA	MÁXIMA VISA INTERNACIONAL
Cuarto Lugar	35,16%	CITI TARJETAS	VISA	18 TARJETAS
			MASTER CARD	1 TARJETA
Quinto Lugar	33,60%	TARJETAS BCT	VISA	4 TARJETAS

Fuente: Información suministrada por entidades financieras

Por otra parte, las tarjetas de crédito con las tasas de interés corriente anual más bajas en relación con el endeudamiento en dólares, se presentan en el cuadro 6. Dicho cuadro registra algunos cambios respecto al estudio anterior. Las variaciones más significativas son producto del incremento de tasas de interés decretado por el Banco Nacional para algunas de sus tarjetas, el cual fue de un punto porcentual. Debido a lo anterior, siete tarjetas que ocupaban el segundo lugar en el estudio anterior con una tasa de 20% pasaron al tercer lugar con una tasa de 21%. Asimismo, cuatro tarjetas de ese mismo banco que ocuparon el tercer lugar en el cuadro No. 2 del estudio anterior con tasa de 21%, pasaron al cuarto lugar con una tasa de interés de 22%.

Cuadro 6.
Clasificación de tarjetas de crédito de menor tasa de interés financiero anual
en dólares

No incluye tarjetas de acceso restringido

Posición	Tasa de interés en %	NOMBRE LEGAL DEL EMISOR DE LA TARJETA	MARCA	DESCRIPCIÓN
Primer Lugar	19,25%	BANCREDITO	VISA	BANCREDITO INTERN. BANCREDITO INT. ORO BANCREDITO INTERN. PLATINUM
Segundo Lugar	20,00%	BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL	VISA	POP. INTERNACIONAL PAGO SALARIOS INT. POPULAR ORO PAGO SALARIOS ORO POPULAR PLATINUM PREFERENTE INT. C. PAS. PREFERENTE ORO C. PAS. PREFER. PLATIN C. PAS. PREFERENTE INT. X. PAS. PREFERENTE ORO X. PAS. PREFER. PLATIN S. PAS. P.P. HIPOTECARIA INT. P.P. HIPOTECARIA ORO P.P. HIPOTECARIA PLAT.
Tercer Lugar	21,00%	BANCO NACIONAL DE COSTA RICA	MasterCard VISA	BLACK MASTERCARD BN PLATINO MASTERCARD ORO INTERNACIONAL BN LIGA PLATINO BN PLATINO BCSACARD ORO INTERNACIONAL BN ORO BN BCSA CARD
Cuarto Lugar	22,00%	BANCO NACIONAL DE COSTA RICA	MasterCard VISA	CL. INTERNAC. BN BN MUJER BLANCA CL. INTERNAC. BN. CL. BN. BCSACARD
Quinto Lugar	24,00%	BANCO GENERAL BANCO CATHAY BANCO IMPROSA CREDOMATIC	VISA VISA VISA VISA	SIGNATURE INFINITE PLATINO PERSONAL OPTIMA CLASICA OPTIMA DORADA OPTIMA PLATINO

Fuente: Información suministrada por entidades financieras

En este cuadro no se consideraron las siguientes tarjetas: MasterCard Internacional B.N. Desarrollo BN Pymex, Visa Internacional B.N. Desarrollo BN-Mipymes y Visa internacional Mujer empresaria del Banco Nacional con una tasa de 11,50%; las tarjetas Coopeamistad: Visa Internacional, Coopeamistad Visa Oro así como la Visa Internacional Popular Mipymes del Banco Popular con una tasa de 14,00%, dos tarjetas del Banco HSBC con tasa de 15%, tres tarjetas VISA de Coopenae R.L (Clásica internacional, Visa Oro y Platinum), así como

13

Visa Internacional Credecoop y Visa Oro Credecoop de Credecoop R.L., todas con una tasa de 18%, dos tarjetas de HSBC, dos de Coopesanmarcos y una tarjeta de Credix World S.A. con una tasa de 18%, seis de la Cooperativa Cooocique R.L. con 19,00%, nueve tarjetas de Banorédito con una tasa de 19,25%, una tarjeta del Banco Popular, dos de Coopesanramón R.L y una de Coopeservidores con tasa del 20%. Finalmente se excluyeron de cuadro No.6, ocho tarjetas del Banco Nacional con una tasa de 21%, seis tarjetas del Banco Nacional con tasa de interés del 22%, una del Banco Improsa con tasa de 22,56%, una tarjeta de Banco Lafise con tasa de 23,10%, dos del Banco Improsa y la tarjeta Visa Oro Internacional de Coonaprosal R.L., todas con tasa de 24,00% . Todas estas tarjetas se excluyeron de dicho cuadro por ser de acceso restringido.

2.4 Tasas de interés moratorias

A continuación se presenta una síntesis de tasas de interés moratorias anuales, en colones y dólares vigentes al mes de enero del 2011 para las tarjetas que son de acceso no restringido así como las cantidades de tipos de plásticos por rango y sus respectivas participaciones relativas.

Cuadro 7
Costo anual por intereses moratorios en colones
Cantidad de tipos de tarjetas de acceso no restringido

Rango Tasas de Interés	Cantidad de Tarjetas	Participación Relativa
Entre 25% y 34,9%	39	22,2%
Entre 35% y 44,9%	18	10,2%
Entre 45% y 54,9%	106	60,2%
Entre 55% y 70,2%	13	7,4%
Total	176	100,0%

Fuente: Información suministrada por entidades financieras

Cuatro tarjetas de acceso no restringido no reportaron el cobro de tasas de interés moratorio para el financiamiento en colones.

Cuadro 8
Costo anual por intereses moratorios en dólares
Cantidad de tipos de tarjetas de acceso no restringido

Rango Tasas de Interés	Cantidad de Tarjetas	Participación Relativa
Entre 20% y 26,9%	32	21,3%
Entre 27% y 33,9%	92	61,3%
Entre 34% y 40,9%	17	11,3%
Entre 41% y 48,0%	9	6,0%
Total	150	100,0%

Fuente: Información suministrada por entidades financieras

Un total de treinta tarjetas de acceso no restringido no reportaron el cobro de tasas de interés moratorio para el financiamiento en dólares.

2.5 Comisiones por retiro de efectivo

En lo que respecta a las comisiones que cobra el emisor por retiro de efectivo en cajeros en Costa Rica, el cuadro No. 9 contiene, en forma resumida, los porcentajes vigentes al mes de enero de 2011 para las tarjetas que son de acceso no restringido, así como las cantidades de tipos de plásticos y sus respectivas participaciones relativas.

Cuadro 9
Comisión por retiro de efectivo
Cantidad de tipos de Tarjetas de acceso no restringido

Comisión por retiro en colones	Cantidad de Tarjetas	Participación Relativa
Entre 0% y 1,9%	0	0,0%
Entre 2% y 4,9%	65	36,9%
Entre 5% y 6,9%	84	47,7%
Entre 7% y 10%	27	15,3%
Comisión por retiro en dólares	Cantidad de Tarjetas	Participación Relativa
Entre 0% y 1,9%	0	0,0%
Entre 2% y 4,9%	65	40,4%
Entre 5% y 6,9%	70	43,5%
Entre 7% y 10%	26	16,1%

Fuente: Información suministrada por entidades financieras

13

2.6 Plazo para pago de la tarjeta

El análisis de los datos presentados por los emisores permite determinar que, un 45,6% de las tarjetas no restringidas tienen un número de días entre fecha de corte y fecha límite para el pago de contado que va de 20 a 25 días. Asimismo hay un grupo de tarjetas (35%) cuyo periodo está entre 14 y 19 días tal como se presenta en el siguiente cuadro.

Cuadro 10
Plazo de pago
Cantidad de tipos de tarjetas de acceso no restringido

Número de días	Cantidad de Tarjetas	Participación Relativa
14 a 19	63	35,0%
20 a 25	82	45,6%
26 a 30	35	19,4%
Total	180	100,0%

Fuente: Información suministrada por entidades financieras

3. Algunas cifras importantes sobre el mercado costarricense de tarjetas de crédito

Para el mes de enero del presente año se solicitó información adicional a la que regularmente es presentada por las empresas emisoras de crédito. El propósito es el de contar con cifras de algunas variables importantes de esta actividad y obtener algunos indicadores relacionados con las mismas. Los datos solicitados corresponden a los vigentes al 31 de enero del presente año.

3.1 Cantidad de tarjetas

De acuerdo con la información reportada por las empresas, al 31 de enero del presente año se contabilizaron un total de 1,095, 479 (un millón noventa y cinco mil cuatrocientos setenta y nueve tarjetas titulares), se entiende que esta tarjeta corresponde al titular autorizado de la cuenta representada por la tarjeta que emite la institución financiera. Además se contabilizaron 288, 585 plásticos adicionales, entendidos éstos como aquellos que el emisor entrega a las personas autorizadas por el titular de la cuenta.

Dado que algunas personas poseen dos o más tarjetas, se deduce que dicho dato no corresponde al número de personas que tienen tarjeta de crédito.

16

3.2 Límites de crédito e ingresos mínimos por tipo de tarjeta

En el siguiente cuadro se muestra la cantidad de emisores que ofrecen tarjetas de crédito de tipo Clásica Local, Clásica Internacional, Dorada y Platino; además se indica el ingreso mínimo requerido para poder obtener cada una de éstas y los montos mínimos de crédito que, en promedio, se otorga a los tarjetahabientes por cada tipo de tarjeta de crédito.

Cuadro 11
Cantidad de emisores que ofrecen tarjetas de crédito según grupo de ingresos mínimos requeridos para obtener la tarjeta y límites de crédito

GRUPOS DE TARJETAS	CANTIDAD DE ENTIDADES QUE LAS OFRECEN	INGRESO MÍNIMO*	LÍMITE DE CRÉDITO*	LÍMITE DE CRÉDITO*
		PROMEDIO REQUERIDO*	MÍNIMO PROMEDIO*	MÁXIMO PROMEDIO*
CLÁSICA LOCAL	8	€238.600	€182.600	€1.500.000
CLÁSICA INTERNACIONAL	13	€234.000	€222.500	€1.588.200
DORADA	15	€597.130	€1.270.600	€4.007.700
PLATINUM	15	€1.372.000	€1.421.145	€20.763.656

Fuente: Información suministrada por entidades financieras

* Información presentada por las empresas emisoras con corte al 31 de octubre del 2010

3.3 Deuda de los tarjetahabientes y morosidad

El saldo de deuda efectiva que tenían los tarjetahabientes con las empresas emisoras de tarjetas de crédito al 31 de Enero del 2011, fue por un monto de €602 031 594 023,68 (seiscientos dos mil treinta y un millones quinientos noventa y cuatro mil veintitrés con sesenta y ocho céntimos).

Esa cifra incluye las deudas de quienes pagan a la fecha de corte, es decir de contado y por lo tanto no cancelan intereses, así como los que utilizan la tarjeta como medio de financiamiento.

De acuerdo con los datos obtenidos, la morosidad total de los emisores en conjunto, equivale al 15,65% de la deuda efectiva, de los cuales un 10,66% corresponde a un atraso de pago menor a los 90 días y un 4,7% corresponde a un atraso de pago superior a los 90 días.

3.4 Algunos beneficios adicionales que ofrecen las tarjetas de crédito

El cuadro comparativo completo ofrece la información de las 377 tarjetas de crédito que existen en el mercado con datos sobre los costos de membresía, tasas de interés, los costos de cada retiro de efectivo que se hagan en cajeros automáticos, el plazo que cada tarjeta da para cancelar sin pago de intereses y el plazo del crédito otorgado, así como el número de lugares que tiene el usuario para ir a realizar los pagos.

Dentro de los conceptos que ofrecen las tarjetas para atraer a sus clientes, está una variedad de beneficios adicionales, que pueden ser de interés para los usuarios. A continuación se detallan estos servicios adicionales que varían entre los diferentes emisores y aun entre diferentes tarjetas de un mismo emisor.

- *servicio de tarjeta de llamada telefónica,*
- *seguro para viajes,*
- *seguros de asistencia médica,*
- *reemplazo de tarjeta en 24 horas en cualquier parte del mundo,*
- *cambio de cheques en el extranjero,*
- *extra financiamiento,*
- *acceso a salas especiales en aeropuertos,*
- *servicio concierge,*
- *catálogo de descuentos,*
- *servicios bancarios integrados,*
- *boletín informativo,*
- *sucursal en Internet,*
- *seguro alquiler de autos,*
- *servicio telefónico automatizado, y*
- *programa de lealtad (puntos, millas y similares)*

Anexo No. 1. Cantidad de Tipos de Tarjetas de crédito por emisor		
	EMISOR	Cantidad de tarjetas
1	CREDOMATIC DE COSTA RICA	96
2	CITI TARJETAS E COSTA RICA	43
3	BANCO NACIONAL	43
4	BANCO PROMERICA	27
5	BANCREDITO	25
6	BANCO POPULAR	21
8	HSBC (Costa Rica) S.A.	20
9	SCOTIABANK DE C.R.	11
10	BANCO COSTA RICA	10
11	BANCO IMPROSA	9
12	COOPROLE R.L.	9
13	MEDIOS DE PAGO M P S.A.	8
14	BANCO LAFISE	7
15	COOIQUE R.L.	6
16	CATHAY CARD S.A.	5
16	BANCO GENERAL	4
17	TARJETAS BCT S.A.	4
18	CAJA ANDE	3
19	COOPEAMISTA D R.L.	3
20	COOPEGRECIA R.L.	3
21	COOPENAE R.L.	3
22	CREDECOOP R.L.	3
23	COOPESANRAMON R.L.	2
24	COOPEALIANZA	2
25	COONAFROSAL R.L.	2
26	COOPESANMARCOS R.L.	2
27	COOPESERVIDORES	2
28	CREDISMAN S.A.	1
29	CREDIX WORLD S.A.	1
	TOTAL	377

Fuente: Información suministrada por entidades financieras

ANEXO N 3

Guía de revisión documental

GUÍA DE REVISIÓN DOCUMENTAL

La siguiente guía de revisión de documental pretende constatar la existencia o en caso contrario, de Legislación, reglamentación y manuales de procedimientos para la regulación del Mercado de Tarjetas de Crédito en Sistema Bancario costarricense:

Si No

Detalle:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 10.

ANEXO N 4

Guía de observación directa

**GUIA OBSERVACION
ADQUISICIÓN TARJETA DE CRÉDITO BANCO NACIONAL**

La siguiente guía pretende recopilar información para conocer el tipo de capacitación que brinda el Banco Nacional de Costa Rica a la hora de ofrecer tarjetas de crédito a sus clientes:

Día: _____

Hora: _____

Sucursal: _____

1. El funcionario (a) brinda su nombre y un saludos

Si No

2. El funcionario (a) tiene buena dicción

Si No

3. El funcionario (a) brinda una explicación sobre lo que es una tarjeta de crédito y su funcionamiento

Si No

4. ¿El funcionario (a) explica sobre lo que es la tasa de interés mensual y anual y su funcionamiento real?

Si No

5. El funcionario (a) explica al cliente los conceptos y funcionamiento de lo siguiente:

- | | | |
|---------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| a. Pago en efectivo | <input type="checkbox"/> Si | <input type="checkbox"/> No |
| b. Pago mínimo | <input type="checkbox"/> Si | <input type="checkbox"/> No |

- c. Pago mínimo mas monto adicional Si No
- d. Intereses moratorios Si No
- e. Límite de crédito Si No
- f. Lo que cubre el pago mínimo Si No

6. El funcionario (a) explica de forma clara y sencilla sobre las fechas de corte para el pago mínimo y pago de contado

- Si No

7. ¿El funcionario (a) explica con lenguaje sencillo los términos del contrato y las características de la tarjeta de crédito?

- Si No

8. ¿La metodología utilizada por el funcionario (a) para capacitar al cliente es amigable y educativa?

- Si No

9. ¿Al brindar información, el funcionario (a) explica con detenimiento y claridad las ventajas y desventajas de adquirir una tarjeta de crédito?

- Si No

10. ¿Al recibir la información por parte del Banco Nacional, podría el observador brindar la información a otra persona que la necesite?

- Si No ¿porqué?

ANEXO N 5

Cuestionario aplicado a los tarjetahabientes

UNIVERSIDAD NACIONAL
 Escuela de Administración
 Licenciatura en Administración con énfasis en Gestión Financiera
 Seminario de Graduación: "Análisis de la Educación Financiera de los usuarios de la Tarjeta de Crédito del Banco Nacional de Costa Rica del Cantón Central del Distrito Central de la Provincia de Heredia"

CUESTIONARIO

La siguiente encuesta pretende recopilar información para conocer cómo afecta la falta de educación financiera en los niveles de endeudamiento por tarjetas de crédito en los tarjetahabientes del Banco Nacional Sucursal de Heredia, Distrito central, Cantón Central. La información recopilada será confidencial y utilizada para un ejercicio académico.

Información Personal:

Rango de edad: 1) 20-30 2) 31-40 3) 41-50 4) 51-60 5) 61 ó mas

Género: 1) Femenino 2) Masculino

Último Grado Académico: 1) Primaria 2) Secundaria 3) Universitaria

Estado Civil: 1) Soltero (a) 2) casado (a) 3) unión libre 4) Divorciado (a) 5) Viudo (a)

Estimado Tarjetahabiente:

A continuación se le presentan una serie de preguntas relacionadas con el manejo de las tarjetas de crédito del BNCR, por favor seleccione la opción que más se ajuste a su experiencia con este mecanismo de crédito:

1. ¿Cuántas tarjetas de crédito tiene actualmente?

1) 1 2) 2 3) 3 4) 4 5) 5 o más

2. ¿Cuántas tarjetas de crédito utiliza?

1) 1 2) 2 3) 3 4) 4 5) 5 o más

3. ¿Con que frecuencia utiliza su tarjeta de crédito del BNCR?

1) Diariamente 2) 1 vez a la semana 3) 2 a 5 veces por semana
 4) 5 a 8 veces por semana 5) 1 vez al mes 99) Otro _____

4. ¿Para qué tipos de pago utiliza su tarjeta de crédito del BNCR?

1) Alimentación 5) Servicios públicos 9) Adelantos de Salario 12) Educación
 2) Servicios Médicos 6) Entretenimiento y ocio 10) Viajes 13) Compra electrodomésticos

- 3) Pago de deudas 7) Pago de gasolina 11) Emergencias médicas 14) Pago de deudas
 4) Compra de ropa, zapatos y bisutería 8) Caprichos 9) Otros

5. ¿Conoce los beneficios y características que posee la utilización de las tarjetas de crédito?
 1) Sí 2) No
6. ¿Conoce cuál es la tasa de interés en dólares y colones de su tarjeta de crédito?
 1) Sí 2) No
7. ¿Conoce cuáles son sus fechas de pago mínimo y de contado?
 1) Sí 2) No
8. ¿Conoce cuál es la diferencia entre pago mínimo y pago de contado?
 1) Sí 2) No
9. ¿Conoce lo que cubre el pago mínimo?
 1) Sí 2) No
10. Para el pago de tarjeta de crédito, ¿qué tipo de pago utiliza frecuentemente?
 1) Pago de contado 2) Pago mínimo 3) Pago mínimo + monto adicional
- 2) ¿Ha pagado intereses moratorios por el pago atrasado de su tarjeta de crédito?
 1) Sí 2) No
- 3) En relación con sus ingresos (mensuales, anuales) el monto adeudado en su tarjeta de crédito es:
 1) Superior 2) Igual 3) Inferior
- 4) ¿Cuándo se le otorgó la tarjeta de crédito, el banco le brindó recomendaciones o una breve inducción para una correcta utilización?
 1) Sí 2) No
- 5) Considera usted que la tarjeta de crédito es una opción financiera:
 1) Rentable 2) No rentable
- 6) ¿Según su criterio, afecta la utilización de la tarjeta de crédito sus finanzas?
 1) Sí 2) No
- ¿Por _____ qué?
- 7) ¿Necesita una mayor información de cómo utilizar la tarjeta de crédito correctamente?
 1) Sí 2) No
- 8) ¿Se encuentra satisfecho con su tarjeta de crédito?
 1) Sí 2) No

9) ¿Qué recomendaciones le daría usted a aquellas personas que van a adquirir una tarjeta de crédito?

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO N 6

Entrevista aplicada a funcionarios del BNCR

ENTREVISTA

La siguiente entrevista pretende recopilar información para conocer cómo afecta la falta de educación financiera en los niveles de endeudamiento por tarjetas de crédito en los tarjetahabientes del Banco Nacional, Distrito central, Cantón Central de la provincia de Heredia. La información recopilada será confidencial y utilizada para un ejercicio académico.

Nombre:

Puesto:

- 1) ¿Qué se entiende por educación financiera?
- 2) ¿Cuáles son los factores que influyen en la carencia de educación financiera en las personas?
- 3) ¿Cree usted que la tarjeta de crédito sea una opción financiera rentable?
- 4) A su criterio ¿El endeudamiento en las personas se debe al uso irracional que hacen de las tarjetas de crédito? Si, No ¿por qué?
- 5) ¿Cree usted que el Banco ofrece tarjetas de crédito a las personas sin una adecuada capacitación?
- 6) ¿A su criterio, cuales son las condiciones que debe poseer una persona para adquirir una tarjeta de crédito y darle un uso racional y eficiente?
- 7) ¿Qué recomendaciones le daría a las personas que van a adquirir una tarjeta de crédito?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N 7
Dato Población de estudio
(Correo electrónico)

Rolando Chaves Mora

De: Carlo Chaves Mora
Enviado el: Jueves, 11 de Noviembre de 2010 08:36 AM
Para: Rolando Chaves Mora
Asunto: RE: Dato

Este es el dato de los últimos 3 meses

Oficina	2010-08	No Operaciones	2010-09
	Principal Directo		Principal Directo
4 - HEREDIA	1,099,436,960.90	4,621	1,139,899,133.89

*Carlo Chaves Mora
 Asistente Director de Crédito
 Telf 2277-7920 / 2277-7900 Ext 6520
 Dirección Regional Heredia Limón*

De: Rolando Chaves Mora
Enviado el: Jueves, 11 de Noviembre de 2010 08:17 a.m.
Para: Carlo Chaves Mora
Asunto: Dato

Diga ud cree que me pueda conseguir el dato nada mas de cuantas Tarjetas de Crédito posee activas la Sucursal 004, es q estamos determinando la muestra y necesitamos un numero aunque sea aproximado p encuestas. Aunque sea el numero nada mas

Rolando Chaves Mora
 Agencia San Joaquin de Flores, Heredia
 T-162265-8591

ANEXO N 8

Carta Estadístico

San José, 08 de marzo de 2011

Señores
Consejo Académico
Escuela de Administración
UNIVERSIDAD NACIONAL

Estimada señora:

En virtud de prestar mis servicios de estadístico ad honorem, a los estudiantes que sustentan el trabajo final de graduación, para obtener el grado académico de Licenciatura en Administración con énfasis en Gestión Financiera, titulado "Análisis de la Educación Financiera de los usuarios de las Tarjetas de Crédito en el Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) del Distrito Central del Cantón de Heredia en la Provincia de Heredia: julio 2010 – mayo 2011", le indico que de la **población** de estudio, definida en un total de **4621** tarjetahabientes del Banco Nacional de Costa Rica, del cantón central y distrito primero de la provincia de Heredia (sucursal 04) al mes de agosto 2010, la muestra es de **251** tarjetahabientes.

Con el objetivo de fundamentar la definición de la muestra supra citada, se explican a continuación los métodos con los cuales fue determinada.

A. Metodología utilizada:

Debido a que no se podía contar con la lista de los 4621 clientes del Banco por ser información confidencial, no se pudo recurrir a un muestreo probabilístico, ya que este implica que cada uno de los elementos de la población debe tener la misma probabilidad de salir en la muestra, lo cual solo hubiera sido posible, si se contara con dicha lista.

Ante estas circunstancias, se determinó que para poder recolectar los datos, a partir del instrumento de recolección de datos (cuestionario), la única opción viable consistía en visitar las instalaciones del Banco correspondiente y aplicar el cuestionario a los clientes que se encontraban en dichas instalaciones, por lo que se procedió a utilizar un **muestreo no probabilístico**, es por ello que no pueden incluirse datos como el margen de error o nivel de confianza, debido a

que en el muestreo no probabilístico, no existen fórmulas para calcular un tamaño de muestra.

Por lo tanto, en esta presente investigación se realiza un análisis descriptivo sobre el nivel de educación financiera que tienen los usuarios de la tarjeta de crédito clásica e internacional para uso de la misma, del Banco Nacional localizado en el cantón central y distrito primero de la provincia de Heredia (sucursal 04). Para tales efectos, se utiliza un muestreo no probabilístico por conveniencia, en este caso accidental o por comodidad, es decir, se proceden a entrevistar aquellos clientes que se encuentran en las instalaciones del Banco entre el 22 de marzo al 30 de abril del 2011, de ahí el nombre de este tipo de muestreo no probabilístico.

Para efectos de determinar un tamaño de muestra adecuado, que vaya acorde a los objetivos y necesidades de información, así como al tamaño de la población, se procede a simular el escenario, el cual consiste en aparentar si se hubiera podido contar con la lista de los 4621 clientes, para efectos de utilizarlo como punto de referencia para nuestro estudio. En este caso de simulación, el diseño muestral correspondería a un muestreo probabilístico simple al azar con selección sistemática.

De esta forma, si se trabajara con un nivel de confianza del 97,5% y un margen de error máximo permitido del 3%, el tamaño de muestra sería:

Como el nivel de confianza = 97,5%, esto implica que $Z_{\alpha/2} = 2.24^2$

$p = 0.05$ porque no se tiene información de estudios anteriores similares, por lo que se utiliza este valor para maximizar el tamaño muestral.

$$q = 1 - p = 0.95$$

$d =$ margen de error máximo permitido = 3%

La fórmula a utilizar sería la siguiente:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 * p * q}{d^2}$$

$$n = \frac{2.24^2 * 0.05 * 0.95}{0.03^2} = 265$$

Cómo la población es finita, el total de unidades que se deben analizar es el siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde N es el tamaño de la población, así que:

$$n = \frac{4621 * 2.24^2 * 0.05 * 0.95}{0.03^2 * (4621 - 1) + 2.24^2 * 0.05 * 0.95} = 251$$

Si se hubiera contado con la lista de los clientes y si se hubiera deseado trabajar con un nivel de confianza del 97.5% y con un margen de error del 3%, se necesitaría una muestra de 251 clientes.

Por lo tanto, ante este panorama se procede a entrevistar a 251 clientes que se encontraban en las instalaciones del Banco entre el 22 de marzo al 30 de abril del 2011, que fueron los momentos en que se realizaron las entrevistas y que por supuesto estuvieron anuentes a responder dicho cuestionario, mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia.

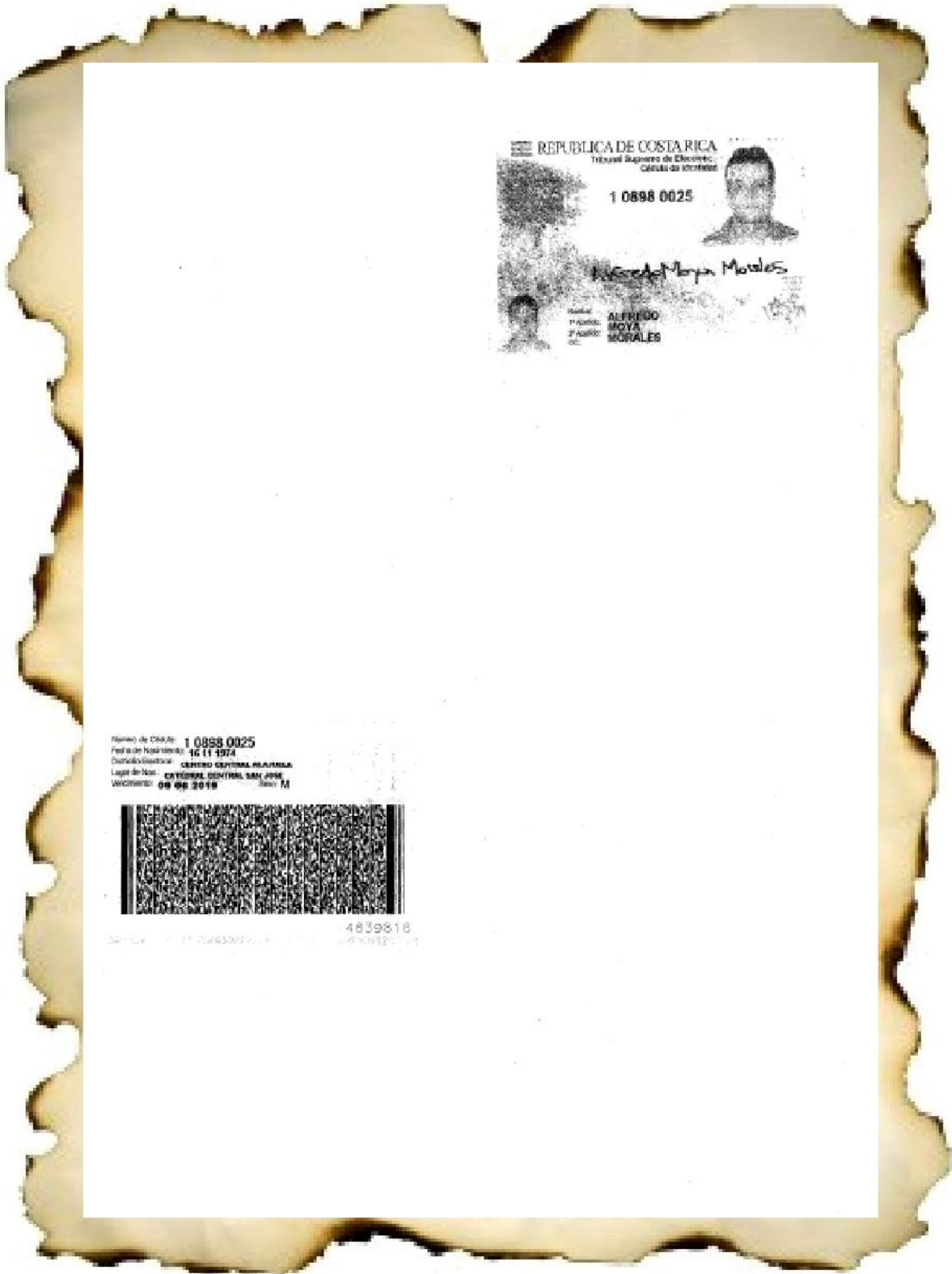
Quedando a sus órdenes para cualquier consulta que al respecto se les ofrezca.

Respetuosamente,

Alfredo Moya Morales
Alfredo Moya Morales
Bachiller en Estadística

Ajunta:
Cédula de identidad.
Copia Grado Académico.

C.
*Sustantante Seminario de Graduación
*M.A.E. Kattia Vasconcelos Vázquez - Directora Académica Seminario de Graduación



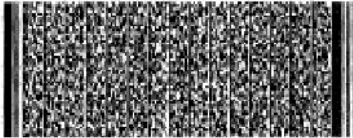
REPUBLICA DE COSTA RICA
Tribunal Supremo de Elecciones
Cédula de Identidad

1 0898 0025

Alfredo Moya Morales

Nombre: ALFREDO
Apellido: MOYA
MORALES

Número de Cédula: 1 0898 0025
Fecha de Expedición: 16 11 1974
Centro Electoral: CENTRO CENTRAL ALAJUELA
Lugar de Nac.: CENTRO ELECTORAL SAN JOSE
Vencimiento: 09 09 2019



4839818

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

Por haber cumplido con los requisitos reglamentarios
de la carrera respectiva,
se confiere a

Alfredo Moya Morales

el grado académico de *Bachiller en Estadística,*

con todos los derechos y deberes
inherentes a tal grado.

Dado en la Ciudad Universitaria Rodrigo Facio
el 3 de abril del 2003.

En fe de lo cual firmamos junto al sello de la Universidad.

Universidad de Costa Rica
Institución benevolente de la
educación y la cultura costarricense



Inscripción: #02-281
1981-1-883-025

Decano


Facultad de Ciencias Económicas

Rector



ANEXO N 9

Procedimiento para la venta de tarjetas de crédito-BNCR, Código DCTO.PSM.TC.001

 BANCO NACIONAL <small>BANCA DE COSTA RICA</small>	Dirección Corporativa de Tecnología y Operaciones Procedimiento para la venta de tarjetas de crédito-BN	Código DCTO.PSM. TC.001 Edición 3
---	---	--

1. PROPÓSITO

Estandarizar el proceso de venta de tarjetas de crédito-BN en las Sucursales y Agencias del Banco Nacional de Costa Rica.

2. ALCANCE

Agencias y Sucursales del Banco Nacional de Costa Rica.

3. DEFINICIONES

Tarjetas-BN: Tarjeta de crédito ofrecida por el BNCR a sus clientes.

Sistema: Sistema donde se realizan las transacciones de las tarjetas de crédito-Banco Nacional.

PIN: Clave personal con la cual el cliente accesa los diferentes servicios de los cajeros automáticos por medio de la tarjeta.

4. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad de cada gerente o agente velar para que en los puestos relacionados con la venta de Tarjetas de Crédito se cumpla en forma adecuada con los procedimientos establecidos.


5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Inicio: Entrega de información al cliente, entrevista inicial y evaluación previa.

- 5.1.1 El vendedor ó tramitador ante la consulta por primera vez de un cliente sobre el producto Tarjetas de Crédito procederá a entregar y explicar la información correspondiente al cliente: requisitos, condiciones, ventajas y pasos del proceso. Si el cliente desea continuar con el proceso, el vendedor ó tramitador debe solicitarle la identificación, la misma debe estar en buen estado y vigente. Luego procede a realizar la entrevista inicial al cliente, digitando los datos que el Sistema solicita (nombre, cédula, salario bruto, antigüedad laboral, etc.) con el propósito de incluir dentro de la base de datos la información del cliente. El sistema verificará con el número de identificación del titular y del fiador si están dentro de la lista de clientes "codificados" (lista de clientes con situaciones especiales con el BN) y al ingresar el monto de ingreso bruto del titular, el Sistema también verificará si cumple con los mínimos requeridos de acuerdo con el tipo de tarjeta solicitada. Adicionalmente verificará que el titular cumpla con la antigüedad laboral mínima requerida. En este proceso el Sistema verificará que no existan solicitudes en proceso para el mismo tipo de tarjeta y para el mismo cliente.

La versión impresa de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA

Página 2 de 5

 BANCO NACIONAL <small>MÁS CERCA DE USTED</small>	Dirección Corporativa de Tecnología y Operaciones Procedimiento para la venta de tarjetas de crédito-BN	Código DCTO.PSM. TC.001 Edición 3
--	---	---

Nota

1) La solicitud diseñada en el Sistema de Tarjetas de Crédito permite digitar más información en lo referente al fiador que los campos que posee la solicitud física preimpresa de tarjetas de crédito, por ejemplo: el salario bruto, antigüedad laboral, dirección del trabajo, etc, las cuales no se pueden omitir. El vendedor ó tramitador debe solicitar dichos datos al cliente para poder grabar la solicitud en estado "preliminar". Una vez grabada la solicitud se debe anotar el número de la misma si se está utilizando la solicitud preimpresa.

5.2 Control: Verificación de datos de cliente con requisitos completos

Cuando el cliente entregue los documentos completos, el vendedor ó tramitador debe verificar que los requisitos estén **completos** y que exista una solicitud en el Sistema en estado "preliminar".

- 5.2.1 Si existe en el Sistema una solicitud del cliente en estado "preliminar", se procede a completar la información de la solicitud con la información suministrada por el cliente y con la que se evidencia en los documentos. En el Sistema el vendedor ó tramitador debe cambiar el estado de la solicitud y pasarla a "Solicitud Completa" en el menú correspondiente.
- 5.2.2 Si no existe en el Sistema una solicitud en estado "preliminar" para el cliente, se procede a ingresar una solicitud nueva con toda la información completa. Dicha solicitud al grabarse quedará en estado "preliminar", por lo que el vendedor ó tramitador luego procede a cambiar el estado de la solicitud a "Completa" en el menú correspondiente.


Para todas las solicitudes ingresadas al Sistema (preliminares), las mismas quedarán almacenadas y podrán ser accedidas por la oficina seleccionada por el cliente.

Nota:

- 1) Ver los requisitos para solicitar la tarjeta de crédito -BN en la Intranet dentro Sitios Web y en la Dirección Corporativa de Crédito con la siguiente ruta de acceso:
- Productos y Programas de Crédito.
 - Programas.
 - Otros Programas de Crédito.
 - Actividad Comercial.
 - BN Tarjetas de Crédito.
 - Programa BN Tarjetas de Crédito. (Edición vigente).
- 2) Cuando el crédito de la tarjeta solicitada es respaldado con un CDP, el cliente debe entregar una copia de dicho documento para el trámite respectivo. Los valores debe necesariamente ser emitidos por el Banco Nacional y vigentes (no vencidos).

La versión impresa de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA

Página 3 de 5

 BANCO NACIONAL <small>BANCO DE CUZCO</small>	Dirección Corporativa de Tecnología y Operaciones Procedimiento para la venta de tarjetas de crédito-BN	Código DCTO.PSM. TC.001 Edición 3
--	---	--

5.3 Estudio crediticio y verificación de capacidad de pago definitiva

- 5.3.1 Para aquellas oficinas que no poseen departamento de crédito, toda la documentación entregada por el cliente, así como el flujo de trabajo se direccionará a la oficina asignada para el trámite del crédito respectivo, por ejemplo para los Centros de Procesamiento.
- 5.3.2 Para aquellas oficinas que poseen departamento de crédito, el tramitador debe realizar un estudio de Referencias Comerciales y Crediticias del cliente, esto con el fin de corroborar la información suministrada por el mismo.

Con toda la información recopilada se procede a calcular la Capacidad de Pago en el Sistema para determinar el límite de crédito que se le puede entregar al cliente. La Hoja de Capacidad de Pago una vez grabada, puede ser actualizada las veces necesarias, siempre y cuando la solicitud no se encuentre en estado "aprobada" y es un requisito indispensable para poder digitar los datos en la Carátula de Crédito cuando la garantía es Fiduciaria.

Seguidamente se digitan los datos que se solicitan en la Carátula de Crédito de acuerdo con los resultados del estudio crediticio.

Una vez que se encuentra el estudio completo, el expediente físico debe ser trasladado al funcionario (s) responsable (s) de aprobar las Tarjetas de Crédito de la oficina (aprobador) de acuerdo con la Matriz de Aprobación de Crédito y Servicios Especiales.

El estudio completo consta de los siguientes documentos:

1. Formulario completo de Carátula de Crédito para Tarjeta de Crédito, el cual contiene la parte de referenciación de clientes. (DCCR-DCN-UPC-05).
2. Declaración Jurada de Deudas.
3. Hoja de capacidad de pago de Tarjetas de Crédito.
4. Resultados de estudios de Referencias Comerciales y Crediticias.
5. Solicitud completa con los datos del cliente y fiador y las respectivas firmas.
6. Copias de cédulas del cliente y fiador.
7. Constancia salarial ó certificación de ingresos.
8. Recibo de teléfono, agua ó luz.


En el Sistema el tramitador debe ingresar la *recomendación* producto del estudio crediticio, la cual podrá ser:

1. Preaprobar
2. Prerechazar

Además el tramitador podrá recomendar un límite de crédito.

La versión impresa de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA

Página 4 de 5

 BANCO NACIONAL <small>MAI CERCA DE TI</small>	Dirección Corporativa de Tecnología y Operaciones Procedimiento para la venta de tarjetas de crédito-BN	Código DCTO.PSML TC.001 Edición 3
---	---	--

La información de la Carátula de Crédito podrá ser modificada siempre y cuando el estado de la Solicitud se encuentre en estado "Replanteada". Este estado lo puede cambiar alguno de los aprobadores de la oficina y se encuentra en la opción de Aprobación de Solicitudes en el Sistema.

5.4 Fin: Aprobación o rechazo electrónica de solicitud

El funcionario responsable de aprobar las Tarjetas de Crédito de la oficina (aprobador), recibe el expediente del tramitador y procede a revisar la recomendación de aprobación ó rechazo de la solicitud.

Si la recomendación es aprobar la solicitud (solicitud S = pre aprobada), el aprobador procede a revisar el expediente, el límite de crédito y el tipo de tarjeta a asignar. De estar de acuerdo con los datos, se ingresa al Sistema y se cambia la misma a un estado "A = Solicitud Aprobada definitivamente" (el aprobador define el límite de crédito definitivo, el cual puede variar con respecto al recomendado por el tramitador). En caso de estar en desacuerdo, ingresa en el Sistema la opción de replantear (Solicitud Replanteada), y procede a reunirse con el tramitador para tomar una decisión final.

Si la recomendación es rechazar (solicitud pre rechazada), procede a revisar los motivos del rechazo y de estar de acuerdo ingresa en el Sistema la opción de "Solicitud Rechazada". En caso de estar en desacuerdo, ingresa en el Sistema la opción de replantear (Solicitud Replanteada), y procede a reunirse con el tramitador para tomar una decisión final.

Una vez aprobada la solicitud, el Sistema procederá a realizar una solicitud de embozado de tarjeta.

Nota 1: Clientes Preferenciales / Cliente tipo "A"

Para efectos de Tarjetas de Crédito se entenderá por Cliente tipo "A", aquel que al haber operado con el banco, lo haya hecho en el CODIGO 1 (historial de códigos) o 10 (clientes excelentes). De estar operando en la actualidad, debe hacerlo en la categoría de Riesgo SUGEF "A", dentro de la clasificación comercial no debe ubicarse en clientes en abandono, y mantener una buena relación de negocios con el banco en otros servicios; además las referencias externas deben ser excelentes.


Es responsabilidad de los aprobadores de la oficina dueña de la cuenta (oficina donde se aprueba la solicitud) establecer los controles antes mencionados.

La versión impresa de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA

Página 5 de 5

ANEXO N 10

Ficha de Producto BNCR Tarjetas de Crédito

 BANCO NACIONAL <small>BAJOS COSTOS PARA TODOS</small>	Ficha de producto: BN TARJETAS DE CRÉDITO		Código: FP05-PR06SC01	
	Fecha de Aprobación: 22-02-2009	Fecha que rige: 02-03-2010	Página: 2 de 8	Edición: 3


ATRIBUTOS Y VARIABLES DEL PRODUCTO

NOMBRE DEL PRODUCTO	BN TARJETAS DE CRÉDITO
DESCRIPCIÓN	Sub producto dirigido al financiamiento del Sector Consumo. Se trata de un medio de pago para la adquisición de bienes y servicios a través de una línea de crédito revolving tipificada en un contrato de apertura de tarjeta de crédito, para el uso de la misma dentro y fuera del país, el cual se rige por las disposiciones que en materia de contratos y obligaciones contienen los Códigos Civil y de Comercio de Costa Rica.
COMPROMISO DE CALIDAD¹	Máximo 5 días hábiles

REQUISITOS DEL CLIENTE

1. Requisitos Crediticios	1.1 Persona Física: 1.1.1-Del cliente: Fotocopia de la cédula de identidad o de residencia en caso de extranjeros. Cualquier otra consideración remitirse al documento de <u>Requisitos Crediticios</u> . Se deberá adjuntar la copia de la cédula de las personas que tendrán tarjetas adicionales y/o segundos plásticos. 1.1.2-De la capacidad de pago: Orden patronal o constancia salarial para el caso de asalariados o certificación de ingresos en el caso de personas con actividad económica propia (trabajador independiente), según la <u>Normativa de Capacidad de Pago</u> . 1.1.3-Del plan de inversión: Para compra de saldos de otros emisores: En el caso de clientes nuevos se debe adjuntar copia de los 3 últimos estados de cuenta e indicar en la solicitud el nombre del emisor y monto a cancelar. En caso de tarjetahabientes del Banco Nacional (vigentes), adjuntar copia del último estado de cuenta del emisor al que se le comprará el saldo. En caso de que exista fiador solicitar lo estipulado en los puntos 1.1.1 y 1.1.2.
	1.2 Persona Jurídica (Tarjetas Empresariales): 1.2.1-Del cliente: Fotocopia de la cédula jurídica, certificación actualizada de la personería jurídica (la cual debe haber sido emitida no más de 30 días antes


¹ Tiempo máximo de respuesta establecido por el dueño de producto, el cual incluye el tiempo de la entrevista, trámite y formalización del crédito.

 BANCO NACIONAL <small>del comercio exterior</small>	Ficha de producto: BN TARJETAS DE CRÉDITO		Código: FP05-PR06SC01	
	Fecha de Aprobación: 22-02-2009	Fecha que rige: 02-03-2010	Página: 3 de 8	Edición: 3


	<p>de la fecha de formalización), copia del acta constitutiva de la empresa, fotocopias de las cédulas de identidad de todos los ejecutivos a los cuales se otorgará tarjeta.</p> <p>1.2.2-De la capacidad de pago: Mediante Estados financieros de acuerdo con lo normado en la <u>Normativa de Capacidad de Pago</u>.</p> <p>En caso de que exista fiador solicitar lo estipulado en los puntos 1.1.1 y 1.1.2. Cualquier otro caso en particular remitirse al documento de <u>a-Generalidades del Trámite</u></p>
--	---


CONDICIONES CREDITICIAS

1. Perfil general del cliente	<p>Tarjeta de Crédito Personal: Personas físicas, costarricenses naturales o nacionalizados; extranjeros residentes; habilitado legal y por normativa (interna o de la SUGEF) para ser sujeto de crédito.</p> <p>Los asalariados del sector público, deben estar nombrados en propiedad, con un mínimo de seis meses de laborar para la misma institución y de forma consecutiva. En caso de contar con un estatus de interinato, puede aplicar para la obtención de un crédito siempre y cuando tenga más de un año en este estatus y que aporte un fiador que cumpla con las características indicadas en el apartado de garantías.</p> <p>En el sector privado no se aceptarán personas cuyo contrato sea temporal, además deben tener un mínimo de un año de periodo de contratación consecutivo.</p> <p>Tarjeta de Crédito Empresarial: Personas jurídicas nacionales legalmente aptas para operar en el país y que reúnan los requisitos establecidos.</p> <p><u>Nota 1:</u> En el caso de personas jurídicas, se debe verificar que el solicitante (representante legal), los fiadores propuestos y los titulares de los plásticos se encuentren al día en el servicio de todas sus operaciones directas o indirectas con el Banco Nacional.</p>
2. Segmentos	<p>Los tipos de tarjetas que se pueden otorgar son los siguientes:</p> <p>Tarjetas Personales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Clásica local: Se utiliza únicamente en el territorio nacional. 2. Clásica Internacional: Para uso local o internacional. Las tarjetas juveniles se clasifican dentro de ésta tipología. 3. Oro Internacional: Para uso local o internacional. El cliente debe tener un ingreso mínimo mensual de USD 800 (ochocientos) o su equivalente en colones. 4. Platinum: Para optar por este tipo de tarjeta el cliente (persona física) debe tener un ingreso mínimo de USD 1 400 (mil cuatrocientos dólares) o su equivalente en colones. 5. Mastercard Black: Solamente para clientes que demuestren capacidad de pago que respalde un límite de crédito mínimo de USD 20 000 (veinte mil


 BANCO NACIONAL <small>INSTITUCIÓN FINANCIERA</small>	Ficha de producto: BN TARJETAS DE CRÉDITO		Código: FP05-PR06SC01											
Fecha de Aprobación: 22-02-2009	Fecha que rige: 02-03-2010	Página: 4 de 8	Edición: 3											
	<p>dólares).</p> <p>Tarjetas Empresariales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Empresarial: Se otorga a personas jurídicas que no pertenezcan al segmento de Banca de Desarrollo, para uso local e internacional. 2. Mipymes: Se otorga al segmento de clientes de Banca de Desarrollo, para uso local e internacional. Aplica lo normado en el producto Tarjeta Mipymes. 3. Pymex: Se otorga al segmento de clientes de Banca de Desarrollo exportadores, para uso local e internacional. Aplica lo normado en el producto Tarjeta Pymex. 4. Mipymes Mujer Empresaria: Se otorga a mujeres empresarias de Banca de Desarrollo, uso local e internacional. Aplica lo normado en el producto Tarjeta Mipymes. <p>Otras tarjetas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarjetas Propietarias: Son tarjetas emitidas por el Banco Nacional sin el uso de una marca internacional, por medio de acuerdos con socios comerciales específicos, en donde el plástico solamente puede ser utilizado en los puntos de venta del socio comercial. 													
3. Clasificación	Ver el documento de Instructivo Clasif. Actividades-Subclases .													
4. Fondo	Fondos propios.													
5. Usos finales de los recursos	Tarjetas personales: Gastos personales. Tarjetas Empresariales y Propietarias: Gastos propios de su giro comercial.													
6. Monedas	Colonos y dólares. Para el financiamiento en dólares rige lo normado en el Instructivo de Financiamiento en Dólares .													
7. Plazos y Periodo de gracia	<p>El plazo del crédito será sobre cada compra.</p> <p>Para el caso de tarjetas personales y la tarjeta de crédito empresarial, el plazo es de 60 meses.</p> <p>En el caso de tarjetas Mipymes y PYMEX el plazo es de 36 meses.</p> <p>Las tarjetas propietarias tendrán los siguientes plazos:</p> <table border="1" data-bbox="740 1451 1097 1587"> <thead> <tr> <th>Tarjeta Propietaria</th> <th>Plazo (meses)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Subasta ganadera Palermo</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>Subasta Yory</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>Bésame</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Arpe</td> <td>12</td> </tr> </tbody> </table>				Tarjeta Propietaria	Plazo (meses)	Subasta ganadera Palermo	18	Subasta Yory	18	Bésame	12	Arpe	12
Tarjeta Propietaria	Plazo (meses)													
Subasta ganadera Palermo	18													
Subasta Yory	18													
Bésame	12													
Arpe	12													

La versión impresa de este documento constituye una **COPIA NO CONTROLADA**
 Control de Formato: FP04-PR01SC01 / Edición 3

 BANCO NACIONAL <small>del TERCER SECTOR</small>	Fecha de producto: BN TARJETAS DE CRÉDITO		Código: FP05-PR06SC01										
	Fecha de Aprobación: 22-02-2009	Fecha que rige: 02-03-2010	Página: 5 de 8	Edición: 3									
		<table border="1"> <tr> <td>Éxito Betancourt</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Ágora Redes</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Lady Vanessa</td> <td>4</td> </tr> </table>	Éxito Betancourt	6	Ágora Redes	4	Lady Vanessa	4					
Éxito Betancourt	6												
Ágora Redes	4												
Lady Vanessa	4												
	No aplican los periodos de gracia para este tipo de crédito.												
8. Tasas de Interés	<p>8.1- Tasa: Las vigentes en la web de finanzas para cada actividad.</p> <p>8.2- Modalidades de tasa: Variable y mensual vencida.</p> <p>8.3-Ajustabilidad: mensual</p> <p>8.4-Tasa Piso: Las vigentes en la web de finanzas.</p> <p>8.5-Tasas de referencias: N/A</p>												
9. Comisiones	Las comisiones vigentes en el Manual de Comisiones .												
10. Garantías	<p>Rige el siguiente esquema de garantías:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Id</th> <th>Tipo de Cliente</th> <th>Tipo de garantía</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td> <td>Clientes "A"</td> <td>Contrato Mercantil</td> </tr> <tr> <td>02</td> <td>Resto de Clientes</td> <td>Contrato Mercantil y fiador (se consigna en el mismo contrato)</td> </tr> </tbody> </table> <p>El fiador debe ser costarricense, con capacidad de pago y como mínimo con una antigüedad laboral igual o mayor a 12 meses.</p> <p>También se puede tomar cualquier otro tipo de garantía a satisfacción del Banco, según lo normado en el documento h-Garantías de Crédito.</p> <p>Nota 2: A los clientes con historial de pago N1 se les podrá otorgar una tarjeta de crédito sin fiador, en aquellos casos en que los mismos tengan una alta vinculación con el Banco (al menos 5 productos).</p>				Id	Tipo de Cliente	Tipo de garantía	01	Clientes "A"	Contrato Mercantil	02	Resto de Clientes	Contrato Mercantil y fiador (se consigna en el mismo contrato)
Id	Tipo de Cliente	Tipo de garantía											
01	Clientes "A"	Contrato Mercantil											
02	Resto de Clientes	Contrato Mercantil y fiador (se consigna en el mismo contrato)											
11. Porcentajes de financiamiento	N/A												
12. Montos mínimos y máximos	Cada tarjeta cuenta con un único límite de crédito expresado en dólares estadounidenses (US \$), cuya disponibilidad puede usarse en colones dentro del país o en dólares en el exterior (internacional), por lo que el sistema refleja un saldo en colones y en dólares. La asignación del límite de crédito se estima con base en la capacidad de pago del solicitante, de acuerdo con la fórmula de determinación de la capacidad de pago que arroja el memo financiero.												

 BANCO NACIONAL <small>GRUPO FINANCIERO</small>	Fecha de producto: BN TARJETAS DE CRÉDITO		Código: FP05-PR06SC01	
	Fecha de Aprobación: 22-02-2009	Fecha que rige: 02-03-2010	Página: 6 de 8	Edición: 3

	<p>Para el caso de Tarjeta de Crédito Empresarial, la asignación del límite de crédito a la cuenta empresarial se estima con base en los estados financieros de la empresa solicitante y el mismo se reparte entre las tarjetas de sus ejecutivos en forma proporcional o de acuerdo con las instrucciones del deudor. Por lo tanto, se deberá realizar un estudio de capacidad de pago con base en lo establecido en la <u>Normativa de Capacidad de Pago</u>.</p> <p>Para el caso de la tarjeta de crédito MasterCard Black, el límite mínimo de crédito deberá ser de USD 20 000 (veinte mil dólares).</p>															
13. Capacidad de pago	<p>Los porcentajes de ingreso neto disponible para la determinación de la capacidad de pago son los siguientes:</p> <table border="1" data-bbox="652 808 1068 1129"> <thead> <tr> <th colspan="3">Porcentajes de Ingreso Neto Disponible</th> </tr> <tr> <th>Tipo de Cliente</th> <th>Grupo 1</th> <th>Grupo 2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cliente con alta o mediana vinculación por actividad y rentabilidad.</td> <td rowspan="4">30%</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>Empleado BNCR</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>Empleado Público</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>Empleado Privado o Actividad Propia</td> <td>30%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Cualquier otro aspecto relacionado aplica lo establecido en la <u>Normativa de Capacidad de Pago</u> ubicado en la Web de la Dirección de Crédito.</p>	Porcentajes de Ingreso Neto Disponible			Tipo de Cliente	Grupo 1	Grupo 2	Cliente con alta o mediana vinculación por actividad y rentabilidad.	30%	40%	Empleado BNCR	40%	Empleado Público	40%	Empleado Privado o Actividad Propia	30%
Porcentajes de Ingreso Neto Disponible																
Tipo de Cliente	Grupo 1	Grupo 2														
Cliente con alta o mediana vinculación por actividad y rentabilidad.	30%	40%														
Empleado BNCR		40%														
Empleado Público		40%														
Empleado Privado o Actividad Propia		30%														
14. Score Crediticio	<p>Debe ser aplicado el Score crediticio vigente para este tipo de producto, para lo cual se aplica lo establecido en la <u>Normativa Score Crediticio</u>.</p>															
15. Pólizas	<p>Se ofrece un seguro opcional de vida para protección de la cartera. Este seguro cuenta con la opción mínima 2.5 millones. Además están las coberturas 5 millones, 7.5 millones y 10 millones. Para el caso de tarjetas empresariales NO aplica el seguro colectivo de vida.</p> <p>Se cuenta con una póliza contra fraude conocida como BN Tarjeta Segura, la cual cubre el 90% de las transacciones fraudulentas hasta 72 horas hacia atrás de la fecha y hora del reporte. Para tal efecto el cliente deberá efectuar el reclamo al Banco bajo lo normado y el Banco previo análisis presentará el caso al INS quien en definitiva acoge o no la aplicación de la póliza.</p> <p>Se recomienda mantener actualizado los montos de la cobertura de la Póliza de Vida, que suscriben los tarjetahabientes, con respecto al límite de crédito vigente de la</p>															

 BANCO NACIONAL <small>del Estado de Costa Rica</small>	Ficha de producto: BN TARJETAS DE CRÉDITO		Código: FP05-PR06SC01	
	Fecha de Aprobación: 22-02-2009	Fecha que rige: 02-03-2010	Página: 7 de 8	Edición: 3

	tarjeta.
16. Forma de entrega	Con base en el uso que se le da a la tarjeta de crédito, es decir las compras y avances de efectivo que realice el tarjetahabiente.
17. Forma de pago	Pago mínimo o superior a éste, siendo las amortizaciones mensuales según el plazo establecido, calculadas sobre las compras mensuales más los intereses, con la opción de cancelar el total de la deuda de contado cuando el cliente así considere.
18. Aspectos y lineamientos específicos de la Actividad	N/A
19. Excepciones a la normativa	N/A
20. Notas adicionales	<p><u>Nota 3:</u> El costo actual por la membresía y la cuota anual de uso es de ₡0.00 (cero colones) para todas las tarjetas.</p> <p><u>Nota 4:</u> Para efectos de tarjetas de crédito, se contempla un plazo de noventa días naturales para el cobro administrativo. Después de los 90 días de atraso los saldos de la operación se trasladarán contablemente del sistema de tarjetas de crédito al sistema de administración de crédito de las Sucursales y Agencias respectivas, con el fin de proceder con el cobro judicial o arreglo de pago correspondiente.</p> <p><u>Nota 5:</u> Se debe agregar como addendum al contrato, en las operaciones de empleados y sociedades anónimas 100% capital BNCR tramitadas a través de tarjetas de crédito, se incluya la cláusula que ante un atraso mayor a los 90 días que implique que la operación ingrese a Bloque Q, se rebaje el equivalente al 25% del salario disponible hasta que se dé la normalización de dicha tarjeta.</p>

CAMBIOS EN EL DOCUMENTO (Incluir el cambio con respecto a la última edición)

Tema	Edición	Origen del Cambio
1. Requisitos Crediticios: 1.2 Persona Jurídica (Tarjetas Empresariales):	02	Se indica que la certificación actualizada de la personería jurídica debe haber sido emitida no más de 30 días antes de la fecha de formalización.


 BANCO NACIONAL <small>del Perú</small>	Ficha de producto: BN TARJETAS DE CRÉDITO		Código: FP05-PR06SC01		
	Fecha de Aprobación: 22-02-2009	Fecha que rige: 02-03-2010	Página: 8 de 8	Edición: 3	
2. Segmentos: Empresariales	Tarjetas	02	Se agrega la nueva tarjeta Mipymes Mujer Empresaria: Se otorga a mujeres empresarias de Banca de Desarrollo, uso local e internacional. Aplica lo normado en el producto Tarjeta Mipymes.		

La versión impresa de este documento constituye una **COPIA NO CONTROLADA**
 Control de Formato: FP04-PR01SC01 / Edición 3

ANEXO N 11

Folleto Informativo de Tarjetas de Crédito



	Nombre: Folleto Informativo Tarjetas de Crédito BNCR		Código: AN01-PR10RP05
Fecha de aprobación:	Fecha que rige:	Página: 3 de 20	Edición: 01

Propósito: Informar al cliente sobre las características y ventajas de la Tarjeta de Crédito del BNCR.


Alcance: Aplica para las Sucursales y Agencias y la Dirección de la Banca de Medios Electrónicos de Pago del BNCR.

Banco Nacional le brinda todas las ventajas que usted espera encontrar en una tarjeta de crédito. En este manual tendrá toda la información necesaria, especialmente para que le dé el uso adecuado y el mejor provecho a su Tarjeta de Crédito del Banco Nacional.

Queremos agradecer su confianza y darle la bienvenida a un mundo de posibilidades que se abre detrás de cada una de nuestras tarjetas. Porque detrás de cada una de ellas está impresa no solamente nuestra experiencia y solidez como la entidad bancaria más importante de nuestro país. Detrás de cada una de nuestras tarjetas está un mundo de servicios y ventajas. Porque nuestra meta es llegar cada vez más cerca de Usted, con las Tarjetas de Crédito del Banco Nacional Usted es la parte de esta realidad que le permite llevar todo el respaldo de un gran banco en su billetera.

Además, en este documento le explicamos el método de cálculo de los montos generados por la aplicación de las distintas tasas de interés como son: intereses corrientes, intereses corrientes del período e intereses moratorios, aplicados en el estado de cuenta, de la tarjeta de crédito que Usted valora adquirir y así dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 41 Bis-TC referente a la Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor No.7472, del 20 de diciembre 1994 reformada por la ley No.7854 del 14 diciembre 1998 y sus reformas posteriores y el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, que rige a partir de su publicación en La Gaceta #62, del 30 de Marzo de 2010.

La versión impresa de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA.

		Nombre: Folleto Informativo Tarjetas de Crédito BNCR	Código: AN01-PR10R05
Fecha de aprobación:	Fecha que rige:	Página: 4 de 20	Edición: 01

➤ **Un mundo de facilidades en sus manos:**

Ha ingresado al sistema de crédito más grande, en el cual le ofrecemos:

- Gran diversidad de comercios afiliados alrededor del mundo, listos para ofrecerle sus productos y servicios.
- Una red global de sucursales bancarias a nivel nacional y más de 650 mil cajeros automáticos a su alcance en todo el mundo, para que disponga en cualquier momento de efectivo.
- Oficinas del Banco Nacional a lo largo y ancho de todo el país para atender sus pagos, adelantos de efectivo y consultas.
- Débito automático a su cuenta bancaria en el Banco Nacional para cancelar sus pagos de contado o mínimo en colones y dólares.
- BN-Banca Telefónica (2212-2627) en donde puede consultar su saldo vía teléfono y realizar pagos, para esto deberá realizar la correspondiente suscripción al servicio.
- Tarjetas adicionales (diferente número de tarjeta del titular y límite de crédito).
- Cajeros automáticos para pago de servicios, depósitos o retiro de efectivo.
- BN-EMAIL (BNETARJETAS@bncr.fi.cr) para el envío de estados de cuenta por correo electrónico.
- BN-Internet Personal: www.bncr.fi.cr para consultas y pagos.
- BN-PAR para el pago automático de recibos
- Cambie sus puntos por millas o por saldo en su tarjeta BN-PREMIOS ó Sistema BN CASH BACK, para tarjetas debidamente autorizadas, lo anterior según el tipo de tarjeta que usted disponga.
- Compra de Saldos de tarjetas de otros bancos.
- Acceso al correo electrónico ctarjetas@bncr.fi.cr para atención de sus consultas.


➤ **Tipos de Tarjetas de Crédito y Cobertura:**

El Banco Nacional le ofrece las tarjetas de crédito, según información disponible en la página web: www.bncr.fi.cr ingrese a Enlaces rápidos en BN Tarjetas.

➤ **Al entregarle su tarjeta:**

Una vez que reciba su tarjeta Banco Nacional, deberá firmarla al igual que otros documentos (para nacionales: su cédula de identidad, para extranjeros residentes: su cédula de residencia, para empresas: apoderado

La versión impresa de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA

		Nombre: Folleto Informativo Tarjetas de Crédito BNCR	Código: AN01-PR10RP05
Fecha de aprobación:	Fecha que rige:	Página: 5 de 20	Edición: 01

generalísimo o funcionario autorizado para portar esta) en la línea blanca al dorso de la tarjeta. Su firma deberá ser igual a la del documento de identificación en todas sus facturas o vouchers de compra.

➤ **¿Cómo realizar una compra?**

Una vez obtenido el bien o servicio en un establecimiento, entregue su tarjeta y cédula de identidad a quien lo atiende. Cuando su transacción esté válida, firme el volante de facturación (voucher). Es importante que siempre verifique que la información de la tarjeta y nombre sean correctos, además de los montos cobrados contra el bien o servicio que desea adquirir. Romper el papel carbón en caso de que lo halla. Recoja su tarjeta, cédula de identidad o documento de identificación y copia de la factura (voucher). Nunca firme facturas (vouchers) en blanco.

➤ **¿Cómo nos identificamos?**


Con sólo el emblema de nuestras tarjetas en el establecimiento donde vaya a comprar. Si no observara nuestra identificación, en algún lugar visible del comercio, consulte al cajero si su Tarjeta Banco Nacional es aceptada.

➤ **¿Cómo obtener efectivo con su tarjeta?**

Diríjase a cualquiera de nuestras agencias y sucursales del Banco Nacional o también podrá utilizar nuestra red de cajeros automáticos. Consulte nuestra página Web: www.bncr.fi.cr para obtener más información. La tasa de interés de financiamiento en colones o dólares dependerá de la tasa de interés vigente y consulte éstas en la página web www.bncr.fi.cr. La tasa de interés es variable y el mecanismo que utiliza el Banco Nacional de Costa Rica para el cálculo, se fundamenta en índices o tasas de referencia nacionales e internacionales, que son objetivos y de conocimiento público, tales como: la tasa básica pasiva del Banco Central de Costa Rica, para obligaciones en colones y el Prime Rate y Tasa Libor, para obligaciones en dólares, moneda de los Estados Unidos de América.

Los adelantos serán en moneda local o internacional y se hará el cobro de una comisión porcentual al valor de lo retirado. Si fuese en el extranjero, le será igual de fácil retirar su efectivo en moneda local en cualquiera de los Bancos o Cajeros Automáticos afiliados. Únicamente deberá presentar su tarjeta y documento de identificación. Este retiro tiene un recargo que aplica el Banco del exterior, en el caso de tarjetas internacionales. Por favor verifique éste costo al momento de realizar la

La versión impresa de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA

		Nombre: Folleto Informativo Tarjetas de Crédito BNC R	Código: AN01-PR10RP05
Fecha de aprobación:	Fecha que rige:	Página: 6 de 20	Edición: 01

transacción, el uso de la red consiente el cobro aplicado por el Banco del exterior.

➤ **Ser puntual en sus pagos le ofrece grandes beneficios:**

- Será reconocido como cliente excelente en nuestro informe de crédito.
- Su tarjeta será renovada inmediatamente en la fecha de vencimiento.
- No pagará cargos por retrasos.
- Podrá participar en las promociones que el Banco Nacional pone a disposición de sus clientes constantemente.
- Sus puntos no serán castigados.

➤ **Vigencia:**

Si desea renovar su tarjeta, ¡Lo hacemos por usted!

Su tarjeta estará vigente durante 6 años (expirará el último día del mes que se indica en la parte inferior de ésta) Dicha tarjeta se renovará automáticamente un mes antes de la fecha de vencimiento, mediante una campaña que realiza el Call Center del Banco Nacional. Para retirar su tarjeta en la oficina asignada, deberá presentar su tarjeta vencida y su cédula de identidad vigente para hacer el cambio.

➤ **Límite de crédito:**


Su límite de crédito se le indicará en el momento de firmar el contrato y estará acorde con los ingresos que el tarjetahabiente presente en el estudio previo realizado por el Banco. En caso de que desee aumentar su límite de crédito, usted puede solicitarlo en la oficina del Banco donde esté ubicado su expediente.

Su tarjeta será bloqueada automáticamente en caso de sobregiro o atraso en su pago, dicha facultad cuando el cliente incumple con la normativa legal y reglamentaria, establecida para el conocimiento del cliente e identificación de sus actividades, así como la falta de actualización de su información, conforme a los requerimientos de los órganos fiscalizadoras del Banco Nacional. El Banco tiene periodos de gracia para algunos BINES.

➤ **Estados de cuenta:**

Le brindamos el servicio de entregar sus estados de cuenta después del quinto día, después de la fecha de corte, en la dirección física o electrónica o apartado que Usted anotó al solicitar la tarjeta. El cliente tiene la obligación de consultar su saldo deudor y efectuar el pago

La versión impresa de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA

		Nombre: Folleto Informativo Tarjetas de Crédito BNCR	Código: AN01-PR10RP05
Fecha de aprobación:	Fecha que rige:	Página: 7 de 20	Edición: 01

correspondiente, por lo tanto no será admisible como razón para la mora, el no haber recibido su estado de cuenta.

Si no ha recibido el estado de su cuenta, puede consultarlo a los teléfonos: (506) 2224-5020 o 2207-8600 o 2211-2000 a Banca Telefónica al teléfono: 2212-2627 o a la oficina bancaria de su preferencia o en nuestra página Web: www.bnrcr.fi.cr

Por lo anterior sumamente importante y responsabilidad de todo Tarjetahabiente reportar cualquier cambio de dirección electrónica o física y teléfonos, en los números anteriormente indicados, para asegurarse la recepción de su estado de cuenta. Esta obligación también aplica para fiadores y dueños de tarjetas adicionales, así como usuarios de tarjetas empresariales. El no pago por falta del estado de cuenta no lo exonera de su responsabilidad.


➤ **Fechas que debe recordar:**

- **Fecha de corte:** Fecha programada para el cierre contable de las operaciones utilizado para la emisión del estado de cuenta del periodo correspondiente.
- **Fecha límite de pago:** Fecha en la cual el tarjetahabiente de crédito debe pagar al menos el monto mínimo en colones y en dólares establecido en el estado de cuenta. También se utiliza para definir el no cargo para intereses, si el cliente paga de contado. La fecha de pago será 15 días naturales después del corte, si la fecha se ubicase en fin de semana o día feriado, se trasladará al día hábil posterior.
- **Fecha límite para el pago de contado:** Corresponde a la fecha última en que el tarjetahabiente tiene que pagar de contado, saldo en colones y dólares, para no incurrir en cargos por intereses corrientes.
- **Fecha límite para el pago mínimo:** corresponde a la fecha última en que el tarjetahabiente tiene que realizar el pago mínimo, colones y dólares, lo cual implicará incurrir en intereses corrientes.

➤ **Múltiples opciones de pago en dólares y en colones:**

- **Pago de contado:** Monto señalado en el estado de cuenta que corresponde al saldo del principal adeudado por el tarjetahabiente del crédito a la fecha de corte, más los intereses de financiamiento y las comisiones o cargos cuando

La versión impresa de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA.

		Nombre: Folleto Informativo Tarjetas de Crédito BNCR	Código: AN01-PR10RP05
Fecha de aprobación:	Fecha que rige:	Página: 8 de 20	Edición: 01

correspondan. Este pago no incluye los intereses corrientes del período de compras del mes.

Se calcula sumándole al saldo principal el cobro de la cuota por manejo si es que aplica, los intereses corrientes liquidados, los intereses moratorios liquidados.

Si la tarjeta está en mora se debe sumar al saldo un el cobro administrativo según la edad de morosidad y si la edad de mora es de 180 días los intereses por cuentas de orden son deben ser sumados.

Fórmula:

$$\begin{aligned} \text{Pago Contado} = & \text{Saldo} + [\text{cuota por manejo}] \\ & + [\text{cobro_administrativo}] \\ & + \text{Interes_Corriente_Liquidado} \\ & + \text{Interes_Moratorio_Liquidado} \\ & + \text{Interes_Cuenta_Orden} \end{aligned}$$

- **Pago mínimo:** Monto que cubre la amortización al principal según el plazo de financiamiento, los intereses financieros a la tasa pactada, las comisiones y los cargos pactados, que el tarjetahabiente paga al emisor por el uso de la tarjeta de crédito.


Lo siguiente aplica si el pago mínimo es menor que el pago mínimo exigido

- ✓ Si el saldo es mayor que el pago mínimo exigido, entonces el pago mínimo debe ser igual al pago mínimo exigido, sino el pago mínimo debe ser igual al saldos.

Fórmula:

$$\begin{aligned} \text{Pago_Mínimo} = & \text{Intereses_Pendientes} \\ & + \text{Intereses_Cuentas_Orden} \\ & + \text{Mora_Total} \\ & + \text{Honorarios_facturados} \\ & + \text{No_diferidos_Facturados} \\ & + \text{Valor_Comision_Interna_Fact} \\ & + \text{Valor_Comision_Avances_Fact} \\ & + \text{Cuotas_Compras_Mes_Ant} \\ & + \text{Cuotas_Compras_Diferidas} \\ & + \text{Cuotas_Avances_Mes_Anterior} \\ & + \text{Cuotas_Avances_Diferidos} \end{aligned}$$

La versión impresa de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA.

		Nombre: Folleto Informativo Tarjetas de Crédito BNCR	Código: AN01-PRI0RP05
Fecha de aprobación:	Fecha que rige:	Página: 10 de 20	Edición: 01

de días transcurridos desde la última fecha de facturación hasta la fecha de facturación actual.

Intereses corrientes sobre las cuotas de compras y avances mes anterior: Es el interés calculado al sumar los intereses corrientes de pago mínimo sobre las cuotas de consumos más los intereses corrientes sobre el saldo del consumo, tomando en consideración los consumos diferidos procesados en la última facturación. (Tipo de diferido 1)

Intereses corrientes de pago mínimo sobre las cuotas: se calcula multiplicando el valor de la cuota del consumo por la tasa de interés asignada para este por la cantidad de días transcurridos desde la última fecha de facturación hasta la última fecha límite de pago mínimo.


Intereses corrientes de pago mínimo sobre el saldo del consumo: se calcula multiplicando el valor del saldo del consumo por la tasa de interés asignada para este por la cantidad de días transcurridos desde la última fecha de facturación hasta la fecha de facturación actual después de realizar este cálculo se le suman los intereses liquidados del consumo.

Interés corriente del período: En el Estado de cuenta deberá consignarse de manera expresa que estos intereses no se cobran cuando el pago se realice de contado al vencimiento de la fecha límite para el pago de contado. Se aplica la misma tasa utilizada para el cálculo de los intereses corrientes. La fórmula de cálculo que se debe utilizar es la siguiente: Monto de cada transacción multiplicado por la tasa de interés corriente expresada en forma mensual. El resultado obtenido se divide entre treinta y luego se multiplica por el número de días transcurridos desde la transacción hasta la fecha de corte.

Intereses corrientes sobre los consumos del mes (Periodo Actual): Son los intereses corrientes sobre el saldo del consumo, tomando en consideración los consumos diferidos que no se han facturado.

Intereses corrientes de pago mínimo sobre el saldo (Intereses Bonificables): se calcula multiplicando el valor del saldo del consumo por la tasa de interés asignada para este por la cantidad

La versión impresa de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA

	Nombre: Folleto Informativo Tarjetas de Crédito BNCR	Código: AN01-PR10RP05
Fecha de aprobación:	Fecha que rige:	Página: 11 de 20 Edición: 01

de días transcurridos desde la fecha del consumo hasta la fecha de facturación actual.

Interés Moratorio: No aplica si la tarjeta se encuentra libre de atrasos. Debe utilizarse para el cálculo de los intereses moratorios sobre los días de atraso, si la tarjeta se encuentra en los términos que indique el contrato y conforme con las condiciones que indique la legislación vigente. La fórmula de cálculo que se debe utilizar es la siguiente: Es la parte del abono al principal, detallado en el pago mínimo, multiplicada por la tasa de interés moratoria expresado en forma mensual, dividido entre treinta y multiplicado por el número de días transcurridos entre la fecha límite de pago anterior hasta la fecha de corte del nuevo estado de cuenta. Si el pago mínimo fuera realizado antes de la fecha de corte, el número de días a utilizar para el cálculo serán los transcurridos entre la fecha límite de pago anterior hasta la fecha en que se realizó el pago. En caso de pagos parciales al pago mínimo, se calculará el monto correspondiente a los intereses moratorios sobre la parte del abono al principal adeudado resultante.


Los intereses moratorios se calculan sumando los intereses sobre el saldo en mora más los intereses de mora sobre compras y avances.

Lo siguiente aplica si existe un pago en exceso:

- ✓ Si este es menor que el total de los intereses en mora, este debe ser restado a los intereses en mora.
- ✓ Si el pago en exceso es mayor que el total de los intereses en mora, estos últimos se deben cancelar.

Intereses sobre saldo en mora: es el interés calculado a partir del saldo que se encuentra en estado de morosidad, multiplicado por la tasa de interés establecida para mora y por los días transcurridos desde la última fecha de liquidación de intereses hasta la fecha de facturación actual. El monto en mora es obtenido desde la tabla de saldos.

Intereses sobre compras y avances en mora: es el interés calculado al sumar las cuotas de los consumos del mes anterior (última facturación) más las cuotas de los consumos diferidos (meses anteriores) y después multiplicarlos por la tasa de interés

		Nombre: Folleto Informativo Tarjetas de Crédito BNCR	Código: AN01-PRI0RP05
Fecha de aprobación:	Fecha que rige:	Página: 12 de 20	Edición: 01

para mora y por la cantidad de días transcurridos entre la última fecha límite de pago y la fecha de facturación actual.

Se debe entender como consumo a las compras y los avances.

Fórmula:

$$\begin{aligned}
 \text{Cuotas_Consumos} &= \text{cuotas_compras_mes_ant} \\
 &+ \text{cuotas_compras_diferidas} \\
 &+ \text{cuotas_avances_mes_ant} \\
 &+ \text{cuotas_avances_diferidos}
 \end{aligned}$$

➤ **Cobro de cargos y comisiones:**

El **CLIENTE**, los tarjetahabientes adicionales y otros obligados solidarios se comprometen a pagar al **BANCO** con cargo a la cuenta, sin necesidad de requerimiento previo:


A.- La comisión que el Banco le cobrará al cliente por concepto de membresía anual, la cual será de \$10 dólares estadounidenses, al tipo de cambio de venta del dólar en la fecha de corte de la tarjeta quedando el tarjetahabiente informado y advertido que dicha comisión podrá incrementarse, conforme al costo que conlleva para el Banco suministrar el servicio, las determinaciones que en dicho sentido establezca la Dirección de Finanzas del Banco. Y por los aspectos de condiciones de mercado y competencia. Adicionalmente, **EL BANCO** se reserva el derecho de la aplicación del cobro.

B.- El importe utilizado del límite de crédito bajo cualquiera de las modalidades ofrecidas.

C.- La cuota anual de uso por cada tarjeta adicional o segundos plásticos, emitidas al amparo de este contrato son las siguientes:

Tipo	Costo
Clásica Local	\$25,00
Clásica Internacional	\$50,00
Oro Local	\$75,00
Oro Internacional	\$75,00
Empresarial	\$7,00
Platino	\$100,00
Black	\$125,00

La versión impresa de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA.

	Nombre: Folleto Informativo Tarjetas de Crédito BNCR		Código: AN01-PR10RPOS
Fecha de aprobación:	Fecha que rige:	Página: 13 de 20	Edición: 01

Los rubros son determinados por aspectos y condiciones de mercado y competencia, por lo cual **EL BANCO** se reserva el derecho de la aplicación del cobro.

D.- La comisión vigente sobre los avances de efectivo que se realicen en los cajeros automáticos y ATM'S propios será del 2,5% sobre el monto de cada retiro en colones y en dólares, siendo el máximo a retirar un 90% sobre el saldo disponible, por medio de Internet Banking será del 1,75% siendo el retiro mínimo de ₡5.000, por medio de ventanilla para tarjetas propias será del 2,5% sobre el monto de cada retiro en colones y en dólares, siendo el máximo a retirar un 90% sobre el saldo disponible.

Para la tarjetas descritas en la modalidad de BN Desarrollo la comisión para avance de efectivo o desembolso en ventanilla, cajeros automáticos y ATM'S será del 1,50% en colones y dólares. La comisión para retiros de efectivo por medio de Internet Banking será de 1% colones y dólares.


E.- La comisión que tengan establecida los otros Bancos asociados al sistema **MasterCard/VISA**, por los avances de efectivo que se hagan en sus oficinas será de \$1 estadounidense.

F.- La comisión que en su caso aplique el **BANCO** por gastos de administración o por concepto similar, calculada sobre las transacciones que efectúe el cliente en el extranjero. Los rubros son determinados por aspectos y condiciones de mercado y competencia, por lo cual **EL BANCO** se reserva el derecho de la aplicación del cobro y la aplicación de los mismos se informará con una anterioridad de dos meses previos al cobro.

G.- La comisión vigente por concepto de sobregiros en el límite de crédito autorizado, desde la fecha en que se presente el sobregiro hasta el pago total del mismo. No existe para este sobregiro, pero se puede poner que. Los rubros son determinados por aspectos y condiciones de mercado y competencia, por lo cual **EL BANCO** se reserva el derecho de la aplicación del cobro y la aplicación de los mismos se informará con una anterioridad de dos meses previos al cobro.

H.- Los cargos vigentes por la devolución de cheques en dólares o

La versión impresa de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA

		Nombre: Folleto Informativo Tarjetas de Crédito BNCR	Código: ANDI-PR10RPOS
Fecha de aprobación:	Fecha que rige:	Página: 14 de 20	Edición: 01

colones recibidos por concepto de pagos tendrá un costo de \$20,00.

I.- El costo vigente por reposición de las tarjetas en caso de robo, extravío o bien cualquier causa imputable al **CLIENTE**, son las siguientes:

Tipo	Deterioro	Pérdida
Clásica Local	\$7,00	\$15,00
Clásica Internacional	\$7,00	\$25,00
Oro Local	\$7,00	\$50,00
Oro Internacional	\$7,00	\$50,00
Empresarial	\$7,00	\$50,00
Platino	\$7,00	\$50,00
Black	\$7,00	\$50,00


Los rubros son determinados por aspectos operativos, condiciones de mercado y competencia, por lo cual EL BANCO se reserva el derecho de modificarlos. Dicha modificación se informará con una anterioridad de dos meses previos al cambio.

J.- El costo por la investigación de los reclamos que el **CLIENTE** objete de su estado de cuenta, si estos no tuviesen fundamento o no sean aplicables. El monto del costo es de \$5 por cada transacción reclamada. Los rubros son determinados por aspectos y condiciones de mercado y competencia.

K.- El costo por concepto de gastos administrativos, será de \$10 dólares estadounidenses, en caso de que el tarjetahabiente incurra en atraso en el pago mensual, al tipo de cambio de venta del dólar en la fecha de corte de la tarjeta, quedando dicha suma sujeta a las variaciones que de acuerdo con el alza en los costos fije la Comisión de Finanzas del Banco, lo anterior sin perjuicios de las costas personales y procesales que reconocerá en caso de Cobro Judicial o arreglo de pago.

L.- Todos los gastos administrativos y judiciales en que incurra el BANCO con ocasión del cobro del crédito concedido, según las condiciones de este contrato, serán aplicados según el "Arancel de Honorarios por Servicios Profesionales de Abogacía y Notariado".

La versión impresa de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA

		Nombre: Folleto Informativo Tarjetas de Crédito BNCR	Código: AN01-PR10RP05
Fecha de aprobación:	Fecha que rige:	Página: 15 de 20	Edición: 01

LL.- El Costo por la investigación de los reclamos que el **CLIENTE** objete de su estado de cuenta, si el reclamo es presentado 60 días naturales, posteriores a la fecha de la transacción, El Banco cobrará monto del costo es de \$5, por cada transacción reclamada por EL **CLIENTE**. Los rubros son determinados por aspectos y condiciones de mercado y competencia, por lo cual EL **BANCO** se reserva el derecho de la aplicación del cobro.

M.- Si El Banco determina por algún medio tecnológico o escrito (entiéndase por medio escrito al voucher que firma EL **CLIENTE** en el momento de realizar la transacción), que en forma abusiva EL **CLIENTE** presente reclamos posteriores a 60 días naturales después de la fecha de la transacción, El Banco aplicará un cobro \$5 por cada transacción reclamada. Los rubros son determinados por aspectos y condiciones de mercado y competencia, por lo cual EL **BANCO** se reserva el derecho de la aplicación del cobro.


O.- Costo mensual de administración de manejo de cuentas. El **BANCO** se reserva el derecho de incorporar este cobro de conformidad con sus políticas internas y sus costos operativos, obligándose a comunicarlo, con una antelación previa al cobro de dos meses.

➤ **Limitaciones y prohibiciones de las tarjetas:**

El Banco Nacional no tendrá responsabilidad alguna ni aceptará reclamos en los casos que:

- Cuando algún comercio afiliado local o internacional se niegue por cualquier canal a aceptar el pago mediante el uso de la tarjeta.
- Cuando el cliente no pueda efectuar transacciones por desperfectos o por la suspensión de servicios en los cajeros automáticos o algún otro tipo de equipo.
- Cuando la calidad, cantidad o presencia de defectos en los bienes o servicios que se adquirieran mediante la tarjeta, no correspondan a lo solicitado o requerido por el cliente, ya que el Banco Nacional es un tercero ajeno a dicha relación comercial.


La versión impresa de este documento constituye una **COPIA NO CONTROLADA**

		Nombre: Folleto Informativo Tarjetas de Crédito BNCB	Código: AN01-FR10RP05
Fecha de aprobación:	Fecha que rige:	Página: 17 de 20	Edición: 01

medio telefónico a 2224-5020 / 2207-8600. Al efectuar sus compras retenga copias de las facturas (voucher) que le entregarán los establecimientos afiliados, para compararlas con su estado de cuenta.

- Cumplir con sus obligaciones de pago.
- Usar en forma personal la tarjeta de crédito y abstenerse de revelar las claves de acceso en los ATM y cualquier otro sistema electrónico.
- Antes de firmar los comprobantes de pago, verificar el importe y la veracidad de la información. Solicitar y guardar los comprobantes de pago y demás documentos de compra de bienes y utilización de servicios, para corroborar las transacciones con el estado de cuenta.
- Velar por el uso de las tarjetas adicionales que solicite y mantener al día el pago de éstas.
- Indicar al emisor y mantener actualizado el domicilio, fax, dirección postal o electrónica, o cualquier otro medio de información pertinente a efectos de que éste le remita los estados de cuenta y cualquier otra información relacionada con el manejo de la tarjeta. En caso de no actualizarse, se darán como aceptados los últimos datos reportados.
- Verificar las tasas de interés y otros cargos que le efectúe el emisor, así como los procedimientos para plantear a tiempo sus reclamos sobre los productos y servicios que adquiera por medio de la tarjeta de crédito.
- Reportar al ente emisor el robo o pérdida de la tarjeta, una vez conocido el hecho. El cliente tiene la obligación de consultar su saldo deudor y efectuar el pago correspondiente, por lo tanto no será admisible como razón para la mora, el no haber recibido su estado de cuenta. El Banco analizará en forma individual los reclamos presentados por escrito por el cliente, además el Banco resolverá dicho reclamo con base en el Reglamento Operativo de Visa ó MasterCard, que para todo efecto jurídico-legal se considera parte integral del contrato de apertura de tarjetas de crédito y las Leyes y Reglamentos vigentes al respecto.

La versión impresa de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA

		Nombre: Folleto Informativo Tarjetas de Crédito BNCR	Código: AN01-PRI0RP05
Fecha de aprobación:	Fecha que rige:	Página: 18 de 20	Edición: 01

- El cliente queda obligado a reportar cualquier cambio de domicilio, apartado postal o correo electrónico al cual deban enviarse los estados de cuenta y / o cualquier otro tipo de documentación y no podrá efectuar reclamo alguno si no ha cumplido con esta obligación, conforme con el artículo 22 de la Ley de notificaciones judiciales. Asimismo, las notificaciones personales podrán efectuarse por un notario público, quien deberá confeccionar el acta respectiva en papel de seguridad notarial y su actuación será fuera de su protocolo.

➤ **En caso de robo extravió:**

Si extravió o le roban su tarjeta, repórtela inmediatamente, estamos dispuestos a atenderlo en el Banco Nacional al teléfono (506) 2224-2631, 2224-2731, 2207-8600

Presentar notificación por escrito (después de haber reportado el extravió), a la vez debe solicitar la reposición de su tarjeta. En este caso, se le asignará un nuevo número y clave del cajero automático (PIN).

Si su tarjeta es retenida por un cajero automático dentro de Costa Rica o en cualquier parte del mundo, para su seguridad repórtela. Recuerde no divulgar su contraseña y protéjala mientras realiza alguna transacción.


El cliente será responsable por cualquier uso que un tercero, con firma falsa o sin ella, realice mediante el uso de la tarjeta, hasta la recepción de la notificación escrita por parte del Banco. En caso de que a pesar del bloqueo (reporte de robo o extravió en el sistema de cómputo) que el Banco haga a la cuenta, el cliente reciba en su estado de cuenta transacciones que no le pertenezcan, está en la obligación de presentar el reclamo ante el Banco.

➤ **Infórmenos:**

Si requiere cambiar algún dato personal, por ejemplo su dirección o teléfono, favor comuníquese con nosotros, será un gusto atenderle, para lo cual nos ponemos a su disposición a través de los siguientes medios durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

**Somos parte de Usted
y nos sentimos orgullosos de poder servirle**

La versión impresa de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA

		Nombre: Folleto Informativo Tarjetas de Crédito BNCR	Código: ANBI-PR10RP05
Fecha de aprobación:	Fecha que rige:	Página: 19 de 20	Edición: 01

a lo largo y ancho de todo el territorio nacional.
¡Somos el mejor respaldo a elegir!

Comuníquese con nuestro Centro de Servicio al Cliente a los
teléfonos: (506)

2224-5020 ó 2207-8600 (en horas hábiles)

2224-2631 ó 2224-2731 (en horas no hábiles)

Fax 2253-9309 ó 22242705

Apartado Postal 2580-1000

Correo electrónico: ctarjetas@bncr.fi.cr

acérquese a la Oficina Bancaria más cerca de Usted
o ingrese en nuestra página web: www.bncr.fi.cr

Importante:

Lleve siempre este documento cuando viaje al exterior.
En todo momento no pierda de vista su tarjeta de crédito.

IMPORTANTE

QUE HACER EN CASO DE ROBO O EXTRAVÍO DE SU TARJETA


Llame inmediatamente a cualquiera de los siguientes números (506)
2224-2631, 2224-2731, 2207-8690, 2207-8688, 2207-8691, 2207-8693. El
servicio de reporte de tarjetas extraviadas o robadas opera las 24 horas
del día durante todos los días, incluyendo feriados. Si se encuentra en

Estados Unidos y su tarjeta es Visa llame al: 800-428-1858, y si su
tarjeta es MasterCard llame: 800-307-309, números de los Centros de
Asistencia.

CAMBIOS EN EL DOCUMENTO (Incluir el cambio con respecto a la última edición)

Tema	Edición	Origen del Cambio
No Aplica	N/A	N/A

La versión impresa de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA

		Nombre: Folleto Informativo Tarjetas de Crédito BNCR	Código: AN01-PR10RP05
Fecha de aprobación:	Fecha que rige:	Página: 20 de 20	Edición: 01

**RECIBO POR LA ENTREGA AL TARJETAHABIENTE DEL
FOLLETO INFORMATIVO PARA TARJETA DE CREDITO DEL
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA**

Para los efectos de las obligaciones de información, que entre otros, establece el Artículo N° 3, del Decreto Ejecutivo N° 35867-MEIC, el consumidor y/o tarjetahabiente manifiesta y reconoce lo siguiente:

- 1.- Que he leído y comprendido los términos y condiciones en éste folleto explicativo, el cual me fue entregado por parte del Banco Nacional de Costa Rica por medio de: impresión física, enviado a mi correo electrónico o bien ingresé a la página oficial del Banco.
- 2.- Que producto de dicha labor, conforme a mis derechos constitucionales y legales, me considero suficientemente informado y advertido, de todos los términos y condiciones incluidos en éste folleto informativo.

Fecha recibido: _____

Nombre: _____

Cédula N°: _____

Firma: _____

ANEXO N 12

Propuesta Guía de Conceptos básicos

Propuesta de Guía de Conceptos básicos para usuarios de Tarjetas de Crédito

Objetivo: Dar al usuario de la tarjeta de crédito una guía de aspectos que deben ser analizados a la hora de obtener y utilizar esta herramienta financiera, para poder aprovechar todos las características y beneficios que esta posee sin perjudicar la situación económica y financiera del tarjetahabiente.

Alcance: Dirigido a los usuarios de las tarjetas de crédito del Banco Nacional de Costa Rica y otros, para una mayor aprovechamiento de las características y beneficios de la tarjeta de crédito Clásica Internacional.

Definiciones importantes para recordar	Recomendaciones
<p>Tarjeta de Crédito</p> <p>Instrumento financiero que se utiliza como medio de pago para compras de bienes y servicios, le otorga al cliente un plazo determinado para cancelar el monto prestado</p>	<p>Hacer un uso racional de la tarjeta de crédito: utilizar este crédito solo para aquellos gastos que sean necesarios o que puedan ser sufragados a un corto plazo sin afectar sus ingresos</p>
<p>Límite de crédito</p> <p>Monto máximo, en moneda nacional o extranjera, que el banco o emisor se compromete prestar al usuario de la tarjeta de crédito mediante las condiciones estipuladas en el contrato.</p>	<p>Manejar montos de deuda que sean manejables:</p> <p>Siempre analizar los montos que se pueden pagar a tiempo y los que no, por ejemplo estableciendo un límite de la deuda mensual que en la que puede incurrir el usuario para que no se vea comprometida su economía personal o familiar.</p>
<p>Fecha de pago</p> <p>Es la fecha en la que el usuario debe cancelar la operación, con pago de contado y pago mínimo.</p>	<p>Es recomendable que el usuario utilice algún medio ya sea manual o electrónico de recordatorio dos o tres días antes de la fecha de pago con el fin de que evite olvidos y el pago de intereses por mora.</p> <p>Investigue acerca de seguros en caso de robo o pérdida, cual es el costo de reposición y por pagos o cheques rebotados.</p>

<p><i>Pago de contado</i></p> <p>Se cancela solo lo adeudado en la fecha establecida, sin el recargo de Intereses.</p> <p><i>Pago mínimo</i></p> <p>Es un monto pequeño que se abona al principal, incluyendo una parte de lo que se adeuda por pago de intereses</p>	<p>Diferenciar entre el Pago Mínimo y el Pago de contado: es importante que la entidad financiera le informe al usuario el concepto de ambos y como funciona cada uno de ellos, con sus respectivas fechas de cancelación.</p> <p>Que la persona tenga conocimiento de que contempla cada uno y ajustar su economía a cada uno de ellos, siempre teniendo en cuenta (según este estudio) que las personas que utilizan la forma de pago mínimo tienden más a pagar interés moratorios en alguna ocasión.</p>
<p><i>Interés corriente del período</i></p> <p>Son intereses que se cancelan generalmente después del pago al contado. Estos intereses no se cobran cuando el tarjetahabiente realiza el pago de contado y solo cancela el monto que debe</p>	<p>Conocer las tasas de interés en colones y dólares: es muy común que la persona encargada de entregarle la tarjeta de crédito le brinda solo la tasa en colones o dólares, pero es necesario solicitar la tasa de interés tanto en colones como en dólares, anual y mensual, es un derecho y un deber del tarjetahabiente.</p> <p>Además es importante solicitar por escrito el documento con las respectivas tasas.</p>
<p><i>Interés moratorio</i></p> <p>Intereses que debe cancelar el tarjetahabiente por el atraso en sus pagos en la fecha establecida.</p>	<p>Conocer cuando se paga: esta viene a ser uno de los puntos más importantes para el usuario, no solo por su record crediticio con la entidad financiera sino por los cargos moratorios a los que se ve expuesto la persona que no cancele en las fechas establecidas.</p> <p>Es importante tener el documento brindado por la entidad donde se indica las fechas de pago, si se extravía o se tiene duda con estas fechas es importante acudir a la institución o utilizar los servicios brindados por ellos como centros de llamadas o paginas en el internet.</p>
<p><i>Beneficios</i></p> <p>Beneficios que se otorgan sin costo adicional para el tarjetahabiente por el uso de la tarjeta de crédito.</p>	<p>Conocer el "Qué ofrece" la Tarjeta: es importante conocer los beneficios y características de la tarjeta que posee el usuario.</p> <p>Muchas de ellas ofrecen ofertas, descuentos, otorgamiento de millas, que le pueden ahorrar dinero al tarjetahabiente. Por esta razón es importante que el usuario consulte en la entidad financiera o que esta le facilite información sobre este punto, ya que también para el banco es importante que el usuario se encuentre satisfecho con el producto para mantener esa relación de mercado.</p>

ANEXO N 13

Propuesta Brochures Informativos

UTILICE BIEN SU TARJETA DE CRÉDITO

Es importante analizar sus ingresos para determinar los montos de deuda que se pueden manejar, y los que pueden comprometer su economía, así como establecer prioridades sobre los bienes y servicios que van a ser financiados con esta herramienta. Además es importante buscar aquella opción que más se ajuste a sus necesidades en cuanto a interés, ubicación, forma de pago, fechas y días de pago.



“Cuida de los pequeños gastos; un pequeño agujero hunde un barco”

Benjamin Franklin



*Consejos para
un buen uso de
la tarjeta de
Crédito*



TEL.: (655) 555 55 55



Puntos importantes a considerar:

Objetivo: Dar al usuario de la tarjeta de crédito una guía de recomendaciones sobre aspectos que deben ser analizados a la hora de obtener y utilizar esta herramienta financiera, para poder aprovechar todos las características y beneficios que esta posee sin perjudicar la situación económica y financiera del tarjetahabiente.



- En lo posible, cancelar la contado.
- Tener presente la tasa de interés en colones y dólares anual y mensual.
- Manejar montos bajos de deuda.
- Utilizar en lo posible pocas tarjetas de crédito.
- Ver opciones de mercado en cuanto a tarjetas de crédito.
- Tener presente las fechas de Pago
- Aprovechar las características que posee la tarjeta en cuanto a descuentos, millas y ofertas.
- No poseer tarjetas de crédito ociosas que le pueden generar gastos por no uso.
- Aprovechar los servicios de internet brindados por la entidad para aclarar dudas.
- Utilizar la tarjeta de crédito para necesidades reales.
- En caso de dudas, acudir a la entidad y solicitar la información.



Tips de Uso

- Averigüe los costos asociados por montos y movimientos mínimos a mantener en la cuenta.
- Investigue acerca de los costos por retiros de efectivo del cajero a nivel nacional o en el exterior o bien en dólares. En su red de bancos y en otras redes. O mínimos sin costo.
- Revise que no le estén cargando más o duplicando un pago.
- Si la tarjeta es usada por dos personas, deben hacer y tener cuentas claras.
- Use la tarjeta sólo para lo que tiene programado esa semana, quincena o mes.
- Investigue acerca de seguros en caso de robo o pérdida, cual es el costo de reposición y por pagos o cheques rebotados.
- LEA SU CONTRATO DE TARJETA CREDITO (Ver beneficios y responsabilidades).



¡Gaste en aquello que crea sea necesariamente útil!

Compare antes de contratar una tarjeta de crédito, no todas cuestan ni ofrecen lo mismo.



Tenga presente que los retiros de efectivo con tarjeta de crédito están sujetos a tasas de interés y comisiones mucho más caras:

Nunca permita que un tercero realice transacciones con su tarjeta de crédito.

Al poseedor de las riquezas no le hace dichoso el tenerlas, sino el gastarlas, y no el gastarlas como quiera, sino el saberlas gastar.

Miguel de Cervantes de Saavedra



Consejos para un buen uso de su Tarjeta de Crédito



El camino hacia la riqueza depende fundamentalmente de dos palabras: trabajo y ahorro

"Benjamin Franklin"

¿Sabe usted utilizar su Tarjeta de Crédito?

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.



Controle los gastos con la tarjeta de crédito y no olvide guardar todos los comprobantes de lo que halla comprado.

Programa los pagos de su tarjeta de crédito junto con sus otros gastos mensuales como el alquiler, la luz, el agua, teléfono, estudios; así podrá cumplir a tiempo con estos pagos sin que le cobren recargos

Tenga presente...

- *El número de teléfono del Banco emisor de su tarjeta de crédito en caso de alguna duda o reclamo*
- *Que su código o PIN sea secreto, no lo apunte en ningún papel que pueda llegar a extraviarse.*
- *Consultar todo sobre beneficios del uso de su tarjeta de crédito.*

Conceptos importantes a tomar en cuenta

Debemos tomar en cuenta aspectos como:

- Pago mínimo
- Saldo y Fecha de Corte
- Tasa de interés (mensual y anual)
- Límite de crédito
- Beneficios
- Cobertura de la tarjeta.

No olvide que...

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.

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 periodo de tiempo entre la compra y la fecha de pago

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

No desolvide 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 necesita usarla

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



Tenga la menor cantidad de tarjetas posible, y cancele de ser posible todas aquellas que no utilice.

Revise que en el estado de cuenta aparezcan todos los pagos que se hicieron en el periodo anterior

Es recomendable también que si uno acostumbra realizar compras en determinadas tiendas, se puede solicitar al banco que realice un pago automático, así nos aseguramos de siempre pagar a tiempo. Luego, se debe comprobar las declaraciones de pago y reclamar si se encuentra alguna discrepancia

