

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

**ADMINISTRACIÓN CON ÉNFASIS EN
BANCA Y FINANZAS**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE
BACHILLERATO EN LA CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**ANÁLISIS DEL USO DE LAS TARJETAS DE
CRÉDITO, EL ENDEUDAMIENTO,
BENEFICIOS E IMPACTO QUE GENERA EN
LOS HOGARES DEL DISTRITO DE SAN
ANTONIO DE BELÉN, HEREDIA COSTA RICA,
PARA EL II CUATRIMESTRE DEL 2018**

Sustentante:

Diana Sofía Salas Campos

Tutor:

Mauricio Garita Segura

Mayo, 2018

DECLARACIÓN JURADA

Yo __ Diana Sofia Salas Campos _____, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número _____ 4-0221-0288 _____ egresado de la carrera de __ Administración con énfasis en banca y finanzas _____ de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de _____ Bachillerato _____, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado:

__Análisis del uso de las tarjetas de crédito, el endeudamiento, beneficios e impacto que genera en los hogares del distrito de san Antonio de belén, Heredia costa rica, para el II cuatrimestre del 2018 _____, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. en fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los _____ 01 _____ días del mes de _____ octubre _____ del año dos mil _____ diez y ocho _____.

____Diana Salas Campos _____

Firma del estudiante

Cédula 4-0221-0288

CARTA DEL TUTOR

Heredia ,25 de julio de 2018

Destinatario
Carrera
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

La estudiante Diana Sofía Salas Campos, cédula de identidad número 402210288, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado ANÁLISIS DEL USO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO, EL ENDEUDAMIENTO, BENEFICIOS E IMPACTO QUE GENERA EN LOS HOGARES DEL DISTRITO DE SAN ANTONIO DE BELÉN, HEREDIA COSTA RICA, PARA EL II CUATRIMESTRE DEL 2018, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de BACHILLERATO EN LA CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS con énfasis en fianzas.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	15
C)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	25
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	10
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL		80

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,


Mauricio Garita Segura

Cedula 401790688

CARTA DE LECTOR

San José, 28 de agosto del 2018

Universidad Hispanoamericana
Sede Heredia
Carrera de Administración

Estimado señor

La estudiante Diana Sofía Salas Campos, cédula de identidad 4-0221-0288, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "ANÁLISIS DEL USO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO, EL ENDEUDAMIENTO, BENEFICIOS E IMPACTO QUE GENERA EN LOS HOGARES DEL DISTRITO DE SAN ANTONIO DE BELÉN, HEREDIA COSTA RICA, PARA EL II CUATRIMESTRE DEL 2018", el cual ha elaborado para obtener su grado de Bachillerato.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atte.



MBA. Alexander Cordero Céspedes, lic.

Cédula 1-732-096

Carné 5813

Heredia, 31 de agosto de 2018

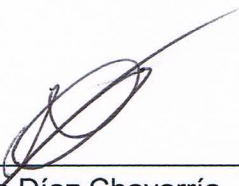
A quien corresponda

—

Leí y corregí el Trabajo Final de Graduación denominado: *Análisis del uso de las tarjetas de crédito, el endeudamiento, beneficios e impacto que genera en los hogares del distrito de San Antonio de Belén, Heredia, Costa Rica, para el II cuatrimestre del 2018*, elaborado por la estudiante Diana Sofía Salas Campos para optar por el Grado de Bachillerato en la Carrera de Administración de Empresas.

Corregí el trabajo en aspectos tales como: construcción de párrafos, vicios del lenguaje que se trasladan a lo escrito, ortografía, puntuación y otros relacionados con el campo filológico, y desde ese punto de vista considero que está listo para ser presentado como trabajo final de graduación, por cuanto cumple con los requisitos establecidos por la Universidad Hispanoamericana.

Se suscribe cordialmente,



Carlos Díaz Chavarría

4- 0155- 0936 Teléfono: 83 - 26 - 28 – 65

Escritor - Profesor universitario

Filólogo - Egresado de la Maestría en Literatura (UCR)

Comentarista del programa PANORAMA (CANARA)

Presentador de la sección *Cuestiones del idioma* (XperTV, Teletica)

Premio Internacional Pergamino de Honor al Mérito 2015

Premio Micrófono de Oro a la Excelencia Comunicativa 2015

Personaje Cultural 2013

ÍNDICE

Tabla de contenido

ÍNDICE	ii
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
CAPÍTULO I	11
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1.1. Antecedentes del problema	12
1.1.2. Problematización del problema	16
1.1.3. Justificación del problema	17
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.3. OBJETIVOS	19
1.3.1. Objetivo general	19
1.3.2. Objetivos específicos	20
1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES	21
1.4.1. Alcances	21
1.4.2. Limitaciones	22
CAPÍTULO II	23
2.1. CONTEXTO HISTÓRICO	24

2.1.1. Antecedentes del distrito San Antonio de Belén.....	24
Primeros Habitantes	24
Primera Sesión Municipal.....	24
La Asunción.....	25
La Ribera	25
Iglesia de San Antonio	25
Edificio de la Municipalidad de Belén: Escuela España	26
Lugares nombrados como Patrimonio	26
2.2. CONTEXTOTEÓRICO – CONCEPTUAL	27
2.2.1. Método de mapeo para construir el marco teórico	54
2.3. HIPÓTESIS	55
2.3.1. Variable independiente	56
2.3.2. Variable dependiente	57
2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTESIS	58
CAPÍTULO III.....	60
3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	61
3.1.1. Finalidad	61
3.1.2. Dimensión temporal	62
3.1.3. Marco	63
3.1.4. Naturaleza	64

3.1.5. Carácter	66
3.2. SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN	70
3.2.1. Sujetos de investigación	70
3.2.2. Fuentes de primera mano	71
3.2.3. Fuentes de segunda mano	72
3.2.4. Fuentes de tercera mano	72
3.3. SELECCIÓN DEL MUESTREO	73
3.3.1. POBLACIÓN	73
3.3.2. MUESTRA	73
3.3.3. PROBABILÍSTICA	76
3.3.4. NO PROBABILÍSTICA	76
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN	77
3.4.1. La Observación	77
3.4.2. La Entrevista	77
3.4.3. La Encuesta	78
3.4.4. El Fichaje	79
3.4.5. El Test	79
CAPÍTULO IV	81
CAPÍTULO V	110

BIBLIOGRAFÍA.....	118
ANEXOS	124
Antecedentes	¡Error! Marcador no definido.
Visión.....	6
Misión	¡Error! Marcador no definido.
Política de Calidad.....	¡Error! Marcador no definido.
Valores	¡Error! Marcador no definido.
Valores	¡Error! Marcador no definido.
Criterio de Aplicación.....	¡Error! Marcador no definido.
Objetivo	¡Error! Marcador no definido.
Funciones.....	¡Error! Marcador no definido.
Normativa	¡Error! Marcador no definido.
Marco legal.....	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	40
Figura 2.....	41
Figura 3.....	42
Figura 4.....	44
Figura 5.....	45
Figura 6.....	47
Figura 7.....	48
Figura 8.....	49
Figura 9.....	50
Figura 10.....	51
Figura 11.....	85
Figura 12.....	86
Figura 13.....	87
Figura 14.....	88
Figura 15.....	89
Figura 16.....	90
Figura 17.....	91

Figura 18.....	94
Figura 19.....	95
Figura 20.....	96
Figura 21.....	97
Figura 22.....	98
Figura 23.....	99
Figura 24.....	100
Figura 25.....	101
Figura 26.....	102
Figura 27.....	103
Figura 28.....	104
Figura 29.....	109
Figura 30.....	110
Figura 31.....	111
Figura 32.....	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	11
Tabla 2.....	37
Tabla 3.....	37
Tabla 4.....	38
Tabla 5.....	39
Tabla 6.....	92
Tabla 7.....	104
Tabla 8.....	105
Tabla 9.....	106
Tabla 10.....	107
Tabla 11.....	112

DEDICATORIA

A mi madre Francini Campos, porque tu ayuda ha sido fundamental, has estado conmigo en los momentos más importantes de mi vida. Este proyecto no fue fácil, pero siempre estuviste a mi lado apoyándome en todo lo que estaba a tu alcance; te lo agradezco mucho, mami.

A toda mi familia y amigos que me apoyaron y me motivaron a seguir adelante, a que no me diera por vencida, a todos gracias porque, de una u otra forma, me impulsaron para seguir adelante y terminar mi proyecto.

AGRADECIMIENTO

A Dios y a mi madre porque sin ellos no hubiera llegado hasta donde estoy hoy; infinitas gracias por haberme ayudado y apoyado en todo el transcurso de esta nueva etapa en mi vida y, por toda la sabiduría y fortaleza que me han dado, sin ustedes no hubiera logrado este peldaño en mi vida profesional y personal.

A toda mi familia y a mi hermano que siempre están cuando los necesito, que me han ayudado y apoyado que sin ellos no hubiera logrado esta nueva etapa tan importante para mí.

A todos los profesores que lo han apoyado, impulsado y animado a hacer cosas nuevas, a seguir adelante, a demostrarme que todo se puede a pesar de las dificultades; a mi directora de carrera que con su historia de vida y de superación lo llena de esperanzas de emoción de ganas de seguir adelante.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Antecedentes del problema

“Actualmente el uso del dinero billete como medio de pago está siendo reemplazado por la tarjeta de crédito porque puede diferirse el pago, pagarse en cuotas, y por razones de seguridad” (Rodríguez, 2013, p.6).

La cita anterior da a conocer parte del problema que se va a analizar en el trabajo ya que la mayoría de la población no se siente segura de andar el dinero en efectivo por los asaltos; por ende, algunas personas no conocen bien la reglamentación de su entidad financiera o no ven la importancia de las fechas de pago de los intereses o solo pagan los mínimos.

“Las finanzas del hogar es un área que no tiene mucha investigación en el área de finanzas, ya que la enseñanza tradicional en las escuelas de economía y de administración se dedican a los campos tradicionales de valoración de activos y finanzas corporativas. Así, las finanzas personales por antología tratan de responder a la pregunta ¿Cómo los hogares utilizan los instrumentos financieros para alcanzar sus objetivos?” (Campos y Salamanca, 2017, p.24).

Muchas personas piensan que las tarjetas de crédito son una extensión más de su salario y comienzan a hacer los gastos innecesarios, pero como bien dice la cita anterior si se comienza a enseñar educación financiera desde pequeños en un futuro se trataría de minimizar ese problema de endeudamiento.

La OCDE (2005) define la educación y cultura financieras como un:

Proceso mediante el cual los consumidores e inversionistas mejoran su comprensión de productos y conceptos financieros, por medio de la información, instrucción o asesoría objetiva, desarrollan las capacidades y la confianza para estar conscientes de los riesgos financieros y las oportunidades, tomar decisiones informadas, saber dónde acudir para obtener ayuda y tomar otras medidas eficaces para mejorar su bienestar financiero y su protección. (Delgado, Melo, Paredes, y Moncayo, 2015, P.133)

Algunas entidades financieras ecuatorianas, en especial las de mayor tamaño, se encuentran implementado modelos internos para la cartera de consumo, y están integrados en el proceso de crédito, mismos que lo utilizan para autorizar o denegar operaciones de crédito, y puedan en lo posterior ser utilizados para el cálculo de las pérdidas esperadas, a fin de estimar las provisiones mediante métodos de cálculo, basados en su propia experiencia de impagos y en las expectativas de pérdidas por categorías homogéneas de riesgos, y no únicamente por morosidad, como sucede al momento. (Acurio, 2015, p.109)

A comparación con Costa Rica las entidades financieras han empezado a influenciar a los infantes y a la población en general a ahorrar ya que se necesita que los niveles de endeudamiento por tarjetas de crédito bajen y que la población analice y vea las formas de pago, la forma de uso de las tarjetas.

Ya la mayoría de la población no sabe o no se informan bien las fechas de corte o solo pagan lo mínimo cuando llega el fin de año tienen una deuda más grande, otras personas lo que hacen es que no pagan y cuando llega el final de año no

saben de dónde deben tanto dinero es cuando empiezan a buscar la solución y piden préstamos para poder pagar las tarjetas.

En la actualidad Costa Rica se evidencia una alta tasa de endeudamiento por parte de la mayoría de las personas que poseen una tarjeta de crédito, como lo establece el MEC en un comunicado de prensa del 2017: “el estudio con corte al 31 de julio, indica que el saldo de deuda total en tarjetas de crédito reportado por las entidades emisoras fue de 1.137.355 millones de colones (1,14 billones de colones), lo que representa un 3,79% del Producto Interno Bruto” (MEC, 2017, p.1).

Conforme con lo anterior se ve la importancia de que las personas tomen en cuenta los gastos que generan y la importancia que implica tener una tarjeta de crédito, ya sea para ellos o para algún familiar.

Según el estudio realizado en el MEIC en enero del presente año dice que la cantidad de tarjetas de crédito emitidas por las diferentes entidades financieras son las siguientes:

Tabla 1*Cantidad de tipos de tarjetas de crédito por emisor en enero 2018*

	EMISOR	Cantidad de tarjetas
1	CREDOMATIC DE COSTA RICA	95
2	BANCO PROMERICA	76
3	BANCO POPULAR	52
4	BANCO NACIONAL	38
5	CREDIX WORLD S.A.	36
6	BANCO DAMIENDA (Costa Rica) S.A.	18
7	BANCO LAFISE	16
8	BANCO COSTARICA	15
9	THE BANK OF NOVA SCOTIA S.A.	14
10	COOCIQUE R.L.	12
11	COOPENAE R.L.	12
12	BANCO IMPROSA	10
13	SCOTIABANK DE C.R.	8
14	COOPESERVIDORES	6
15	CAJA ANDE	6
16	COOPEAMISTAD R.L.	6
17	TARJETAS BCT S.A.	5
18	COOPROLE R.L.	5
19	CATHAY CARD S.A.	5
20	CREDECOOP R.L.	3
21	PRIVAL BANK (COSTA RICA)	3
22	CREDISMAN S.A.	3
23	FINANCIERA CAFSA	4
24	BANCO GENERAL	4
25	SOLUCIONES DE PAGO MB S.A.	4
26	COOPEANDE	3
27	COOPEGRECIA R.L.	2
28	COOPEALIANZA	2
29	FINANCIERA DESYFIN S.A.	2
30	IMPESA	2
31	COOPESANMARCOS R.L.	1
	TOTAL	468

Fuente: MEIC, 2018.

Si desea conocer las diferentes tasas de intereses que cobra las diferentes entidades financieras en las diferentes tarjetas de crédito puede consultar en:

http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2018/tarjetas/enero/comparativo_credito.pdf

Problematización del problema

En realidad, plantear el problema no es sino afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación Antes, necesita formular el problema específico en términos concretos y explícitos, de manera que sea susceptible de investigarse con procedimientos científicos (Race, 2010; Selltiz *et al.*, 1980). Delimitar es la esencia de los planteamientos cuantitativos. Ahora bien, como señala Ackoff (1967), un problema planteado correctamente está resuelto en parte; a mayor exactitud corresponden más posibilidades de obtener una solución satisfactoria. (Collado, Lucio y Sampieri, 2014, p. 36)

La problemática de este proyecto es el gran endeudamiento que está generando la población costarricense con respecto a la obtención de las tarjetas de crédito, ya que muchos de los usuarios no conocen bien las reglas de dicho plástico. La mayoría de los usuarios, o terceros, creen que una tarjeta de crédito es una extensión de su salario y gastan más de la cuenta, o pagan solo lo mínimo de la tarjeta o simplemente no pagan nada, es así que a finalizar el año se encuentran con una gran sorpresa de la cantidad de intereses que se le han generado por la falta de pago o por la falta de interés de llevar al día los cortes.

El dar a conocer el nivel de endeudamiento que tiene los hogares del distrito de San Antonio, del cantón de Belén, Heredia, Costa Rica, con respecto a los usos que les dan a las tarjetas de crédito, ya sea para compra de alimentos, para pagar los estudios, entre otras cosas. Ver si los usuarios de dichas tarjetas conocen bien la

reglamentación, o la forma de uso, si saben sus fechas de corte o la problemática que genera el no realizar los pagos; saber para qué las utilizan, qué gastos realizan y saber cuál es su idea y opinión sobre dicho plástico.

1.1.2. Justificación del problema

“Justificación de la investigación Indica el porqué de la investigación exponiendo sus razones. Por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante” (Collado, Lucio y Sampieri, 2014, p. 40).

El llevar a cabo un estudio sobre el uso que los hogares del distrito de San Antonio, del cantón de Belén, Heredia, Costa Rica, del uso que le dan a la tarjeta de crédito permite conocer el hábito que dan a los créditos obtenidos por las entidades financieras que brindan este servicio.

También permite capturar las opciones de los usuarios y que les pueda servir como un perfil sobre ellos de las tarjetas de crédito, los beneficiarios directos serán la población que les servirá de referencia para tomar decisiones que contribuyen a mejorar su economía.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué impacto genera el uso de las tarjetas de crédito, el endeudamiento y beneficios en los hogares del distrito de San Antonio, del cantón de Belén, Heredia, Costa Rica, para el II cuatrimestre del 2018?

1.3. OBJETIVOS

“Objetivos de investigación Señalan a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio” (Collado, Lucio y Sampieri, 2014, p. 37).

1.3.1. Objetivo general

“Los objetivos deben expresarse con claridad y ser específicos, medibles, apropiados y realistas —es decir, susceptibles de alcanzarse (Tucker, 2004)—. Son las guías del estudio y hay que tenerlos presentes durante todo su desarrollo” (Sampieri, 2014, p.37).

“Los objetivos deben expresarse con claridad para evitar posibles desviaciones en el proceso de investigación cuantitativa y ser susceptibles de alcanzarse y hay que tenerlos presentes durante todo el desarrollo” (Collado, Lucio y Sampieri, 2014, p.37).

Identificar el nivel del endeudamiento y beneficios de las tarjetas de crédito, e impacto en los hogares del distrito de San Antonio de Belén, Heredia, Costa Rica, para el II cuatrimestre del 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

“Un objetivo bien formulado es aquel que logra transmitir lo que intenta realizar el investigador; es decir, lo que pretende obtener como resultado” (Álvarez, Paredes y Arteaga, 2015, p.17).

Los objetivos deben expresarse con claridad y ser específicos, medibles, apropiados y realistas —es decir, susceptibles de alcanzarse (Tucker, 2004)—. Son las guías del estudio y hay que tenerlos presentes durante todo su desarrollo. Al redactarlos, es habitual utilizar verbos y derivados del tipo: “describir”, “determinar”, “demostrar”, “examinar”, “especificar”, “indicar”, “analizar”, “estimar”, “comparar”, “valorar” y “relacionar” respecto de los conceptos o variables incluidas. (Collado, Lucio y Sampieri, 2014, p.37)

- Determinar los beneficios que conocen y utilizan los usuarios a la hora de adquirir una tarjeta de crédito en los hogares del distrito de San Antonio de Belén, Heredia, Costa Rica, para el II cuatrimestre del 2018,
- Determinar el endeudamiento de los hogares del distrito de San Antonio de Belén, Heredia, Costa Rica, para el II cuatrimestre del 2018,
- Determinar la frecuencia del uso de tarjetas de crédito y del tipo de productos o servicios que se adquieren de las fuentes de información de los hogares del distrito de San Antonio de Belén, Heredia, Costa Rica, para el II cuatrimestre del 2018.

1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1. Alcances

Conocer los beneficios que las diferentes tarjetas de crédito dan ver cuáles utilizan los usuarios a la hora de adquirir una tarjeta de crédito en los hogares del distrito de San Antonio de Belén, Heredia, Costa Rica.

Determinar el nivel de endeudamiento de las fuentes de información de los hogares de Belén y conocer el motivo de dichas deudas para el desarrollo del proyecto.

Observar la frecuencia del uso de tarjetas de crédito en los hogares de San Antonio de Belén y conocer los tipos de productos o servicios para el cual las utilizan.

1.4.2. Limitaciones

Acceso restringido a la reglamentación de las tarjetas de crédito de las entidades financieras seleccionadas para la investigación.

Las personas que participen de las encuestas puede que no respondan a todas las preguntas o con la formalidad y seriedad del caso, además la investigación está sujeta a la muestra seleccionada que se les hace a los usuarios del distrito San Antonio del cantón de Belén, Costa Rica.

La persona puede que se sientan intimidadas por la encuesta y decidan no colaborar o creer que es una estafa o un fraude por las preguntas que se realizan, también sienten que van a usar la información para estarlos llamando o acosando.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. CONTEXTO HISTÓRICO

2.1.1. Antecedentes del distrito San Antonio de Belén

Primeros Habitantes

Indígenas huetares.

Las condiciones favorables de la región: rica en fuentes y manantiales de agua. 1843: Inicio del desarrollo de la población. Se comenzó activa exportación de café a los mercados europeos, la necesidad de construir una adecuada vía de comunicación terrestre entre ciudad San José y el puerto de Puntarenas hizo que el trazado pasara por este territorio.

Por ello, el aspecto de San Antonio es de un asentamiento, con orientación de este a oeste, a lo largo del camino principal. Belén se convirtió en uno de los lugares obligados de descanso para los carreteros que transportaban el grano de oro al Puerto del Pacífico y traían de regreso otros productos que se importaban en esa época.

Primera Sesión Municipal

El 15 de julio de 1915: primera sesión del Concejo de Belén.

Integrado por los regidores señores:

- Esteban Murillo Moya, presidente,
- Fermín González Murillo, vicepresidente,
- Fidel Chaves Murillo, fiscal,

- Nereo Zumbado Villanea, secretario municipal,
- José Murillo Alfaro, jefe político.

La Asunción

El primer grupo familiar en lo que se denominó Hacienda Potrerillo o Potrerillos, en 1791. En ese lugar se erigió una gruta en honor a la Virgen de la Asunción, que viene a constituirse en el primer vecindario del presente distrito 3, del cantón sétimo de la provincia Heredia.

La Ribera: En el siglo XVIII se fundó el poblado de La Ribera, incluso aún antes que San Antonio.

San Antonio: La fundación de lo que actualmente corresponde a ciudad San Antonio, fue efectuada por las familias de los señores Santiago González, Antonio Murillo y José Santos Moya, los dos primeros heredianos y el tercero cartaginés.

Iglesia de San Antonio

La primera ermita de San Antonio se construyó en 1856 y fue bendecida seis años después. Durante el episcopado de Monseñor don Joaquín Anselmo Llorente y Lafuente, primer obispo de Costa Rica.

En 1867 se erigió la Parroquia, dedicada al Patrono San Antonio; la cual actualmente es sugragánea de la Diócesis de Alajuela, de la provincia Eclesiástica de Costa Rica.

Edificio de la Municipalidad de Belén: Escuela España.

La Municipalidad de Belén con el propósito de edificar una nueva escuela, nombró como presidente de la Junta de Educación al ciudadano español don Francisco Vidarroetra Lerdo de Tajada, quien trabajó activamente junto con el vecindario, logrando concluir la primera parte de la construcción en 1920.

En 1929 quedó totalmente concluida. Don Francisco no quiso que se pusiera su nombre a la nueva escuela, por lo que pidió que se diera el de su país de origen, España: y así se hizo.

Lugares nombrados como patrimonio.

- Estación del Ferrocarril

Decreto 336377-C año 2007.

La Estación de San Antonio de Belén fue construida bajo la dirección técnica de Luis Matamoros entre 1987 y 1900.

En 1900 se inaugura como la primera con capacidad plena para realizar labores de carga y descarga de mercaderías.

En 1990 se cancelan las operaciones de transporte por tren, aduciendo el Gobierno problemas de administración y tecnología.

- Casa de la Cultura

Decreto Ejecutivo No. 24107-C año 1993.

Al constituirse el cantón, en 1908, se decide construir un lugar para albergar las autoridades del lugar y utilizarlo como cárcel.

Actualmente, el uso del edificio es como Casa de la Cultura.

- Puente Quebrada Seca

Decreto Ejecutivo No. 17539-C año 1987.

Construido en 1826 por una compañía inglesa. Se hizo sobre una bóveda de cañón, con bloques de piedra pegados con mortero a base de cemento y arena.

Se construyó como una opción de mejores vías de comunicación producto del desarrollo cafetalero.

Se encuentra desarmado actualmente, para luego armarlo en otro sitio, pieza por pieza. Esto porque representaba un peligro para la comunidad.

- Escuela Manuel del Pilar Zumbado

Decreto Ejecutivo No. 30279-C año 2002.

Construcción a cargo del personal del Ferrocarril Eléctrico al Pacífico, se finalizó en 1942.

Se declara patrimonio al ser un inmueble de más de 60 años, ligado al progreso cultural y social del distrito de La Asunción.

Información recopilada de la Municipalidad de Belén:

<https://www.belen.go.cr/historia>

2.2. CONTEXTO TEÓRICO – CONCEPTUAL

Acumulación de millas y viajes y Acumulación de puntos: Con las tarjetas acumula puntos puede aprovechar ofertas, promociones y redimir sus puntos por pasajes aéreos, así como en cientos de comercios afiliados.

Recopilados de: <https://www.baccredomatic.com/es-cr/tarjetas/credito/personas/beneficios-para-viajes/tarjetas-millas-plus-de-credomatic>

Acumulación de efectivo con sus compras: 20,000 Walmart Cash mensual y 240.000 Walmart Cash anual (Bac San José).

Compras al supermercado: Acumula 5% en Walmart, Mas x Menos, Maxi Pali y Pali Acumula 1% en otros comercios (Bac San José).

Tasa 0: Programa que brinda la oportunidad de realizar compras en comercios afiliados al beneficio, a un 0% de interés hasta por 12 meses.

Recopilado de: <https://www.baccredomatic.com/es-cr/tarjetas/credito/facilidades-de-credito/tasa-cero>

Mini cuotas: Programa de financiamiento con bajo interés, brinda la oportunidad de comprar artículos y pagarlo en pequeñas cuotas (Bac San José).

Banca pública: “Son instituciones y organismos del Gobierno Central, del Gobierno Regional y demás instituciones descentralizadas. Son aquellos bancos en los que el Estado tiene el control del accionariado, así como los organismos

constitucionalmente autónomos. El capital es aportado por el estado. (Que aprendemos hoy.com).

Bancas mixtas: “Son de economía mixta las sociedades comerciales que se constituyen con aportaciones estatales y de capital privado. Las sociedades de economía mixta se rigen por las reglas del derecho privado y las de jurisdicción ordinaria, salvo disposición legal en contrario” (Que aprendemos hoy.com).

Banca privada: “Son aquellas entidades que trabajan por autonomía propia; además de adoptar la estructura de una entidad financiera privada, el capital es aportado por accionistas particulares de capital nacional o de capital extranjero y de sucursales o entidades extranjeras” (Que aprendemos hoy.com).

Banca comercial: “Deben constituirse bajo la forma de sociedad anónima o sociedad cooperativa. Su actuación natural está prevista fundamentalmente para el corto plazo (aunque también se admite el medio y largo plazo). Integran el sistema monetario, al poder “crear” dinero bancario. Es el lazo de unión entre la autoridad monetaria y el público. Los bancos comerciales podrán realizar todas las operaciones activas, pasivas y de servicios que no le sean prohibidas por ley. (Que aprendemos hoy.com).

Banca de inversión: “Deben constituirse bajo la forma de una sociedad anónima. Su misión es facilitar a las empresas la obtención de capitales fijos y créditos a medio y largo plazo e intermediar en el mercado de capitales. Su actuación ayuda a la consolidación y expansión de las empresas y a su capitalización. Recibe depósitos a plazo, emite bonos, concede créditos a medio y

largo plazo, otorga avales, realiza inversiones en valores mobiliarios, efectúa inversiones de carácter transitorio, actúa como fideicomiso, obtiene créditos en el exterior, realiza operaciones en moneda extranjera y cumple mandatos y comisiones.” (Que aprendemos hoy.com)

Banca hipotecaria: “Deben constituirse bajo forma de una sociedad anónima. Su actuación abarca el otorgamiento de créditos hipotecarios urbanos y rurales, y la intermediación en el mercado de capitales” (Que aprendemos hoy.com).

Sociedades de ahorro y préstamos para la vivienda: “Deben constituirse bajo forma de una sociedad anónima. Su actividad consiste en organizar sistemas de ahorro con derecho a préstamo y administrar los ahorros recibidos afectándolos a la adjudicación por sorteo o licitación a los ahorristas conforme al contrato suscrito. Su finalidad es la financiación de proyectos de vivienda” (Que aprendemos hoy.com).

Cajas de crédito: “Deben constituirse como forma de una sociedad anónima o una sociedad cooperativa. Su finalidad es manejar créditos de corto y medio plazo destinado a pequeñas empresas, productores, artesanos, profesionales, empleados y entidades de bien público. Las cajas de crédito podrán recibir: depósitos a plazo, conceder créditos a corto y medio plazo, otorgar avales, efectuar inversiones de carácter transitorio y cumplir mandatos” (Que aprendemos hoy.com).

Compañías financieras: “Las compañías financieras podrán: recibir depósitos a plazo, emitir letras y pagarés, conceder créditos para compra o venta de bienes, otorgar anticipos sobre créditos de venta, otorgar avales, realizar inversiones en valores mobiliarios, efectuar inversiones de carácter transitorio, gestionar por cuenta ajena compra venta de valores mobiliarios, actuar como fideicomiso, obtener créditos en el exterior y cumplir mandatos” (Que aprendemos hoy.com).

Recopilado de Que aprendemos hoy.com: <http://queaprendemoshoy.com/tipos-de-banca/>

Beneficio: bien que se hace o se recibe.

Cliente: persona que habitualmente requiere los servicios de un profesional o una empresa.

Comisiones bancarias: cantidades arbitrarias, negociadas, fijas o porcentuales, que cobra el banco o entidad financiera por la realización de transacciones, emisión de documentos, contratos, saldos negativos, así como de mantenimiento, entre otras.

Conocimiento: facultad del ser humano para comprender por medio de la razón la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas.

Controles: inspección y vigilancia que se ejerce sobre personas o cosas.

Diferencia: cualidad o accidente por la cual una cosa se distingue de otra.

Entidades bancarias: (banco) establecimiento público o privado de crédito con diferentes modalidades.

Contrato de emisión de crédito: “Contrato que regula las condiciones generales de un crédito revolutivo en moneda nacional o extranjera para la emisión y uso de la tarjeta de crédito, al cual se adhiere el tarjetahabiente por un plazo definido. Dicho contrato se regirá por los principios y normas que regulan los contratos de adhesión” (Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, 2010, p.2).

Riesgo: es la contingencia o proximidad de un daño.

Tasa de intereses: porcentaje que se traduce en un monto de dinero, mediante el cual se paga por el uso del dinero. Pago que se exige por el uso o disfrute de determinados servicios públicos.

Recopilado de: <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/tasa>

Educación financiera: es el proceso mediante el cual, tanto los consumidores como los inversionistas financieros logran un mejor conocimiento de los diferentes productos financieros, sus riesgos y beneficios.

Gastos: es la acción de gastar. Cantidad de dinero u otra cosa que se gasta.

Recopilado de: <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/gasto>

Endeudamiento: es el tamaño porcentual de la deuda (pasivo total) con relación al tamaño total de la misma (activo total).

Apalancamiento: el grado de dependencia que refleja la empresa con terceros acreedores.

Recopilados de: <https://www.soyconta.mx/diferencias-entre-endeudamiento-y-apalancamiento/>

Reglamentación: conjunto de reglas o normas referentes a cierta cosa o actividad.

Intereses: la rentabilidad de un ahorro o inversión.

Morosidad: falta de puntualidad o retraso, en especial en el pago de una cantidad debida o en la devolución de una cosa (recopilado de: <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/morosidad>).

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

Recopilado de: https://es.oxforddictionaries.com/definicion/tarjeta_de_credito

Marco regulatorio:

Se presentan a continuación algunos ejemplos de las tarjetas de crédito de las dos principales entidades financieras.

En el anexo 2 mencionan las leyes 6227 (Ley General de la Administración Pública. Emitida en 1978), 7472 (Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Emitida el 1994), 8220 (Ley de Protección al Cuidado Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos. Emitido en el 2002) y la 6054 (Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Emitido en 1977), en las cuales se menciona, lo siguiente:

Reglamento de tarjetas de crédito y débito

Ley N° 7472

El objetivo de esta ley es definir las reglas para la interpretación y aplicación de los artículos 32, 34 y 44Bis.

Definiciones: Acoso u hostigamiento para la cobranza, Afiliado, Amortización, Beneficios, Cargos por intereses corrientes, Cobertura, Comercio Electrónico, Comisiones, Comerciante o proveedor, Contrato de emisión de tarjeta de crédito, Emisor, Estado de cuenta, Fecha de corte, Fecha límite de pago, Interés corriente del período, Interés corriente, Interés moratorio, Límite de crédito, otros cargos, Pago de contado, Pago mínimo, Principal, Saldo de intereses, Servicios accesorios, Tarjetahabiente, Tarjeta adicional, Tarjeta de crédito, Tarjeta de débito, Tasa de interés corriente, Tasa de interés moratorio y Adquirente.

Obligaciones de información: el emisor está obligado a informar al consumidor sobre los siguientes artículos 32, 34 y 43 de la ley Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, con todo relacionado sobre las tarjetas de crédito y débito deben entregar un folleto o resumen de las condiciones.

CAPÍTULO I de los Contratos

Forma e Interpretación de los Contratos, de los Requisitos del Contrato de Tarjeta de Crédito: Todo contrato de emisión de tarjeta de crédito debe contener lo siguiente: 1. De forma, 2. De fondo.

De las disposiciones sobre emisión y uso de tarjetas de débito, Sobre la libre contratación de los seguros; Sobre la información de servicios accesorios y beneficios; Sobre la prohibición de condicionar la contratación; Modificaciones de los contratos; Rechazo de las modificaciones a los contratos; Publicación de contratos.

CAPÍTULO II del estado de cuenta

De los estados de cuenta; Del contenido del estado de cuenta de la tarjeta de crédito: el estado de cuenta de la tarjeta de crédito deberá incluir la siguiente información: identificaciones, descripciones, detalles financieros, avisos importantes.

Sobre el cálculo de los intereses, saldos y otros cargos: saldos, Interés corriente del período, Interés corriente, Interés Moratorio, Pago Mínimo, Pago de contado, Información sobre posible cargo de interés moratorio, Sobre los intereses.

Otros aspectos informativos, otras líneas de crédito, cargos por gestión de cobro, del contenido del estado de cuenta de la tarjeta de débito: Identificaciones, Descripciones, Detalles financieros, Intereses en Tarjetas de Débito, y Sobregiros en Tarjetas de Débito.

CAPÍTULO III de la publicidad

Publicidad: veracidad, claridad, legibilidad, contraste, alineación y orientación del texto.

Premios y promociones.

CAPÍTULO IV Protección de los datos personales de los usuarios capi V

Derecho a la Protección de Datos, Derechos de acceso, rectificación y cancelación, Procedimiento de acceso, rectificación y cancelación, Protección de datos personales y banca electrónica.

CAPÍTULO V de los deberes de los afiliados y los tarjetahabientes

Del afiliado, Sobre dispositivos para procesar transacciones, Sobre las comisiones de uso de los cajeros automáticos, Régimen de responsabilidad, Responsabilidad del adquirente, Deberes del tarjetahabiente.

CAPÍTULO VI Disposiciones relativas al servicio al cliente

Servicio de atención al cliente, Reclamaciones de los Usuarios, Reclamaciones de los Usuarios, Procedimiento de las reclamaciones.

CAPÍTULO VII del estudio comparativo

De la información para el estudio comparativo: el Ministerio de Economía, Industria y Comercio publicará un estudio comparativo de tarjetas de crédito y divulgará un estudio comparativo de cuentas que se manejan por medio de tarjetas de débito que incluya como mínimo: tasas de interés financieras y moratorias y pasivas cuando sea el caso, comisiones y otros cargos, beneficios adicionales que no impliquen costo adicional para el tarjetahabiente, cobertura, plazos de pago.

CAPÍTULO VIII Disposiciones finales y transitorias

Sobre las prácticas abusivas en las cobranzas; Sobre la devolución de documentos; Sobre la obligación de reserva de los adquirentes; Sobre la verificación de cumplimiento; Sobre las sanciones; Derogatorias: De la entrega del folleto informativo, Del Estado de Cuenta, De los Cajeros Automáticos, De los Seguros.

Vigencia.

Sobre la SUGEF.

Ley 9274 “Reforma integral de la Ley 8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo, y reforma de otras leyes”, en adelante Ley 9274.

En este artículo se encuentran las leyes por capítulos, y definidas cada una de ellas

En el artículo 3 definen cada uno de los créditos que existen y cuál es la ley de cada uno, también se encuentra la definición de mora, prórroga, deudor o codeudor; entre otros.

En el artículo 5 definen el proceso de gestión del riesgo de crédito, dice que “es responsabilidad de cada entidad supervisada, contar con un proceso de gestión que le permita identificar, cuantificar, evaluar, monitorear, controlar, mitigar y comunicar el riesgo de crédito atribuible a las líneas de negocio de banca de desarrollo, en el marco de la Ley 9274” (pág. 13).

En el artículo 7 habla sobre las políticas sobre el riesgo de crédito, las cuales deben ser aprobadas por el órgano de dirección (o a cargo) y algunos de los riesgos mencionados son:

- a) Distinguir al menos, las siguientes líneas de negocio crediticias, definidas en el artículo 3 de este Reglamento: cartera de banca para el desarrollo, cartera de banca de segundo piso y cartera de microcrédito.
- b) Considerar las condiciones, el ciclo productivo y la naturaleza de las actividades productivas que se financian.
- c) Reconocer que los créditos para estas actividades se tramitan, documentan, evalúan, aprueban, desembolsan y administran bajo metodologías que difieren de las tradicionales. (pág.14)

En el artículo 13 menciona la valoración de las garantías en ella menciona que las entidades financieras tienen la responsabilidad de hacer una evaluación sobre sus garantías, las cuales se encuentran: Características atribuidas al bien o derecho subyacente, características atribuibles al mercado y características del marco jurídico, en cada una de ellas se dividen en varios procesos.

Son 20 artículos donde vienen mencionadas las leyes para cada tipo de regulaciones y procesos, las entidades financieras ya sean públicas o privadas deben seguir las normas y leyes que la SUGEF impone.

Sobre el MEIC

En el MEIC hacen estudios en donde informan los diferentes tipos de tasas en colones y en dólares y los intereses moratorios que se dan en ese periodo el cual se hace la comparación de octubre 2017 y enero 2018 en donde se ve el incremento de los intereses moratorios, tanto en colones como en dólares, en donde informan

que el Scotiabank es la única institución financiera que cobra un extra de \$30 por la falta de pago, por el atraso o por no pagar el mínimo.

Las tasas de morosidad del 2017

Cantidad de tipos de tarjetas según tasa anual de intereses moratorios en colones. Corte al 31 de octubre 2017

Tabla 2

Tipos de tarjetas/colones

Rango Tasas de interés	Cantidad de Tarjetas	Participación Relativa
Entre 28,5% y 34,9%	26	10,8%
Entre 35% y 44,9%	49	20,4%
Entre 45% y 54,9%	155	64,6%
Entre 55% y 65,52%	10	4,2%
Total	240	100,0%

Fuente: MEIC, 2017.

En el caso de crédito en colones, 13 tipos de tarjetas reportaron que no cobran intereses moratorios (11 tipos de tarjetas corresponden a The Bank of Nova Scotia S.A. y 2 a Scotiabank). Es importante destacar que The Bank of Nova Scotia S.A. cobra \$30 si el tarjetahabiente no paga al menos el pago mínimo a más tardar en la fecha máxima de pago.

Cantidad de tipos de tarjetas según tasa anual de intereses moratorios en dólares. Corte al 31 de octubre 2017.

Tabla 3*Tipos de tarjetas/dólares*

Rango Tasas de interés	Cantidad de Tarjetas	Participación Relativa
Entre 18,36% y 26,9%	30	13,5%
Entre 27% y 33,9%	121	54,3%
Entre 34% y 40,9%	62	27,8%
Entre 41% y 45,0%	10	4,5%
Total	223	100,0%

Fuente: MEIC, 2017.

En cuanto a las tarjetas de crédito en dólares, un total de 30 tipos de tarjetas de uso o acceso no restringido, correspondiente a 6 emisores, reportan que no cobran intereses moratorios. Al igual que en el caso de crédito en colones, 11 tipos de tarjetas de The Bank of Nova Scotia S.A. cobra \$30 por pagar posteriormente a la fecha máxima de pago.

Las tasas de morosidad del 2018

Cantidad de tipos de tarjetas según tasa anual de intereses moratorios en colones. Corte al 31 de enero 2018

Tabla 4*Tipos de tarjetas/colones*

Rango Tasas de interés	Cantidad de Tarjetas	Participación Relativa
Entre 28,5% y 34,9%	26	10,7%
Entre 35% y 44,9%	51	20,9%
Entre 45% y 54,9%	161	66,0%
Entre 55% y 62,08%	6	2,5%
Total	244	100,0%

Fuente: MEIC, 2018.

En el caso de crédito en colones, 13 tipos de tarjetas reportaron que no cobran intereses moratorios (11 tipos de tarjetas corresponden a The Bank of Nova Scotia S.A. y 2 a Scotiabank). Es importante destacar que The Bank of Nova Scotia S.A. cobra \$30 si el tarjetahabiente no paga al menos el pago mínimo a más tardar en la fecha máxima de pago.

Cantidad de tipos de tarjetas según tasa anual de intereses moratorios en dólares. Corte al 31 de enero 2018.

Tabla 5
Tipos de tarjetas/dólares

Rango Tasas de interés	Cantidad de Tarjetas	Participación Relativa
Entre 18,36% y 26,9%	31	13,7%
Entre 27% y 33,9%	124	54,6%
Entre 34% y 40,9%	65	28,6%
Entre 41% y 45,0%	7	3,1%
Total	227	100,0%

Fuente: MEIC, 2018.

En cuanto a las tarjetas de crédito en dólares, un total de 30 tipos de tarjetas de uso o acceso no restringido correspondiente a 6 emisores, reportan que no cobran

intereses moratorios. Al igual que en el caso de crédito en colones, 11 tipos de tarjetas de The Bank of Nova Scotia S.A. cobra \$30 por pagar posteriormente a la fecha máxima de pago.

TARJETAS DEL BANCO DE COSTA RICA

Para más información diríjense al siguiente link:

http://www.bancobcr.com/BCRTarjetas/tarjetas_credito_visa.html

The screenshot displays the BCR website's 'Nuestros productos Visa' section. It features a navigation bar with the BCR logo and menu items: 'BCR Tarjetas', 'BCR Beneficios', 'Comercios Afiliados', and 'Seguridad Tarjetas'. Below the header, five Visa credit card products are listed, each with a card image, name, interest rate, term, credit limit, and a 'Detalles' button.

Producto	Tasa	Plazo	Límite crédito
Internacional Visa	32%	60 meses	\$ 500,00
Infinite Visa	32%	60 meses	\$ 15.000,00
Oro Visa	32%	60 meses	\$ 3.000,00
Tarjeta Virtual	-	-	Límite de crédito: Usted controla el monto
Platinum Visa	32%	60 meses	\$ 7.000,00

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

Figura 1.

Fuente: Banco de Costa Rica.







Para más información diríjense al siguiente link:

http://www.bancobcr.com/BCRTarjetas/tarjetas_credito_mastercard.html

BCR
SOMOS EL BANCO DE COSTA RICA

BCR Tarjetas ▾ BCR Beneficios ▾ Comercios Afiliados ▾ Seguridad Tarjetas ▾

Nuestros productos MasterCard

	<p>Estándar MasterCard Tasa: 32% Plazo: 60 meses Límite crédito: \$ 500,00</p>		<p>Black MasterCard Tasa: 32% Plazo: 60 meses Límite crédito: \$ 15.000,00</p>
<p>Detalles</p>		<p>Detalles</p>	
	<p>Oro MasterCard Tasa: 32% Plazo: 60 meses Límite crédito: \$ 3.000,00</p>		<p>Corral MasterCard Tasa: 36% Plazo: 60 meses</p>
<p>Detalles</p>		<p>Detalles</p>	
	<p>Platinum MasterCard Tasa: 32% Plazo: 60 meses Límite crédito: \$ 7.000,00</p>		<p>Tarjeta Virtual Límite de crédito: Usted controla el monto</p>
<p>Detalles</p>		<p>Detalles</p>	

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar W

Figura 2.

Fuente: Banco de Costa Rica

TARJETAS DEL BAC SAN JOSÉ

Tarjetas para supermercados, clubes y tiendas.

Para mayor información diríjense al siguiente link:

<https://www.baccredomatic.com/es-cr/tarjetas/credito/personas/supermercados-clubes-y-tiendas>

CONOZCA NUESTROS PRODUCTOS

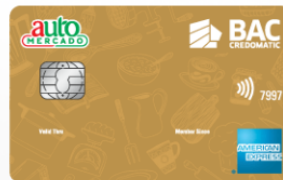


Walmart American Express® de BAC Credomatic

Obtenga un **5% de devolución en efectivo** al comprar en Walmart, Más x Menos, Palí y Maxi Palí. Además de un 1% en otros comercios.

¿Para quién es?

Para personas que refieren realizar sus compras en las tiendas de la cadena Walmart en Costa Rica.



Tarjeta Automercado de BAC Credomatic

Obtendrá Puntos Auto Frecuente por las compras en Auto Mercado y Vindi, así como en otros comercios.

¿Para quién es?

Para clientes que gusten de buen servicio y excelente calidad



Tarjeta PriceSmart de Bac Credomatic

Acumule puntos en efectivo y aplíquelos en sus compras en PriceSmart, esta tarjeta también sería su membresía.

¿Para quién es?

Para socios de los clubes PriceSmart de Costa Rica

Figura 3.

Fuente: Bac San José.



Tarjeta Megasuper de BAC Credomatic

Reciba un 2% del total de sus compras en MegaSuper y un 1% en otros comercios y acumule un MegaAguinaldo.



TARJETA PRE-PAGO CLUB LA NACIÓN AMERICAN EXPRESS

¿Para quién es?

Para Subscriptores del Grupo Nación



Tarjeta Club La Nación

Disfrute de grandes beneficios tanto de BAC Credomatic como de La Nación, acumulando Puntos Viva.

¿Para quién es?

Para Subscriptores del Grupo Nación

Tarjetas cashback

Para más información diríjase al siguiente link:

<https://www.baccredomatic.com/es-cr/tarjetas/credito/personas/cashback>

CONOZCA NUESTROS PRODUCTOS



Tarjeta Blue

La tarjeta de crédito que siempre esperó. Con hasta 5% de Cash Back en sus categorías favoritas.

¿Para quién es?

Personas a las que les gusta comprar de manera práctica y acumular dinero en sus categorías favoritas. Conectados todo el tiempo en busca de nuevas experiencias únicas y exclusivas.



Tarjeta Cashback de BAC Credomatic

¡Ahorrar nunca ha sido tan fácil! Reciba un retorno en efectivo por sus compras y utilícelo como quiera.

¿Para quién es?

Personas a las que les gusta comprar en forma segura y práctica, y acumular dinero por las compras realizadas.



Tarjeta Cashback Premium

Al realizar una compra acumule colones CashBack Premium que podrá canjear para el pago de su tarjeta, ahorrarlos, en efectivo o utilizarlos en Viajes BAC Credomatic.

¿Para quién es?

Tarjetahabientes a quienes le gusta comprar en forma segura y práctica, y acumular dinero por las compras realizadas.

Figura 4.

Fuente: Bac San José.

Tarjetas con beneficios y viajes

Para más información diríjense al siguiente link:

<https://www.baccredomatic.com/es-cr/tarjetas/credito/personas/beneficios-para-viajes>

CONOZCA NUESTROS PRODUCTOS

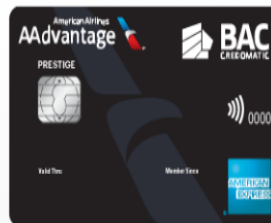


Tarjetas ConnectMiles® de BAC Credomatic

Acumule millas con cada compra y vuele al destino de sus sueños con Copa Airlines y las aerolíneas de Star Alliance.

¿Para quién es?

Viajeros frecuentes de Copa y Star Alliance que desean más beneficios y promociones.



Tarjetas BAC Credomatic/AAdvantage®

¡Sus compras lo ponen a volar! Viaje con American Airlines y todas las aerolíneas afiliadas a OneWorld.

¿Para quién es?

Viajeros frecuentes de American Airlines y OneWorld que quieren obtener beneficios y promociones en viajes y compras.



Tarjetas Millas Plus de BAC Credomatic

Acumule millas sin necesidad de tener un programa de viajero frecuente y canjéelas por viajes, hospedajes y más.

¿Para quién es?

Personas a las que les gusta viajar, con la libertad de escoger aerolínea y fecha de sus viajes, y acumular millas con sus compras.



Tarjetas LifeMiles de BAC Credomatic

Hecha para los que disfrutan viajar con frecuencia. Acumule millas para volar con Avianca y aerolíneas de Star Alliance.

¿Para quién es?

Viajeros frecuentes de Avianca y Star Alliance que procuran las mayores ventajas de una tarjeta para comprar y viajar.

Figura 5.

Fuente: Bac San José.

Tarjeta acumula puntos

Para más información diríjense al siguiente link:

<https://www.baccredomatic.com/es-cr/tarjetas/credito/personas/acumula-puntos>

CONOZCA NUESTROS PRODUCTOS



Tarjetas Puntos BAC Credomatic

Acumula puntos por cada dólar de consumo y obtén atractivos beneficios.

¿Para quién es?

Para quienes acostumbran acumular puntos de manera acelerada y aplicarlos libremente a viajes o compras.



Tarjetas Millas Gane Premios BAC CREDOMATIC

¡Tus compras te premian! Acumula millas canjeables por premios y regalos en más de 600 puntos de venta.

¿Para quién es?

Para quienes quieren contar con diversas opciones en la redención de sus millas, sea en viajes o en compras.

Figura 6.

Fuente: Bac San José.

Tarjetas para su estilo de vida

Para más información diríjense al siguiente link:

<https://www.baccredomatic.com/es-cr/tarjetas/credito/personas/estilo-de-vida>

CONOZCA NUESTROS PRODUCTOS



The Platinum Card®

Viva un mundo de privilegios a su altura con una de las tarjetas más prestigiosas del mundo.

¿Para quién es?

Personas que gustan viajar, disfrutar de beneficios exclusivos y promociones especiales.



La Tarjeta Platinum American Express® de BAC Credomatic

Una tarjeta de privilegios insuperables, reservada para quienes exigen y aprecian lo mejor de la vida.

¿Para quién es?

Para personas que les gusta viajar a destinos de gran nivel y disfrutar de experiencias y atenciones exclusivas.



INCAE Business School American Express®

Egresados de esta prestigiosa entidad pueden retribuirle y disfrutar otros beneficios.

¿Para quién es?

Profesionales egresados de INCAE Business School

Figura 7.

Fuente: Bac San José.

Otras tarjetas

Para más información diríjase al siguiente link:
<https://www.baccredomatic.com/es-cr/tarjetas/credito/personas/otras>

CONOZCA NUESTROS PRODUCTOS



Tarjeta Libertad American Express® de BAC Credomatic

¡La mejor aliada para los pensionados! Reciba un retorno en efectivo por sus compras en colones.

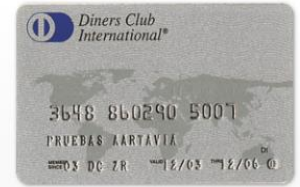
¿Para quién es?
 Personas pensionadas



Tarjeta Solidarista de BAC Credomatic

Hecha para miembros de asociaciones solidaristas. Disfrute amplios beneficios y una tasa preferencial.

¿Para quién es?
 Asociados activos de las entidades solidaristas inscritas.



Tarjeta Diners Club Internacional Clásica

Accedé a los mejores establecimientos es donde quiera que vea el emblema de Diners Club Internacional.

¿Para quién es?
 Para clientes acostumbrados a acumular puntos de manera acelerada y aplicarlos libremente a viajes o compras.

Figura 8.

Fuente: Bac San José.


TARJETAS DEL BANCO PROMÉRICA

Tarjeta de acumulación de millas

Para más información diríjense al siguiente link:

<https://www.promerica.fi.cr/banca-de-empresas/tarjetas-de-cr%C3%A9dito-empresariales/>

Todas Nuestras Tarjetas **Millas** Puntos Cash




Premia Corporate

Los mejores beneficios para su Empresa los encuentra con la tarjeta Premia Corporate

Más información

APLICAR




VISA Empresarial

Los mejores beneficios para su Empresa los encuentra con la tarjeta VISA Empresarial

Más información

APLICAR



Business MasterCard Black

Los mejores beneficios para su Empresa los encuentra con la tarjeta Business MasterCard Black

Más información

APLICAR

Figura 9.

Fuente: Promerica

Tarjeta de acumulación de puntos.

Para más información diríjense al siguiente link:

<https://www.promerica.fi.cr/banca-de-empresas/tarjetas-de-cr%C3%A9dito-empresariales/>

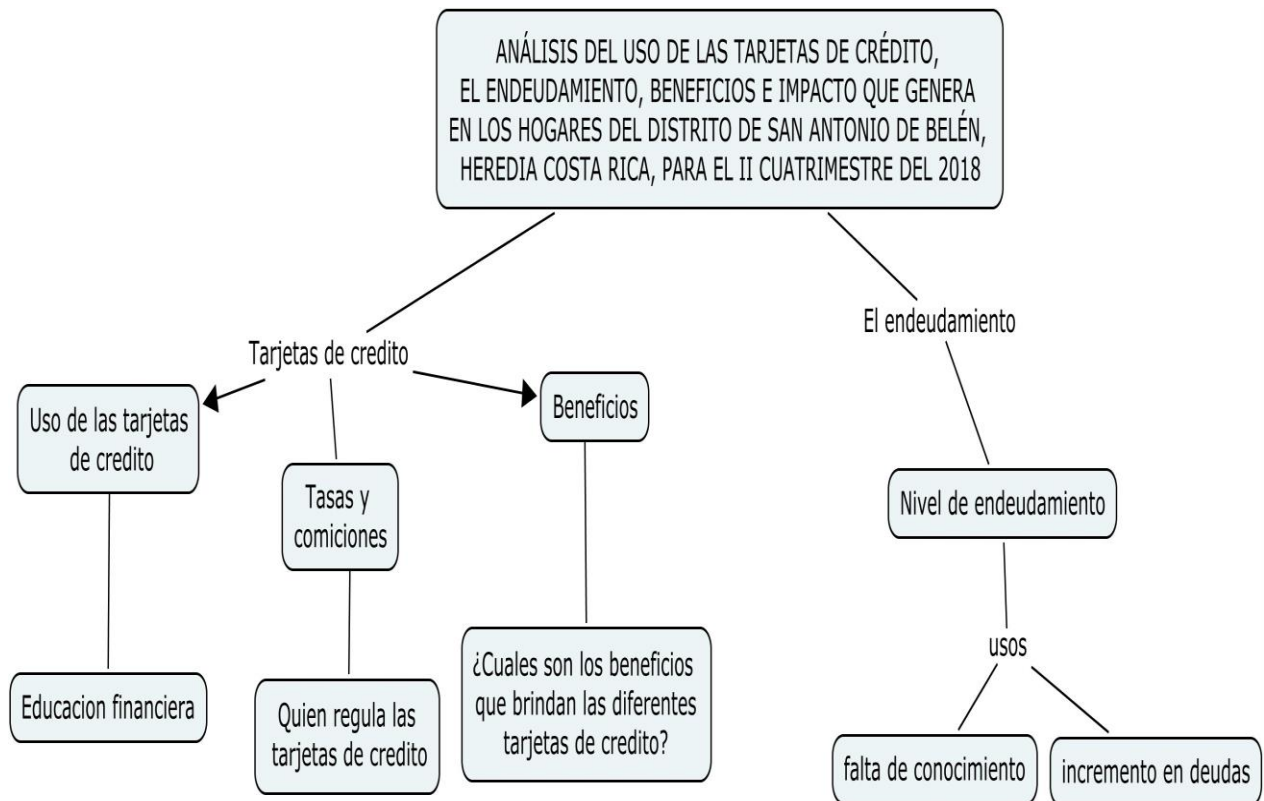


The image shows a screenshot of a website interface. At the top, there are three tabs: 'Todas Nuestras Tarjetas', 'Millas', and 'Puntos Cash'. The 'Puntos Cash' tab is selected and highlighted in green. Below the tabs is a large green rectangular area. Inside this area, there is a central image of a Promerica Business Travel card. The card features a blue and white design with a starburst pattern and the text 'Promerica BUSINESS TRAVEL'. Below the image, the text reads: 'Promerica Business Travel', 'Los mejores beneficios para su Empresa los encuentra con la tarjeta Promerica Business Travel'. At the bottom of the green area, there is a white button labeled 'MÁS INFORMACIÓN' and a dark green button labeled 'APLICAR'.

Figura 10.

Fuente: Promerica

2.2.1. Método de mapeo para construir el marco teórico



Fuente: Elaboración propia, 2018.

2.3. HIPÓTESIS

“Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones” (Collado, Lucio y Sampieri, 2014, p.104).

“Las hipótesis se plantean con la finalidad de explicar los hechos conocidos y/o pronosticar los desconocidos” (Álvarez, Paredes y Arteaga, 2015 p.18).

“... explicaciones tentativas del fenómeno investigado. se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones. de hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación” (Fernández y Baptista 2014 p.104).

Saben los habitantes del distrito de San Antonio de Belén el endeudamiento que manejan en sus tarjetas de crédito, de la utilización correcta de este y el aprovechamiento de los beneficios que ofrece el emisor de la tarjeta.

2.3.1. Variable independiente

Tarjetas de crédito

“Las tarjetas de crédito son plásticos con los que puede realizar compras y retiros de dinero en efectivo hasta el límite o crédito revolutivo designado por el banco” (el financiero,2017).

NOTA: En este trabajo de investigación para definir el factor a, utilizamos: “Las tarjetas de crédito son plásticos con los que puede realizar compras y retiros de dinero en efectivo hasta el límite o crédito revolutivo designado por el banco” (el financiero, 2017).

2.3.2. Variable dependiente

Endeudamiento en la población

El usuario de tarjetas de crédito debe ser muy cauteloso y ordenado con el uso de este producto financiero, pues está expuesto a asumir un costo financiero elevado, antes de adquirir un bien o servicio con una tarjeta de crédito, el consumidor debe tener certeza de que lo podrá pagar al contado, de lo contrario podría asumir compromisos que afectarán su equilibrio financiero. (MEIC, 2017)

NOTA: En este trabajo de investigación para definir el factor b, utilizamos: el usuario de tarjetas de crédito debe ser muy cauteloso y ordenado con el uso de este producto financiero, pues está expuesto a asumir un costo financiero elevado, antes de adquirir un bien o servicio con una tarjeta de crédito, el consumidor debe tener certeza de que lo podrá pagar al contado, de lo contrario podría asumir compromisos que afectarán su equilibrio financiero (MEIC, 2017).

2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTESIS

HIPÓTESIS	CONCEPTOS	VARIABLES	INDICADORES
Uso de las tarjetas de crédito	Las tarjetas de crédito son plásticos con los que puede realizar compras y retiros de dinero en efectivo hasta el límite o crédito revolutivo designado por el banco	Tarjetas de crédito	Tasa de intereses Comisiones Cantidad de dinero Deudas Promociones Alianzas
Endeudamiento en la población	El usuario de tarjetas de crédito debe ser muy cauteloso y ordenado con el uso de este producto financiero pues está expuesto a asumir un costo financiero elevado, antes de adquirir un bien o	El Endeudamiento	Deuda Cantidad de dinero Problemas Capacidad de pago Pago mínimo

	<p>servicio con una tarjeta de crédito, el consumidor debe tener certeza de que lo podrá pagar al contado, de lo contrario podría asumir compromisos que afectarán su equilibrio financiero</p>		
--	---	--	--

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Finalidad

“El propósito, finalidad u objetivo debe colocar la atención en la idea fundamental de la investigación. Si hay más de una intención principal, se fijan objetivos complementarios en una o más oraciones por separado (para fines de claridad) que expresen lo que se pretende conocer” (Sampieri, 2014, p. 358).

““la finalidad (propósito, objetivo, intención...) de este estudio es...”.

Otras sugerencias para plantear el propósito son:

1. Usar palabras que sugieran un trabajo exploratorio (“razones”, “motivaciones”, “búsqueda”, “indagación”, “consecuencias”, “identificación”, etcétera).

2. Utilizar verbos activos que comuniquen la intención básica del estudio y las acciones que se llevarán a cabo para comprender el fenómeno. Por ejemplo, los verbos “describir”, “entender”, “comprender”, “examinar”, “descifrar”, “desarrollar”, “analizar el significado de”, “descubrir”, “explorar”, etc., permiten la apertura y flexibilidad que necesita una investigación cualitativa.

Evitar verbos que sugieren una investigación cuantitativa típica como: determinar el efecto (impacto, influencia...), generalizar, probar, demostrar, etc. Puede usarse “evaluar el impacto”, ya que es un verbo más abierto. Por ejemplo, Young, Bramham, Gray y Rose (2008) plantearon el siguiente objetivo para un estudio cualitativo: “evaluar el impacto psicológico de recibir un diagnóstico de déficit

de atención con hiperactividad en la edad adulta y un tratamiento que implica cambios en la medicación”. Su objetivo adicional fue: “examinar de qué forma el diagnóstico y el tratamiento modifican la autopercepción y la visión del futuro” (Sampieri, 2014, p. 358).

3.1.2. Dimensión temporal

“En estos casos el diseño apropiado (con un enfoque no experimental) es el transversal o transeccional. Ya sea que su alcance inicial o final sea exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. Otras veces, la investigación se enfoca en: a) estudiar cómo evolucionan una o más variables o las relaciones entre ellas, o b) analizar los cambios al paso del tiempo de un evento, comunidad, proceso, fenómeno o contexto. En situaciones como éstas el diseño apropiado (en un enfoque no experimental) es el longitudinal” (Sampieri, 2014, p. 154).

“Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede” (Sampieri, 2014, p. 154).

“Los diseños longitudinales, los cuales recolectan datos en diferentes momentos o periodos para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias. Tales puntos o periodos generalmente se especifican de antemano” (Sampieri, 2014, p. 159).

.....En esta investigación se va a utilizar la dimensión temporal transversal ya que se van a recolectar datos en el momento para poder realizar dicha investigación.

3.1.3. Marco

“La investigación **micro** es de tipo práctico, busca el estudio exhaustivo de un caso concreto o de un conjunto”.

“La investigación **macro** incluye una totalidad del universo del problema, a que se refiere, buscando generalizar y con ello aportar elementos para ampliar, reformular o reenfocar la teoría en que se inscribe la problemática tratada”.

“La investigación mega se define los resultados en términos del impacto social deseado, donde los resultados esperados derivan de una visión ideal de la sociedad con base en la cual se define la misión de la organización y sus integrantes”.

Esta investigación es micro ya que se va a realizar una búsqueda exhaustiva de la información adecuada para poder completar la investigación.

3.1.4. Naturaleza

Cuantitativa (Sampieri, 2014):

Los estudios exploratorios sirven para preparar el terreno y, por lo común, anteceden a investigaciones con alcances descriptivos, correlacionales o explicativos. Por lo general, los estudios descriptivos son la base de las investigaciones correlacionales, las cuales a su vez proporcionan información para llevar a cabo estudios explicativos que generan un sentido de entendimiento y están muy estructurados. Las investigaciones que se realizan en un campo de conocimiento específico pueden incluir diferentes alcances en las distintas etapas de su desarrollo. Es posible que una investigación se inicie como exploratoria, después puede ser descriptiva y correlacional, y terminar como explicativa. (p. 90)

Cualitativa (Sampieri, 2014):

El enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados (Punch, 2014; Lichtman, 2013; Morse, 2012; Encyclopedia of Educational Psychology, 2008; Lahman y Geist, 2008; Carey, 2007, y DeLyser, 2006). El enfoque cualitativo es recomendable cuando el tema del estudio ha sido poco explorado o no se ha hecho investigación al respecto en ningún grupo social específico (Marshall, 2011 y Preissle, 2008). El proceso cualitativo inicia con la idea de investigación. (p. 358)

Mixta: “De la combinación de ambos enfoques, surge la investigación mixta, misma que incluye las mismas características de cada uno de ellos” (enciclopedia virtual).

Este proyecto en su naturaleza es el método mixto ya que recoge información empírica e información subjetiva para poder llegar a una investigación presa.

.....La naturaleza es mixta ya que la información que se recoge es tanto cuantitativa como cualitativa, ya sea en las encuestas o bien en la información recolectada.

3.1.5. Carácter

3.1.5.1. Exploratorio.

Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. (Sampieri, 2014, p. 91)

Derivativa. En esta modalidad la recolección y el análisis de los datos cuantitativos se hacen sobre la base de los resultados cualitativos. La mezcla mixta ocurre cuando se conecta el análisis cualitativo de los datos y la recolección de datos cuantitativos. La interpretación final es producto de la comparación e integración de resultados cualitativos y cuantitativos. (Sampieri, 2014, p. 551)

Comparativa. En este caso, en la primera fase se recolectan y analizan datos cualitativos para explorar un fenómeno, generándose una base de datos; posteriormente, en la segunda etapa se recolectan y analizan datos cuantitativos y se obtiene otra base de datos (esta última fase no se construye completamente sobre la plataforma de la primera, como en la modalidad derivativa, pero sí se toman en cuenta los resultados iniciales: errores en la elección de tópicos, áreas complejas de explorar, etc.). (Sampieri, 2014, p. 552)

3.1.5.2. Descriptivo.

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Sampieri, 2014, p. 92)

“Así como los estudios exploratorios sirven fundamentalmente para descubrir y prefigurar, los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación” (Sampieri, 2014, p. 92).

“En esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar, qué se medirá (qué conceptos, variables, componentes, etc.) y sobre qué o quiénes se recolectarán los datos (personas, grupos, comunidades, objetos, animales, hechos)” (Sampieri, 2014, p. 92).

3.1.5.3. Correlacional.

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos

variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables” (Sampieri, 2014, p. 93).

“La utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen en las variables relacionadas” (Sampieri, 2014, p. 94).

3.1.5.4. Explicativo

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables” (Sampieri, 2014, p. 95)

Los estudios explicativos responderían a preguntas como: ¿qué efectos tiene que los adolescentes peruanos, habitantes de zonas urbanas y de nivel socioeconómico elevado, vean videos musicales con alto contenido sexual? ¿A qué se deben estos efectos? ¿Qué variables mediatizan los efectos y de qué modo? ¿Por qué dichos adolescentes prefieren ver videos musicales con alto contenido sexual que otros programas y videos musicales? ¿Qué usos dan los

adolescentes al contenido sexual de los videos musicales? ¿Qué gratificaciones derivan de exponerse a los contenidos sexuales de los videos musicales? (Sampieri, 2014, p. 96)

El carácter de la investigación es exploratorio ya que se van a recolectar información y se va a analizar con el fin de llegar a los datos requeridos para poder desarrollar el proyecto.

3.2. SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACION

“Es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (Sampieri, 2014, p. 173).

“En esta parte de la investigación, el interés consiste en definir quiénes y qué características deberán tener los sujetos (personas, organizaciones o situaciones y factores) objeto de estudio” (Behar, 2010, p. 161).

3.2.1. Sujetos de investigación

La información se va a obtener en los hogares de San Antonio de Belén con los usuarios de tarjetas de crédito.

3.2.2. Fuentes de primera mano

Las fuentes primarias más consultadas y utilizadas para elaborar marcos teóricos son libros, artículos de revistas científicas y ponencias o trabajos presentados en congresos, simposios y eventos similares, entre otras razones, porque estas fuentes son las que sistematizan en mayor medida la información, profundizan más en el tema que desarrollan y son altamente especializadas, además de que se puede tener acceso a ellas por internet. (Sampieri, 2014, p. 65)

AUTOR O AUTORES	UNIVERSIDAD U ORGANIZACIÓN	PAÍS	AÑO
Acurio Berazueta, A	Universidad Andina Simón Bolívar	Ecuador	2015
Campos Valdés, L., Salamanca Silva, N	Universidad de Concepción	Chile	2017
Delgado, A., Melo, G., Paredes, Y., Moncayo, J.	Universidad Mariana, San Juan de Pasto	Colombia	2015
Herrera, C., Leiva, M.	Universidad de Costa Rica	Costa Rica	2015
Rodríguez, M.	Universidad siglo 21	Argentina	2013

3.2.3. Fuentes de segunda mano

“Contienen información primaria, sintetizada y reorganizada. Están especialmente diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos. Componen la colección de referencia de la biblioteca y facilitan el control y el acceso a las fuentes primarias” (Sampieri, 2014, p. 68).

3.2.4. Fuentes de tercera mano

Cuando ya se haya reunido la literatura que se consideró para la elaboración del *mapa de revisión*, también se deben empezar a generar los resúmenes de los artículos y documentos más relevantes y la extracción de ideas, cifras y comentarios. Estos resúmenes e información se combinarán posteriormente en el marco teórico (Hernández-Sampieri y Méndez, 2009) (Sampieri, 2014, p. 68)

3.3. SELECCIÓN DEL MUESTREO

3.3.1. Población

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Lepkowski, 2008b). Una deficiencia que se presenta en algunos trabajos de investigación es que no describen lo suficiente las características de la población o consideran que la muestra la representa de manera automática. Suele ocurrir que algunos estudios que sólo se basan en muestras de estudiantes universitarios (porque es fácil aplicar en ellos el instrumento de medición, pues están a la mano) hagan generalizaciones temerarias sobre jóvenes que tal vez posean otras características sociales (Sampieri, 2014, p.174)

3.3.2. MUESTRA

La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra se generalicen o extrapolen a la población (en el sentido de la validez externa que se comentó al hablar de experimentos). El interés es que la muestra sea estadísticamente representativa. (Sampieri, 2014, p.173)

Se establece los siguientes aspectos para definir la cantidad y características del sujeto de estudio.

1. Población total del cantón de San Antonio de Belén 11363.
2. Muestra: 136 personas.

Según la siguiente fórmula de estimación:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Donde:

N: Tamaño de la población

n: Tamaño de la muestra

σ : Probabilidad de ocurrencia (0,5)

e: Margen de error de precisión (0,07)

Z: Nivel de confianza o exactitud (1,90)

Muestreo aleatorio simple: la forma más común de obtener una muestra es la selección al azar. Es decir, cada uno de los individuos de una población tiene la misma posibilidad de ser elegido. Si no se cumple este requisito, se dice que la muestra es viciada. Para tener la seguridad de que la muestra aleatoria no es viciada, debe emplearse para su constitución una tabla de números aleatorios. (Behar, 2010, p. 52)

Muestreo estratificado: una muestra es estratificada cuando los elementos de la muestra son proporcionales a su presencia en la población. La presencia de un elemento en un estrato excluye su presencia en otro. Para este tipo de muestreo, se divide a la población en varios grupos o estratos con el fin de dar representatividad a los distintos factores que integran el universo de estudio. Para la selección de los elementos o unidades representantes, se utiliza el método de muestreo aleatorio. (Behar, 2010, p. 52)

Muestreo por cuotas: se divide a la población en estratos o categorías, y se asigna una cuota para las diferentes categorías y, a juicio del investigador, se selecciona las unidades de muestreo. La muestra debe ser proporcional a la población, y en ella deberán tenerse en cuenta las diferentes categorías. El muestreo por cuotas se presta a distorsiones, al quedar a criterio del investigador la selección de las categorías. (Behar, 2010, p. 53)

“Muestreo intencionado: también recibe el nombre de sesgado. El investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos, lo que exige un conocimiento previo de la población que se investiga” (Behar, 2010, p. 53).

“Muestreo mixto: se combinan diversos tipos de muestreo. Por ejemplo: se puede seleccionar las unidades de la muestra en forma aleatoria y después aplicar el muestreo por cuotas” (Behar, 2010, p. 53).

“Muestreo tipo máster simple: es una aplicación combinada y especial de los tipos de muestra existentes. Consiste en seleccionar una muestra "para ser usada"

al disponer de tiempo, la muestra se establece empleando procedimientos sofisticados; y una vez establecida, constituirá el módulo general del cual se extraerá la muestra definitiva conforme a la necesidad específica de cada investigación” (Behar, 2010, p. 53).

3.3.3. Probabilística

“En las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis” (Sampieri 2014, p. 175).

“Muestra probabilística estratificada: Muestreo en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento” (Sampieri, 2014, p.181).

“Muestra probabilística por racimos: Muestreo en el que las unidades se encuentran encapsuladas en determinados lugares físicos” (Sampieri, 2014, p. 183).

3.3.4. No probabilística

“Muestra no probabilística o dirigida Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (Sampieri, 2014, p. 176).

El carácter de la investigación es no probabilístico ya que los elementos de investigación se seleccionan para el desarrollo del proyecto.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN

“La investigación no tiene sentido sin las técnicas de recolección de datos. Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinará las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados” (Behar, 2010, p. 55).

3.4.1. La Observación

La observación es la acción de observar, de mirar detenidamente, en el sentido del investigador es la experiencia, es el proceso de mirar detenidamente, o sea, en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación. Observación significa también el conjunto de cosas observadas, el conjunto de datos y conjunto de fenómenos. En este sentido, que pudiéramos llamar objetivo, observación equivale a dato, a fenómeno, a hechos. (enciclopedia virtual)

3.4.2. La entrevista

Autoadministrado significa que el cuestionario se proporciona directamente a los participantes, quienes lo contestan. No hay intermediarios y las respuestas las marcan ellos. Pero la forma de autoadministración puede tener distintos contextos:

individual, grupal o por envío (correo tradicional, correo electrónico y página web o equivalente) (Sampieri, 2014, p. 233).

“Las *entrevistas* implican que una persona calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas. Su papel es crucial, resulta una especie de filtro. El primer contexto que se revisará de una entrevista es el personal (“cara a cara”) (Sampieri, 2014, p. 235).

Entrevista telefónica: Las habilidades requeridas de parte de los entrevistadores son parecidas a las de la entrevista personal, excepto que éstos no tienen que confrontarse “cara a cara” con los participantes (no importa la vestimenta ni el aspecto físico, pero sí la voz; su modulación y claridad son fundamentales). El nivel de rechazo varía de acuerdo con el entorno social y tiempo en que se realice (“saturación telefónica” de campañas comerciales y políticas de telemarketing, inseguridad pública, etcétera). Una ventaja de este método reside en que se puede acceder a barrios inseguros. (Sampieri, 2014, p. 235)

3.4.3. La encuesta

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina

cuestionario. Es impersonal porque el cuestionario no lleve el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos. Es una técnica que se puede aplicar a sectores más amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas. Varios autores llaman cuestionario a la técnica misma. Los mismos u otros, unen en un mismo concepto a la entrevista y al cuestionario, denominándolo encuesta, debido a que en los dos casos se trata de obtener datos de personas que tienen alguna relación con el problema que es materia de investigación (Sampieri, 2014, p. 235).

3.4.4. El fichaje

El fichaje es una técnica auxiliar de todas las demás técnicas empleadas en investigación científica; consiste en registrar los datos que se van obteniendo en los instrumentos llamados fichas, las cuales, debidamente elaboradas y ordenadas, contienen la mayor parte de la información que se recopila en una investigación, por lo cual constituye un valioso auxiliar en esa tarea, al ahorra mucho tiempo, espacio y dinero (Sampieri, 2014, p. 235).

3.4.5. El test

Es una técnica derivada de la entrevista y la encuesta tiene como objeto lograr información sobre rasgos definidos de la personalidad, la conducta o determinados comportamientos y características individuales o colectivas de la persona (inteligencia, interés, actitudes, aptitudes, rendimiento, memoria, manipulación, etc.). A través de preguntas, actividades, manipulaciones, etc., que son observadas y evaluadas por el investigador. Se han creado y desarrollado millones de tesis que

se ajustan a la necesidad u objetivos del investigador. Son muy utilizados en psicología (es especialmente la Psicología Experimental) en Ciencias Sociales, en educación; Actualmente gozan de popularidad por su aplicación en ramas novedosas de las Ciencias Sociales, como las "Relaciones Humanas" y la psicología de consumo cotidiano que utiliza revistas y periódicos para aplicarlos. Los test constituyen un recurso propio de la evaluación científica. El método y técnica que se va a utilizar en este trabajo sería la encuesta, ya que es necesario obtener ciertos datos e información para poder sacar las conclusiones necesarias (Sampieri, 2014, p. 235).

Se decidió realizar una encuesta como herramienta en esta investigación ya que proporciona información de suma importancia para poder obtener resultados que permiten analizar las diferentes formas de pensar de los usuarios al adquirir un servicio.

Es por esta razón que se va a utilizar la técnica de la encuesta ya que nos va a permitir obtener diferentes datos para poder analizar los resultados necesarios al momento de identificar los diferentes pensamientos de los comparadores, esto permite comprender los resultados de este trabajo de investigación.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1. Hallazgos

A continuación se van a presentar los hallazgos posteriores a la aplicación de la encuesta, en los cuales cada pregunta fue diseñada para contestar los objetivos específicos, serán representados y explicados a través de gráficos y tablas.

Los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta de la fecha de mayo y junio del 2018 en donde la muestra es de 136, dio a conocer que un 57% de los encuetados son masculinos y 43% son mujeres.

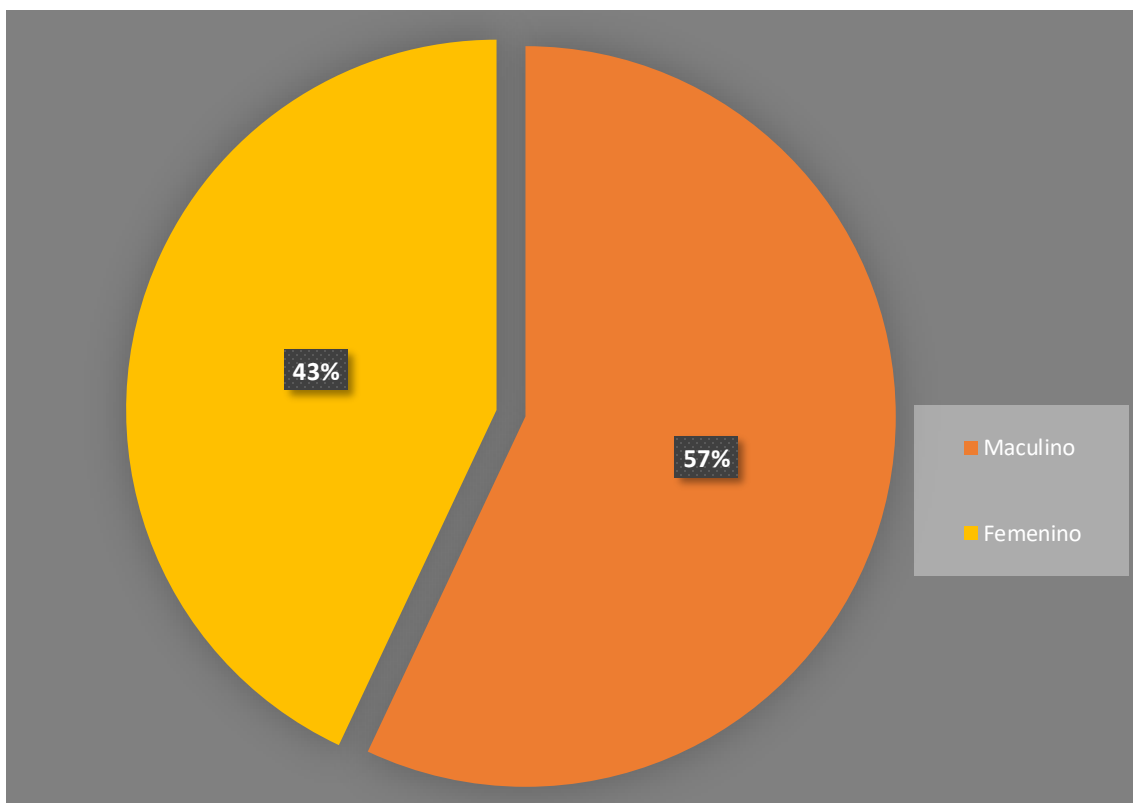


Figura 1. Género de los encuetados

Fuente: Elaboración propia, 2018

Los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta de la fecha de mayo y junio del 2018 en donde la muestra es de 136, dio a conocer las edades se los encuetados en donde un 36% tiene una edad entre los 28 a 37 años, un 26% con una edad de 18 a 27 años, un 18% de 38 a 47 años, un 18% de 48 a 57 años, un 2% de 58 a 67 años y un 0% de 68 años en adelante; donde nos da a conocer que la mayoría de los encuetados que poseen una tarjeta de crédito son de un rango de edad de los 28 a 37 años.

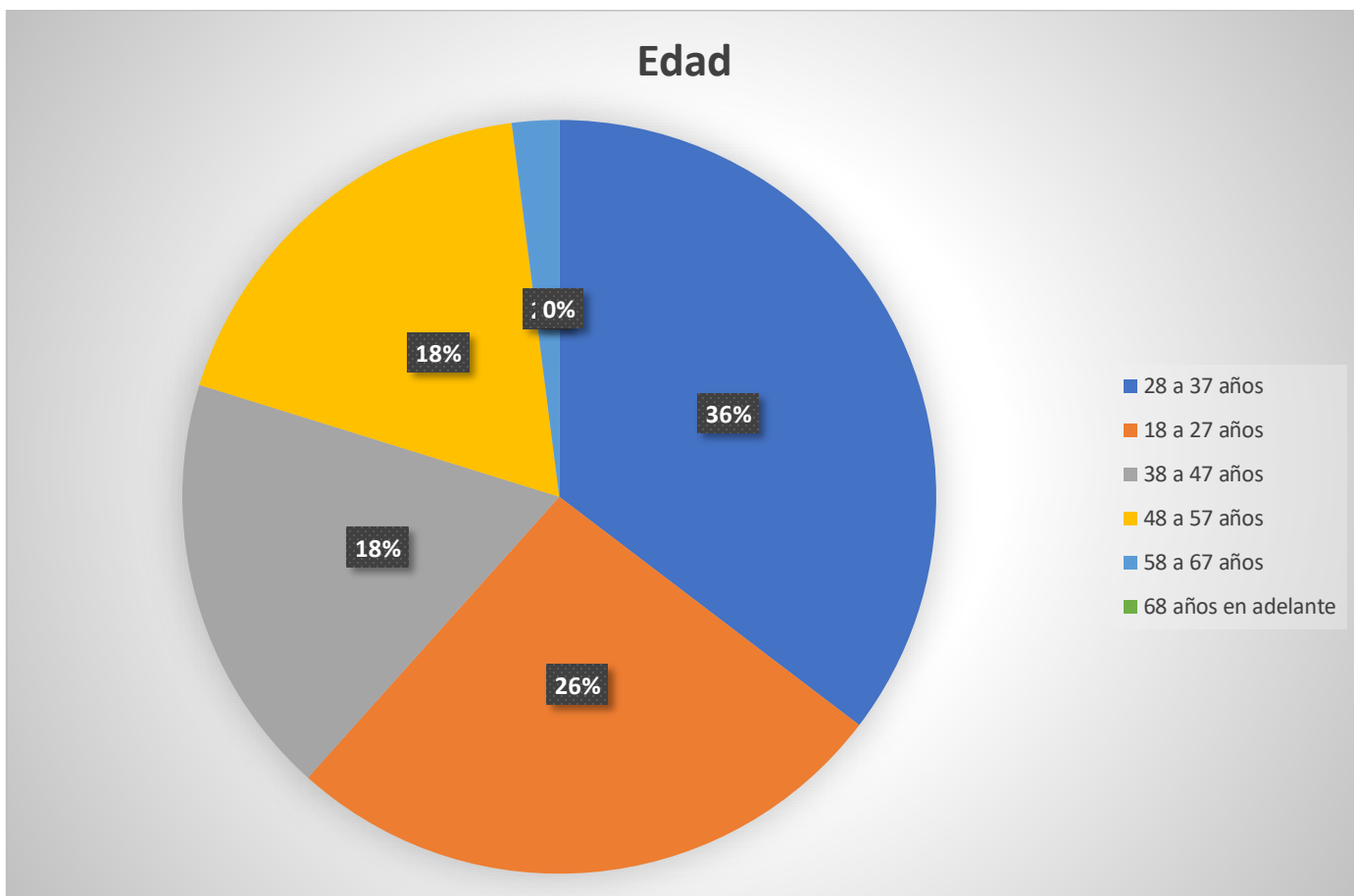


Figura 12. Edad de los encuestados

Fuente: Elaboración propia, 2018

Los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta de la fecha de mayo y junio del 2018 en donde la muestra es de 136, nos dio a conocer el nivel académico de los encuestados, el cual un 54% son universitarios, un 19% son de secundaria, un 18% son técnicos y un 10% de primaria en los cuales nos da a conocer que el mayor porcentaje de los encuestados son universitarios.

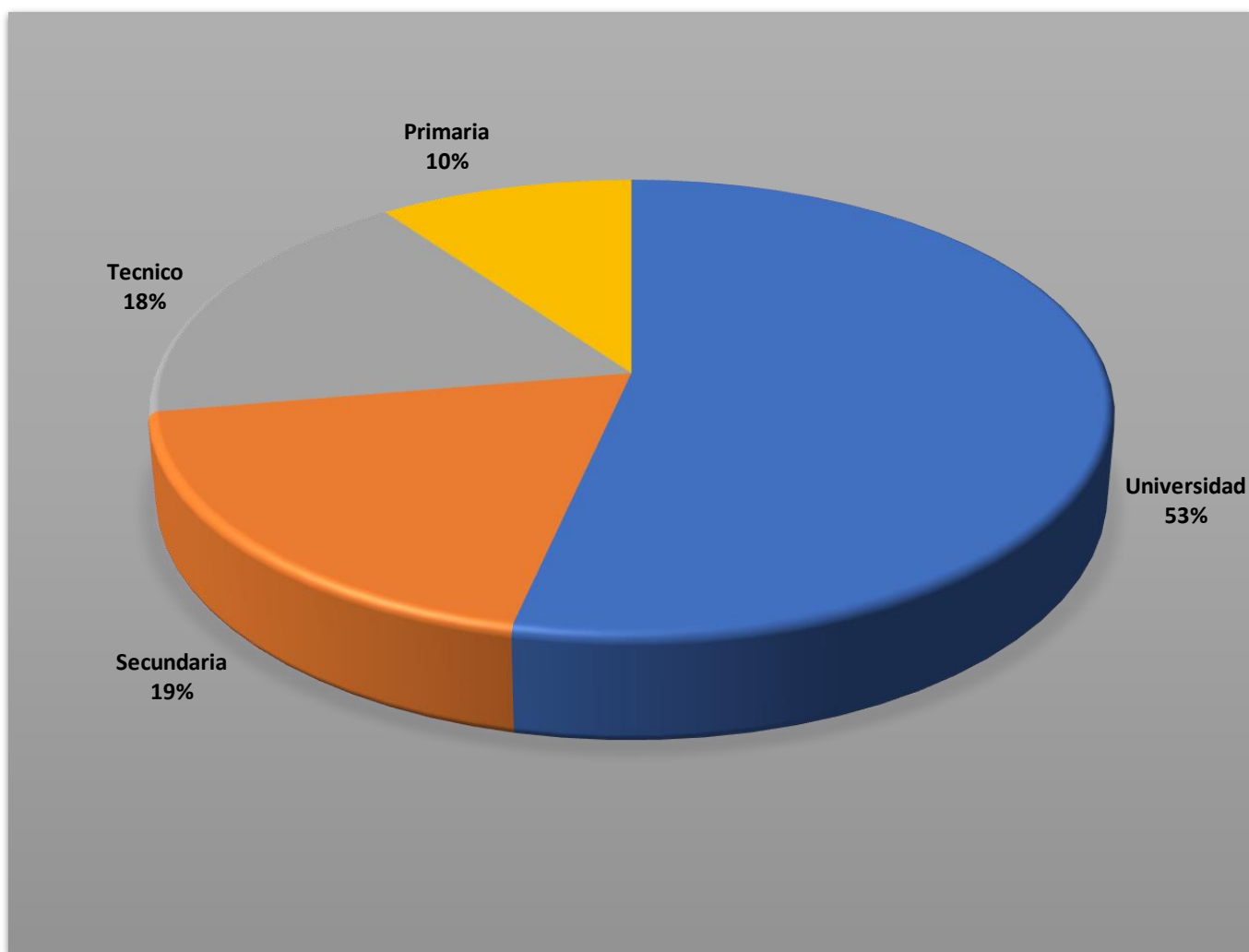


Figura 13. Nivel académico de los encuestados

Fuente: Elaboración propia, 2018

Los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta de la fecha de mayo y junio del 2018 en donde la muestra es de 136, nos dio a conocer que el estado civil de los encuestados el cual están clasificados de la siguiente manera: un 44% son casados (as), un 38% son solteros (as), un 11% son divorciados (as), un 7% son de unión libre y un 0% son viudos.

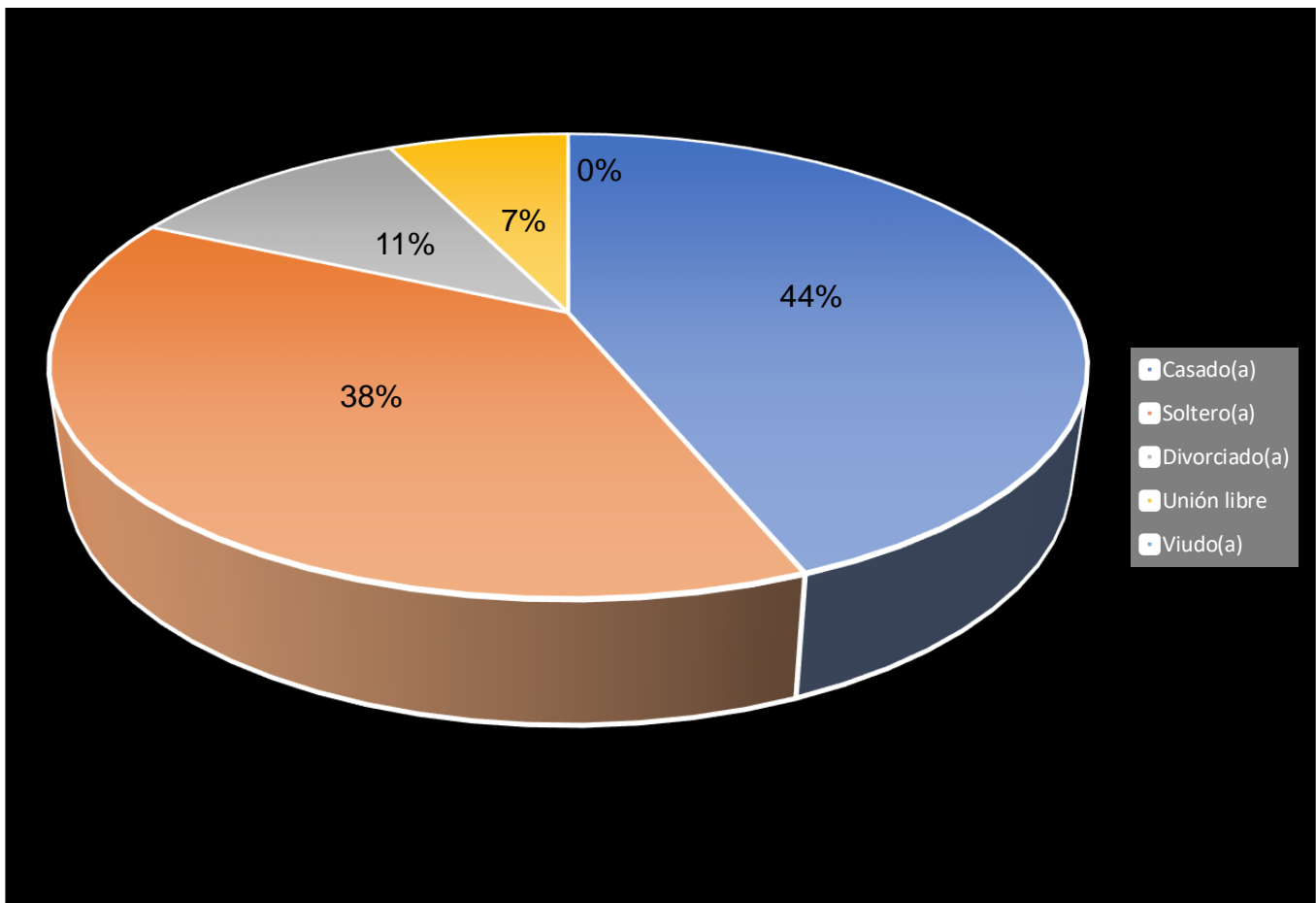


Figura 14. Estado civil de los encuestados
Fuente: Elaboración propia, 2018

Los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta de la fecha de mayo y junio del 2018 en donde la muestra es de 136, dio a conocer la situación laboral de los encuestados en donde un 93% si laboran y un 7% no laboran.

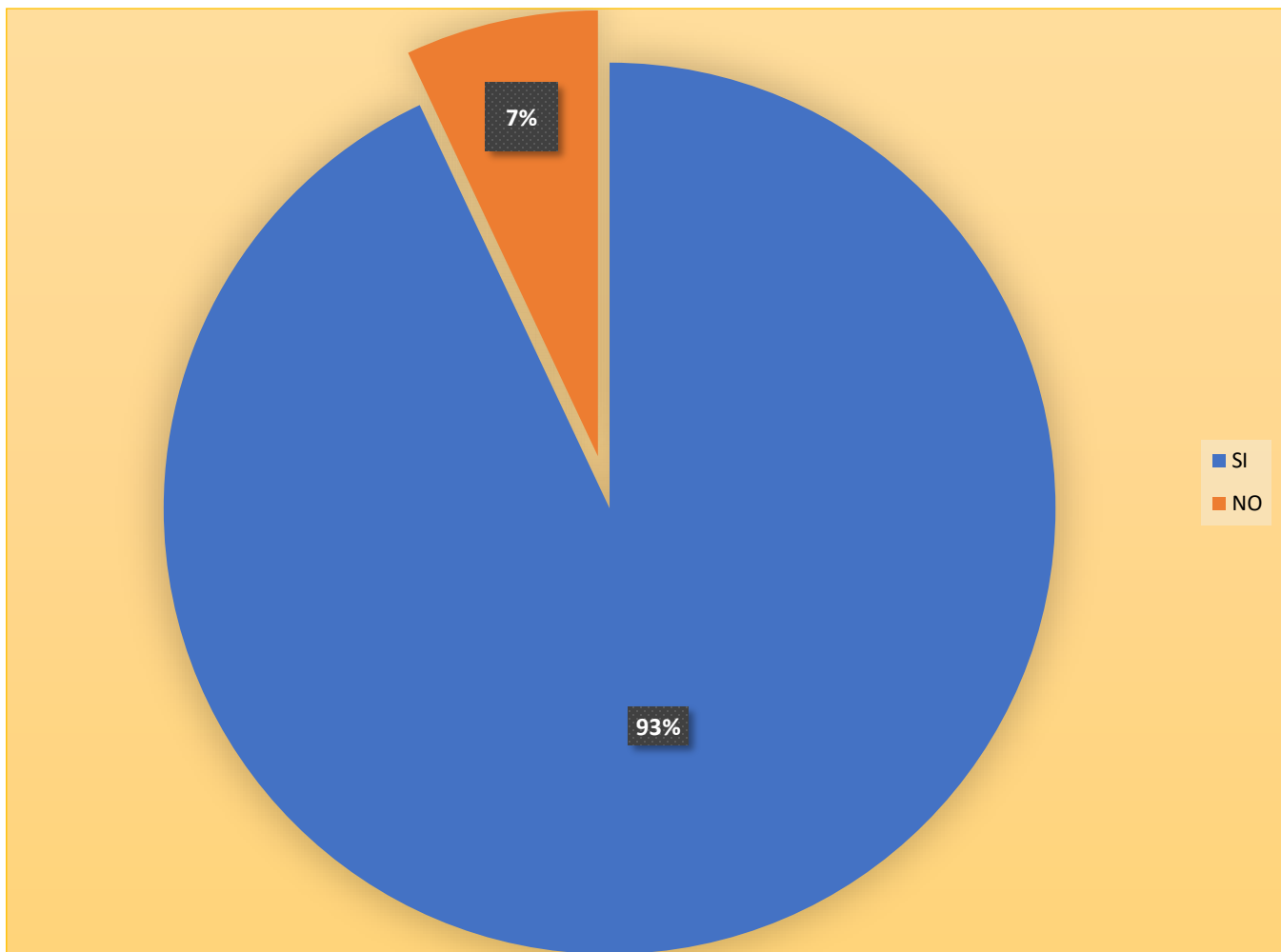


Figura 15. Situación Laboral de los encuestados

Fuente: Elaboración propia, 2018

Los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta de la fecha de mayo y junio del 2018 en donde la muestra es de 136, dio a conocer que la disponibilidad es del 100% todos los encuetados poseen una tarjeta de crédito.

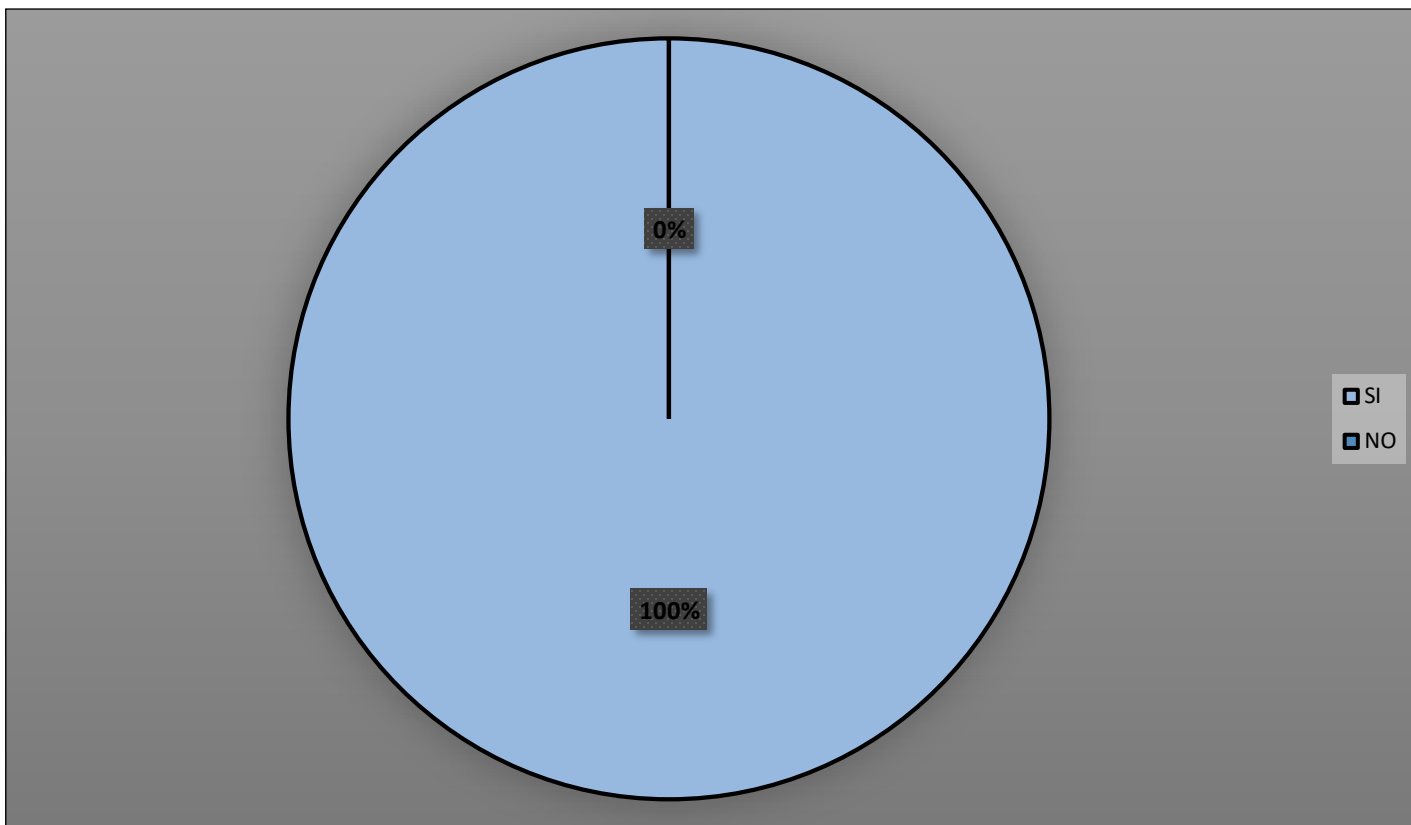


Figura 16. Disponibilidad de tarjetas de crédito de los encuestados

Fuente: Elaboración propia, 2018

Los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta de la fecha de mayo y junio del 2018 en donde la muestra es de 136, dio a conocer que los encuetados tienen diferentes límites de tarjetas de crédito en donde indica que un 46% posee de menos de 350,000 colones, un 20% posee de 350,001 a 650,000 colones, un 18% de 650,001 a 950,000 colones, un 11% de más de 1,250,000 colones y un 5% de 950,001 a 1,250,000 colones dándonos a conocer que la mayoría de los encuetados poseen una tarjeta de crédito de menos de 350,000 colones.

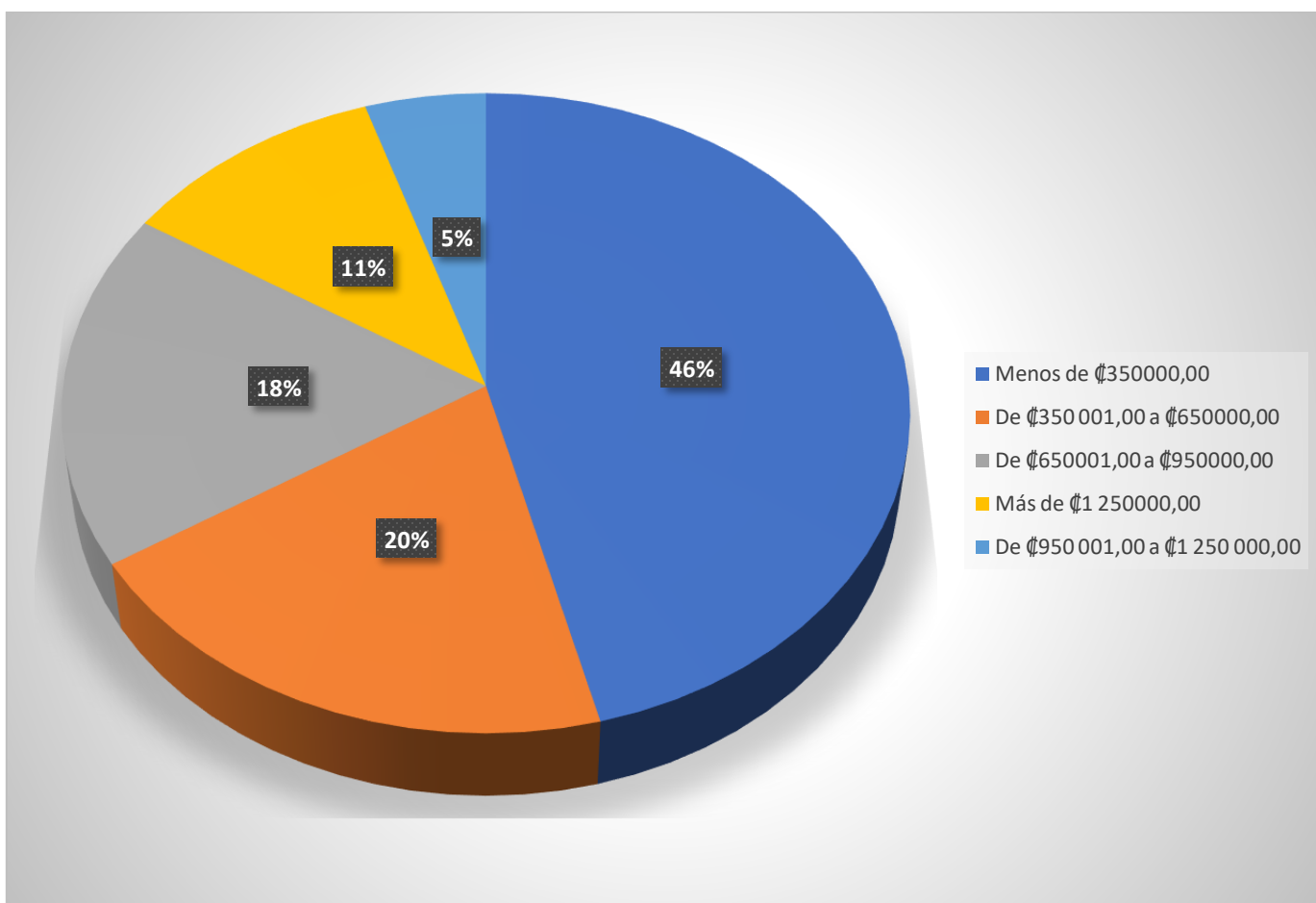


Figura 17. Conocimientos de límites de tarjetas de crédito de los encuestados
Fuente: Elaboración propia, 2018

Los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta de la fecha de mayo y junio del 2018 en donde la muestra es de 136, en donde da a conocer las diferentes opiniones sobre la motivación de la obtención de una tarjeta de crédito, donde el N° de encuestas son las opiniones que más se parecen.

Tabla 6
Motivaciones de la tenencia de una tarjeta de crédito de los encuestados

N° encuestas	Motivaciones a la tenencia de una tarjeta de crédito
0	Posibilidad de comprar productos, servicios, sin el riesgo de sufrir asaltos
31	Emergencias
9	Viajes
2	Trabajos
5	Ofrecimientos
12	Compras supermercados
6	Falta de efectivos
21	Beneficios, promociones, tasa 0
6	Puntos
1	Facilidad de pago
7	No andar plata en efectivo
5	Pago de la universidad
0	Acumulación de puntos al supermercado
2	Toda la vida la he tenido

10	Falta de dinero
9	Compras
3	Reparar el carro
3	Prioridad a diferentes eventos
1	Publicidad

Fuente: Elaboración propia, 2018

Los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta de la fecha de mayo y junio del 2018 en donde la muestra es de 136, dio a conocer la entidad financiera más utilizada por los encuestados la cual es el Bac San José con un 48%, la segunda entidad más utilizada es el Banco Nacional con un 15% y Promérica con 15% luego los menos utilizados son: Scotiabank con un 10%, otras entidades financieras con un 4%, el Banco de Costa Rica con un 4%, las cooperativas con un 2% y, por último, el Banco Popular y el Banco General con 1%.

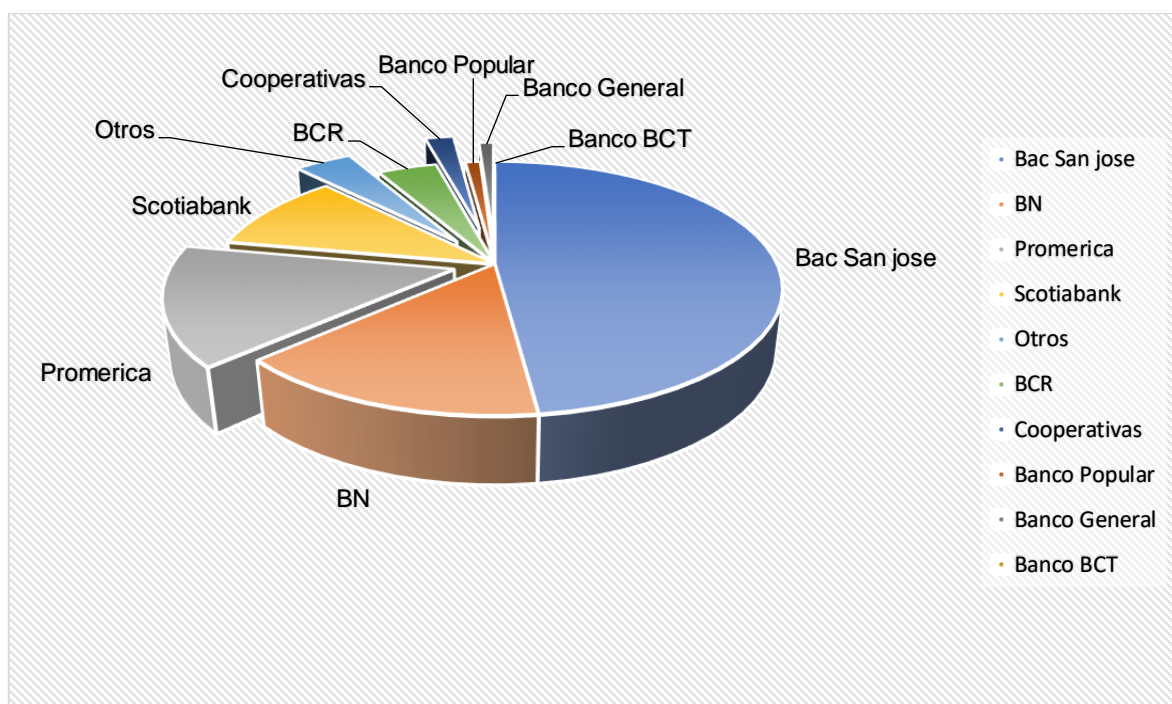


Figura 18. Entidades Financieras de los encuestados

Fuente: Elaboración propia, 2018

Los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta de la fecha de mayo y junio del 2018 en donde la muestra es de 136, dio a conocer la frecuencia con las que utilizan las tarjetas de crédito en donde un 31% es muy frecuente, un 30% algunas veces, un 21% poco frecuente, un 16% frecuente y un 2% que nunca las utilizan.

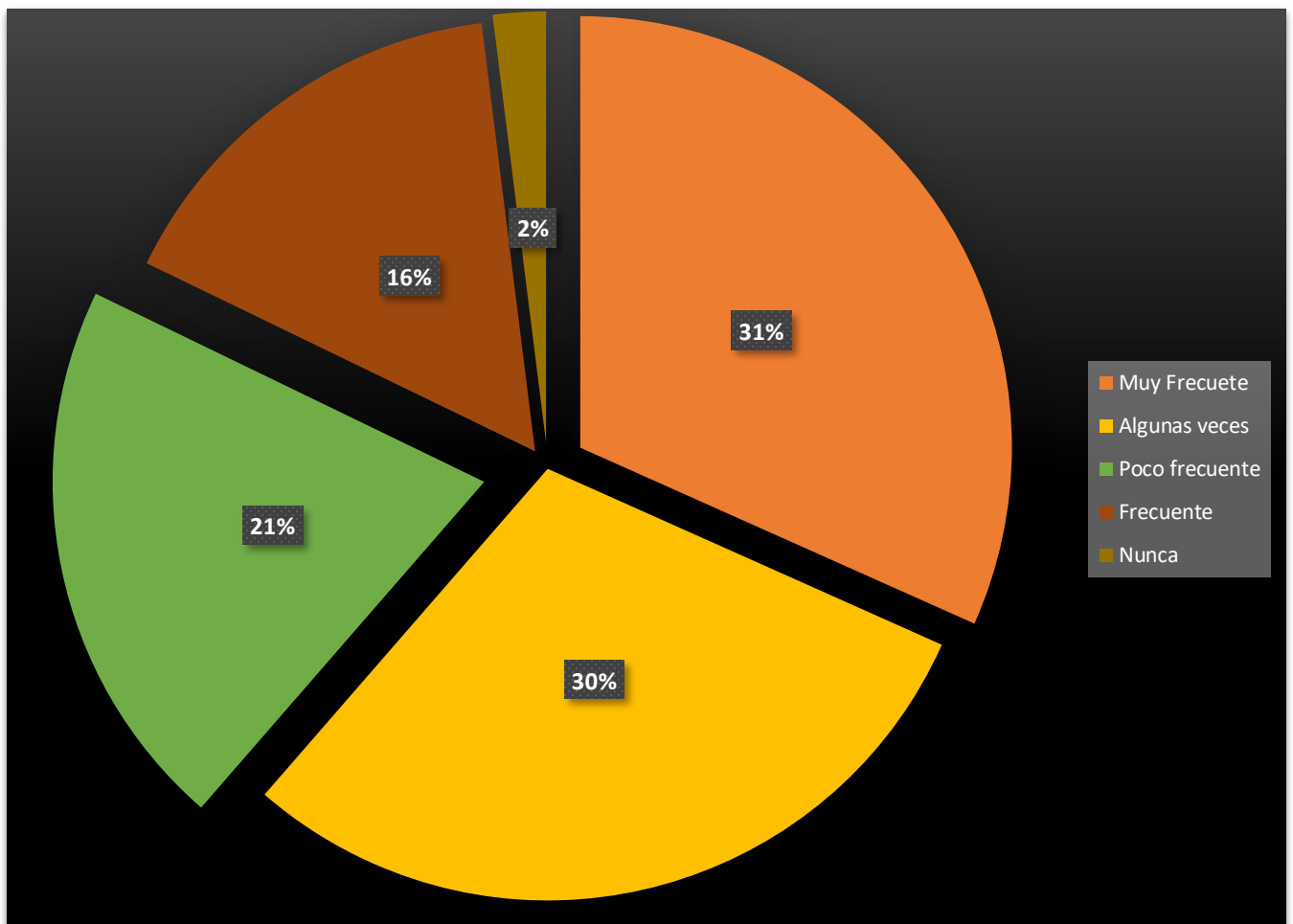


Figura 19. Frecuencia de uso de las tarjetas de crédito de los encuestados

Fuente: Elaboración propia, 2018

Los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta de la fecha de mayo y junio del 2018 en donde la muestra es de 136, dio a conocer la utilización que les da los encuestados a las tarjetas de crédito en la mayoría nos da a conocer que los utilizan en caso de emergencia (29%), consumo ocasional (25%), consumo regular (20%), falta de dinero (18%), pago de estudios (4%), otro tipo de gasto (3%) y ningún tipo de utilización (1%).

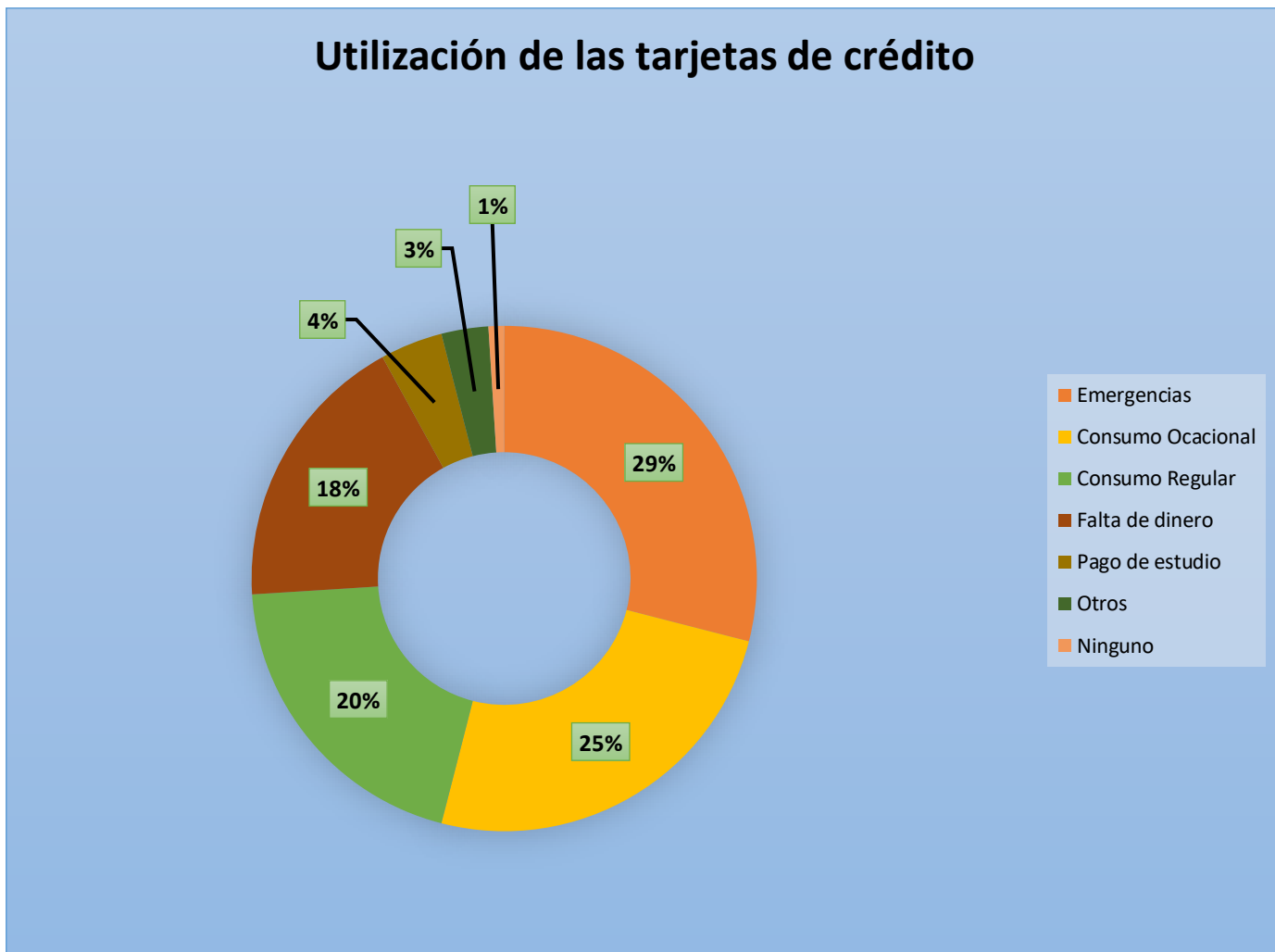


Figura 20. Utilización de las tarjetas de crédito de los encuestados

Fuente: Elaboración propia, 2018

Los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta de la fecha de mayo y junio del 2018 en donde la muestra es de 136, informa cuántos encuestados conocen sus fechas de corte y cuáles no en donde un 79% indican que sí conocen sus fechas de corte y un 21% no lo conocen.

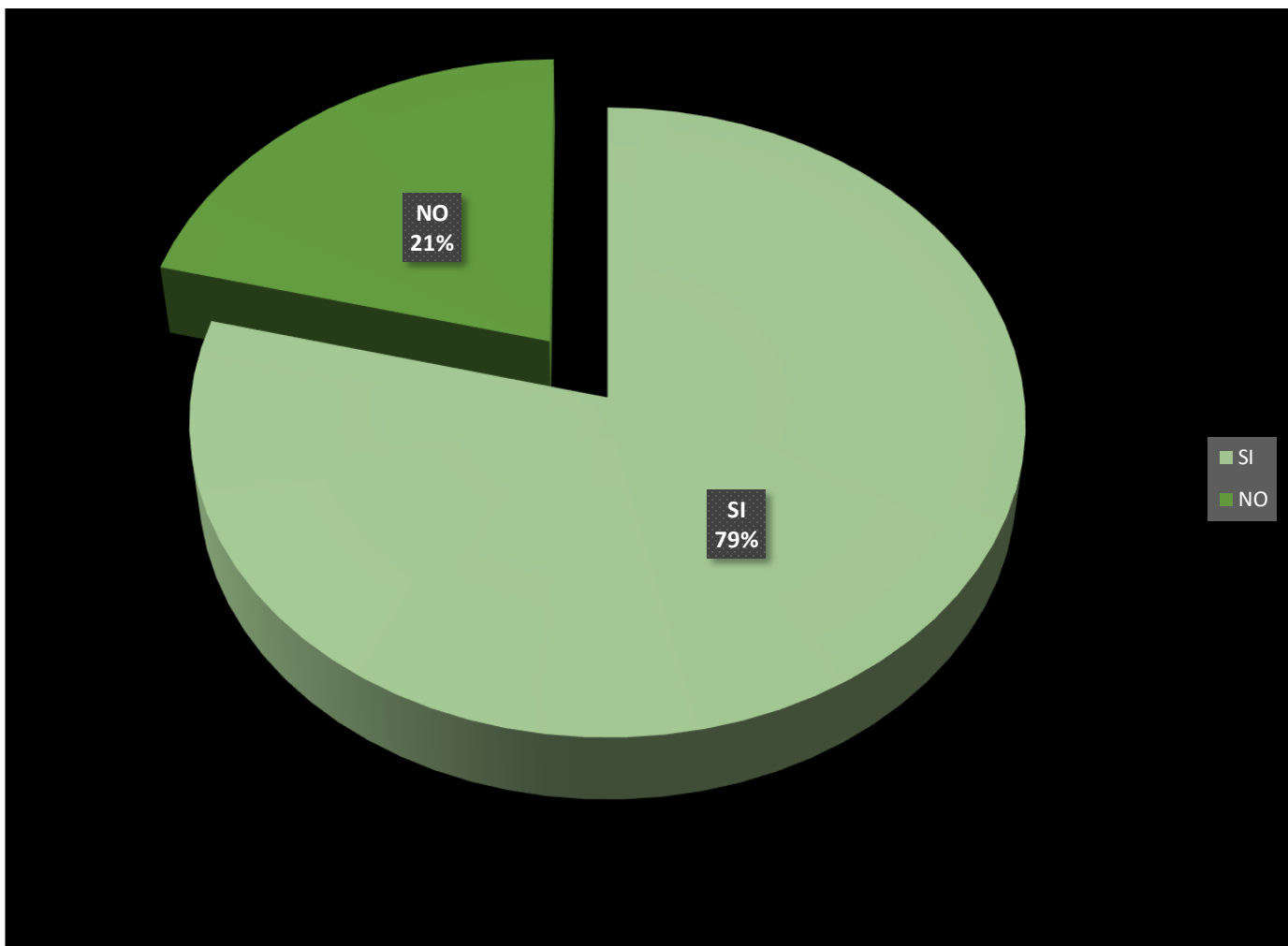


Figura 21. Fechas de corte de los encuestados

Fuente: Elaboración propia, 2018

Los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta de la fecha de mayo y junio del 2018 en donde la muestra es de 136, da a conocer cuántos encuestados tienen una deuda por tarjetas de crédito y cuáles no tienen deuda; en donde un 84% no tiene deudas con las tarjetas de crédito y un 16% sí tienen una deuda.

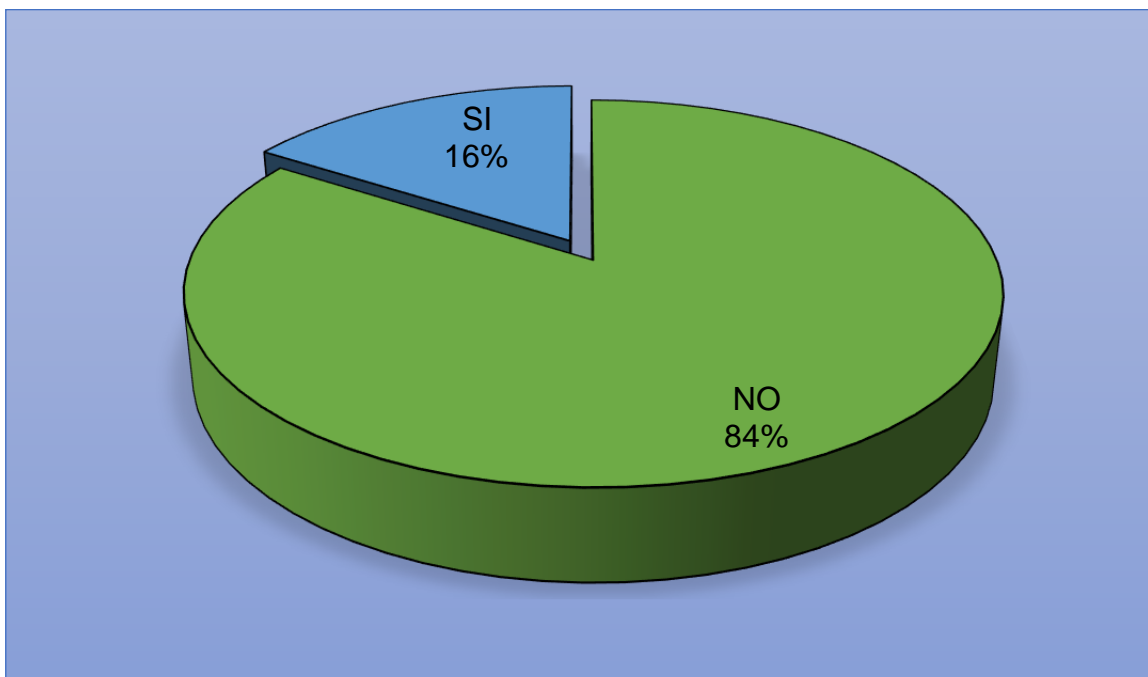


Figura 22. Deuda de las tarjetas de crédito de los encuestados
Fuente: Elaboración propia, 2018

Los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta de la fecha de mayo y junio del 2018 en donde la muestra es de 136, indica cuáles de los encuestados que tiene una deuda con las tarjetas de crédito tienen la capacidad de pagarla, en donde un 82% si tiene la capacidad de pago y un 18% no.

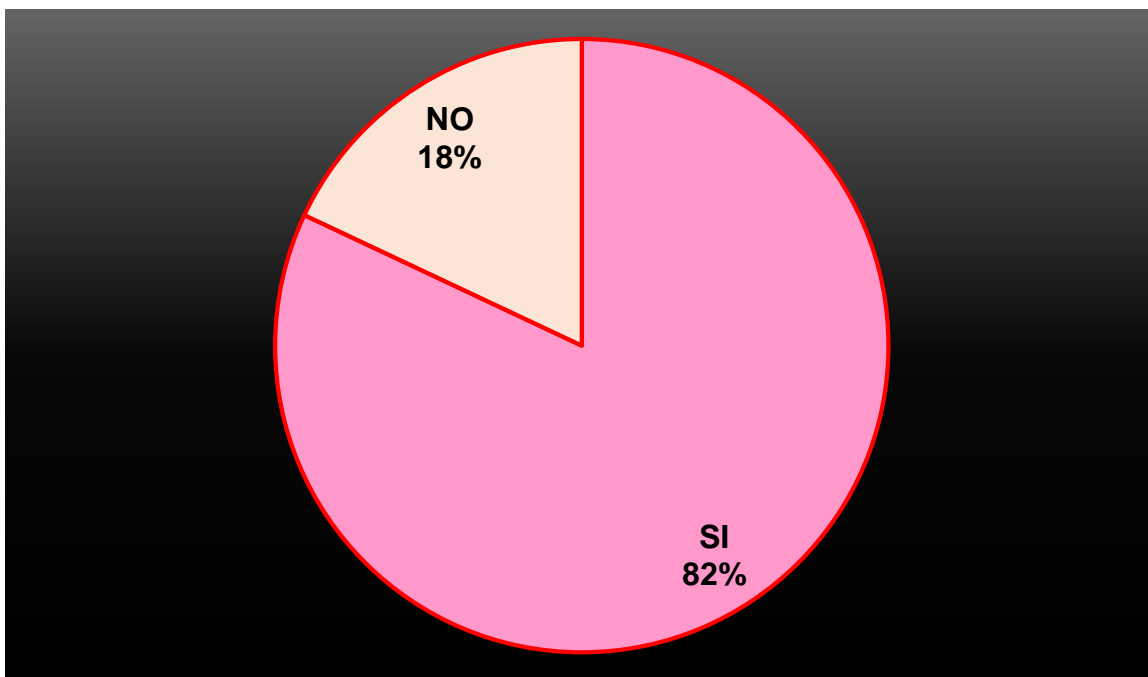


Figura 23. Capacidad de pago de la deuda de los encuestados
Fuente: Elaboración propia, 2018

Los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta de la fecha de mayo y junio del 2018 en donde la muestra es de 136, dio a conocer cuál de los dos tipos de pago realizan en donde un 57% realizan pagos mínimos y un 43% realizan cortes completos.

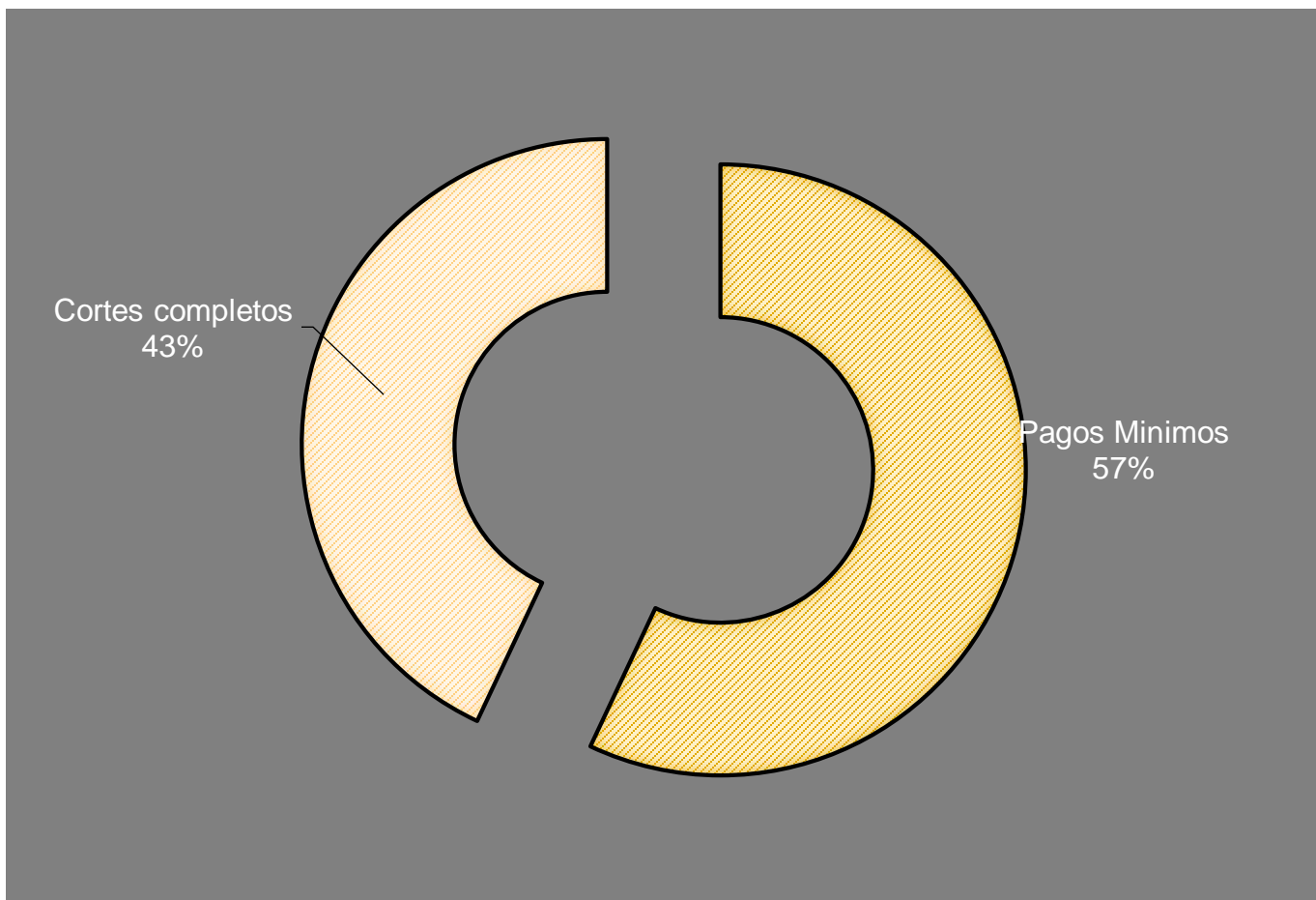


Figura 24. Tipos de pago de los encuestados

Fuente: Elaboración propia, 2018

Los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta de la fecha de mayo y junio del 2018 en donde la muestra es de 136, dio a conocer que un 48% de las deudas son de menos de 500,000, un 26% es de 500,001 a 750,000, dos de un 11% de 750,001 a 1,000,000 y de más de 1,500,000 y un 4% de 1,000,000 a 1,500,000

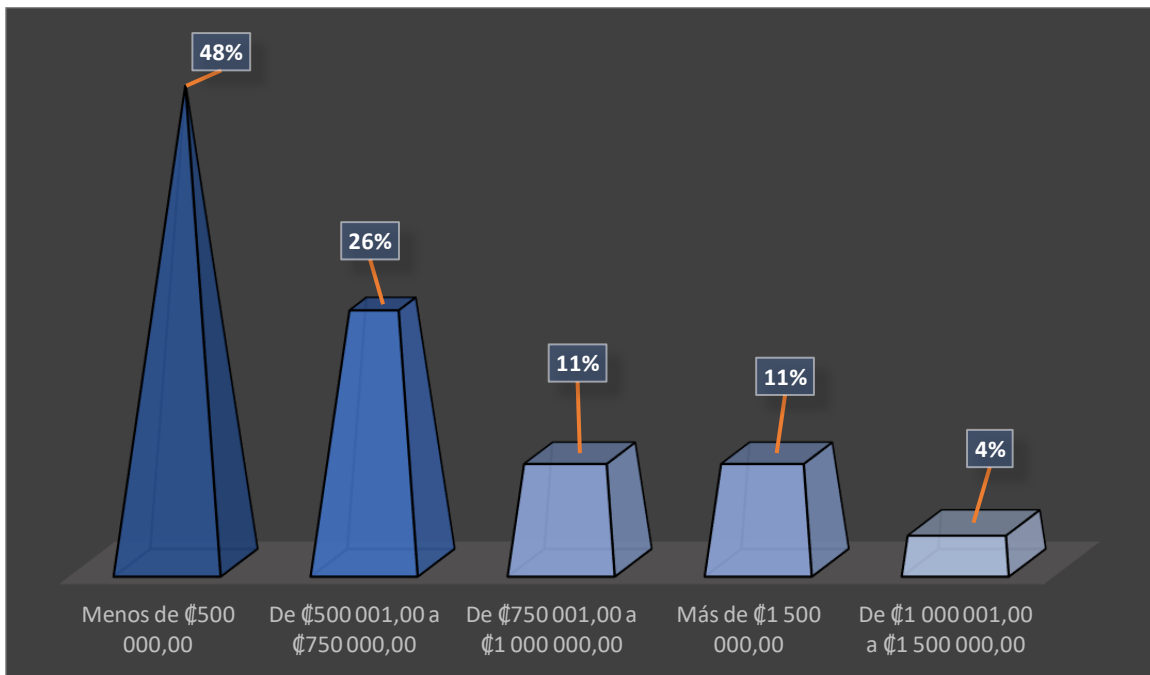


Figura 25. Deudas actuales de las tarjetas de crédito de los encuestados

Fuente: Elaboración propia, 2018

Los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta de la fecha de mayo y junio del 2018 en donde la muestra es de 136, indica cuales son las problemáticas por las cuales tienen una deuda con las tarjetas de crédito donde, un 35% es por malos hábitos de consumo, un 27% de altas tasas de intereses, un 14% por emergencias financieras y falta de información (por parte del emisor), un 11% por falta de información (por parte suya) y un 0% por estafa.

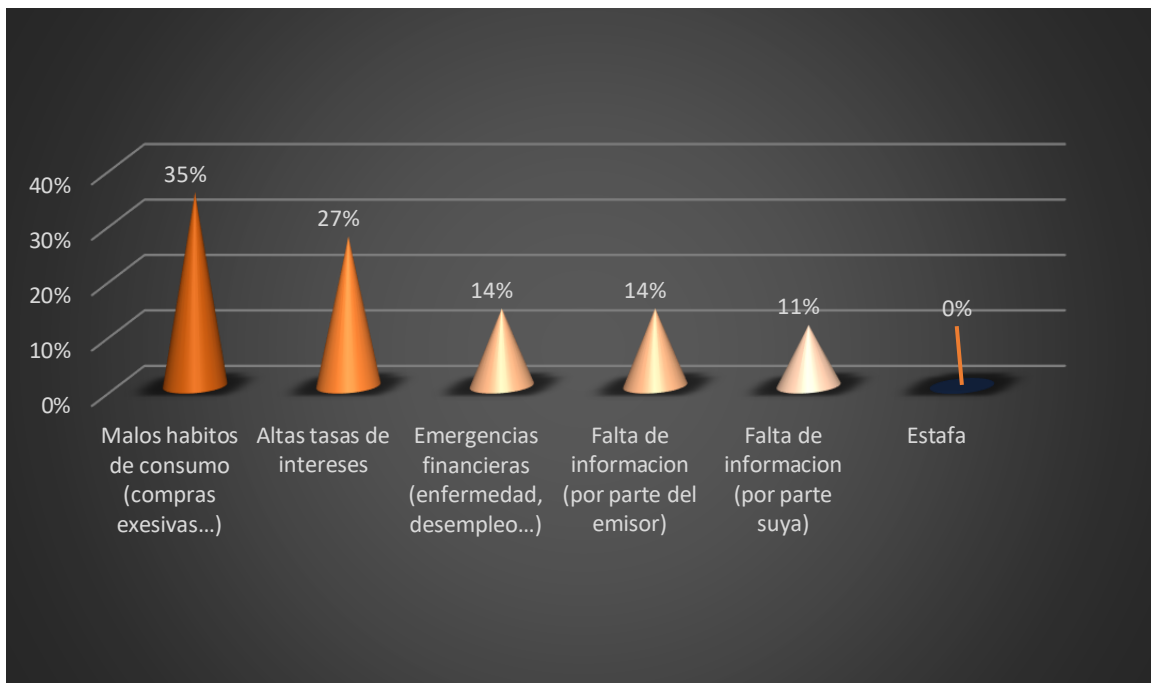


Figura 26. Problemática con las tarjetas de crédito de los encuestados

Fuente: Elaboración propia, 2018

Los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta de la fecha de mayo y junio del 2018 en donde la muestra es de 136, dan a conocer las limitaciones de los encuestados donde un 29% ahorrar, un 21% a estudiar, un 17% a limitaciones económicas, un 15% a viajar, un 8% a compra de la canasta básica, un 6 de ninguna, un 4% de pagos de servicios y un 0% por otros.

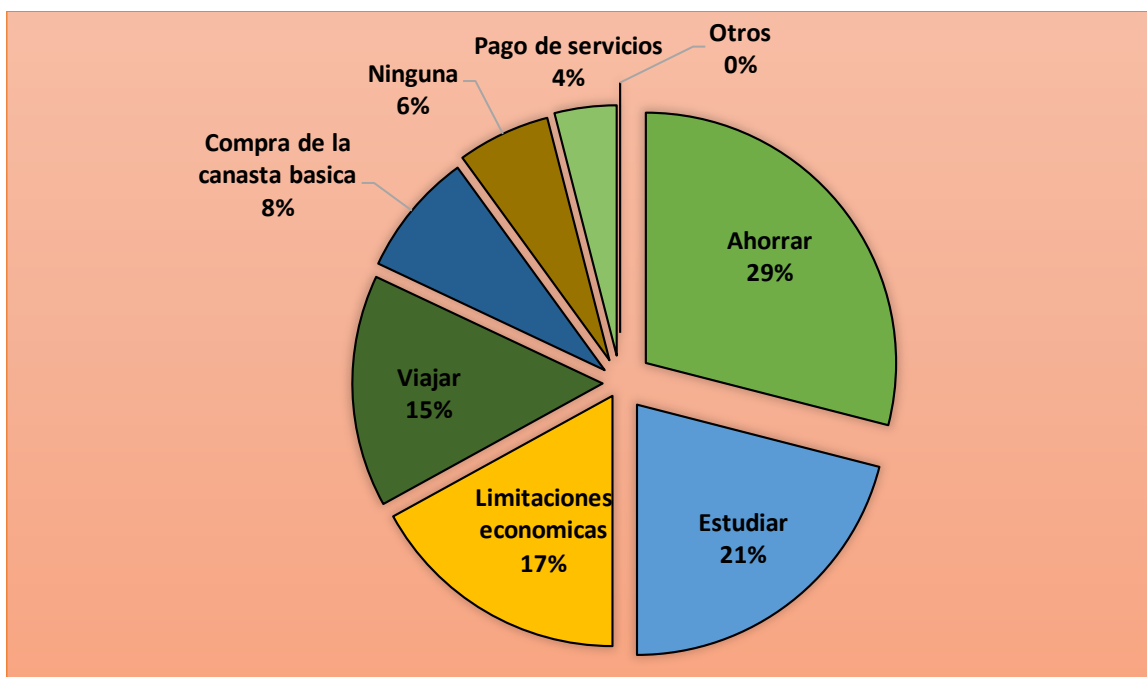


Figura 27. Limitaciones de los encuestados

Fuente: Elaboración propia, 2018

Los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta de la fecha de mayo y junio del 2018 en donde la muestra es de 136, la cual da a conocer la cantidad de encuestados que sí conocen las tasas de intereses (28%) y los encuestados que no conoce las tasas de intereses (72%) y en la tabla 2 se ve reflejados algunas de las tasas de intereses que dieron a conocer.

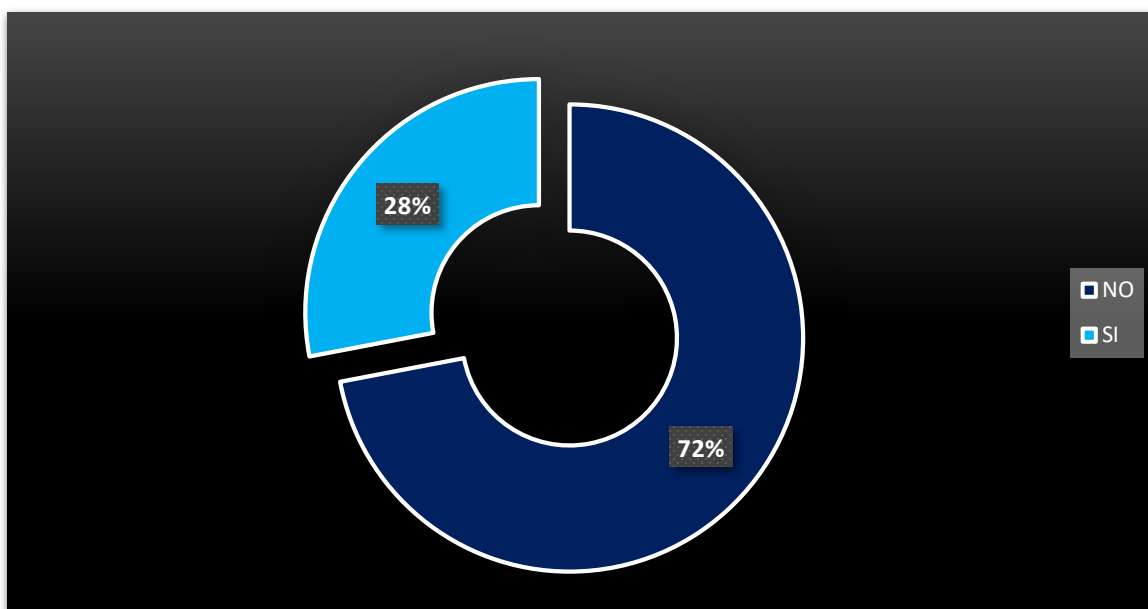


Figura 28. Conocimiento de las tasas de intereses de los encuestados

Fuente: Elaboración propia, 2018

Tabla 7

Conocimiento de las tasas de intereses de los encuestados

12%	2%	46%	42%
4,7%	25%	49%	40%
10%	18%	48%	38%
20%	32%	5,8%	33,33%

Fuente: Elaboración propia, 2018

Los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta de la fecha de mayo y junio del 2018 en donde la muestra es de 136, dándonos a conocer que comprenden los encuestados con lo que es el Pago Mínimo; en la tabla 3 se dan a conocer las opiniones de los encuestados.

Tabla 8

Comprensión de pago mínimo de los encuestados

N° Encuestas	Comprensión de pago mínimo
53	SÍ
13	NO
18	Pagos de intereses
12	Abonos mínimos que se pueden realizar en un solo pago
17	El menor porcentaje a pagar
5	Desacuerdo con el contrato, le establecen el pago mínimo
4	El banco se lo dicen diferente
9	El pago mínimo es para no cobrar el interés y poder comprar con la tarjeta, pero el saldo se acumula
5	Pago mínimo es un monto para amortiguar la deuda total

Fuente: Elaboración propia, 2018

Los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta de la fecha de mayo y junio del 2018 en donde la muestra es de 136, dándonos a conocer que comprenden los encuestados con lo que es el Pago en Efectivo; en la tabla 4 nos da a conocer las opiniones de los encuestados.

Tabla 9

Comprensión de pago en efectivo de los encuestados

N° Encuestas	Comprensión de pago en efectivo
49	Sí
12	NO
27	Pago con dinero en efectivo
5	Si el que te utilizó
9	Cancelar antes del corte
1	Cancelación de la tarjeta con intereses
6	Lo que se paga físicamente no digital
11	Si debo una cantidad debo de pagar en efectivo lo que gaste para no pagar más, por los intereses

Fuente: Elaboración propia, 2018

Los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta de la fecha de mayo y junio del 2018 en donde la muestra es de 136, en la tabla 5 los encuestados dan a conocer algunas de las consecuencias el cual genera las tarjetas de crédito a la hora de no cancelarlas.

Tabla 10

Consecuencias de no cancelar la tarjeta de crédito de los encuestados

N° Encuestas	Consecuencias de no cancelar la tarjeta de crédito
10	Cobro judicial
3	Crédito manchado
30	SÍ
14	NO
8	NO SÉ
6	Multas
24	Intereses excesivos
0	Pagar más de la cuenta
6	Cobros excesivos
0	El crédito se le cierra por 6 años con otras entidades
7	Es cuando le cobran sobre el saldo acumulado
8	Se cobran intereses sobre el salario
0	Si por eso pago a tiempo o con pocos días de vencimiento
3	Notificaciones y embargos
5	Le cobran un porcentaje extra
2	La deuda aumenta cada día

Fuente: Elaboración propia, 2018

Los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta de la fecha de mayo y junio del 2018 en donde la muestra es de 136, dio a conocer el método de obtención de las tarjetas de crédito en donde se clasifican de la siguiente manera: Llamada telefónica del emisor ofreciendo la tarjeta un 55%, Solicitud presencial de la entidad emisora un 25%, Extensión de un familiar para la obtención de una tarjeta de crédito un 9%, Compra de algún producto financiero (préstamo) el cual le exige el tener una tarjeta de crédito un 6% y por ultimo otro tipo de motivo un 5%. Dando a conocer que la mayoría de los encuestados la obtención de una tarjeta de crédito fue por una llamada telefónica de la entidad emisora.

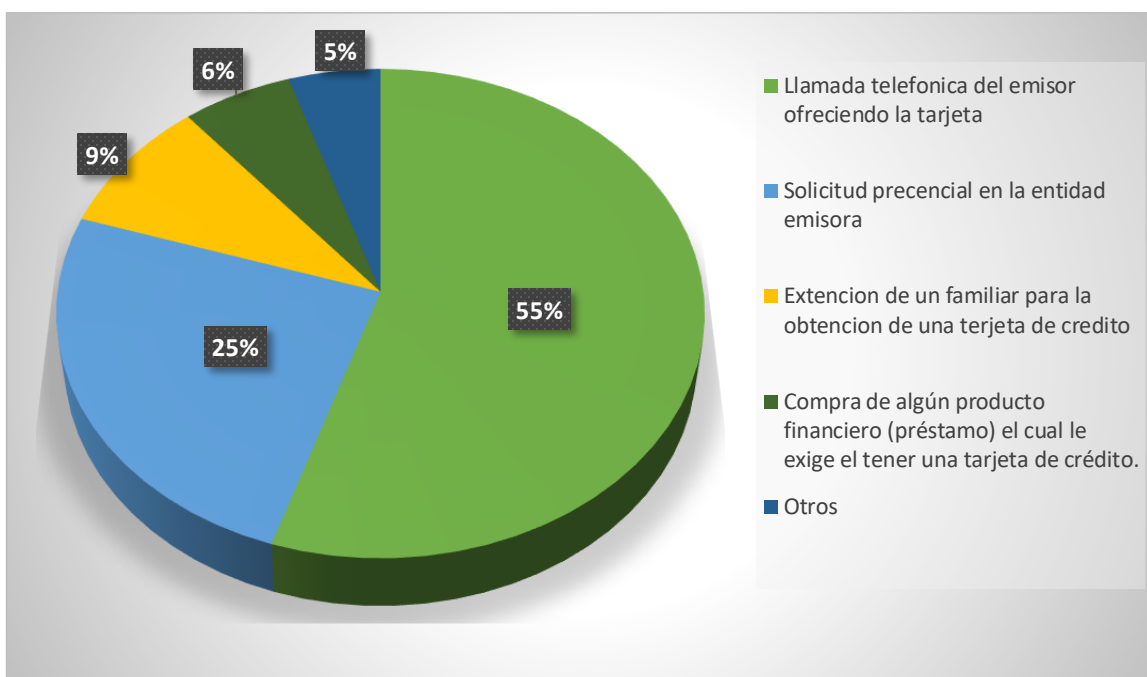


Figura 29. Método de la obtención de las tarjetas de crédito de los encuestados

Fuente: Elaboración propia, 2018

Los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta de la fecha de mayo y junio del 2018 en donde la muestra es de 136, dio a conocer los beneficios de las tarjetas de crédito en donde nos demuestra por cual beneficio utilizan la tarjeta de crédito: Acumulación de puntos 21%, tasa 0 21%, Acumulación de millas y viajes 18%, Acumulación de efectivo en sus compras 16%, compras al supermercado 12%, mini cuotas 11% y otros beneficios 1%.

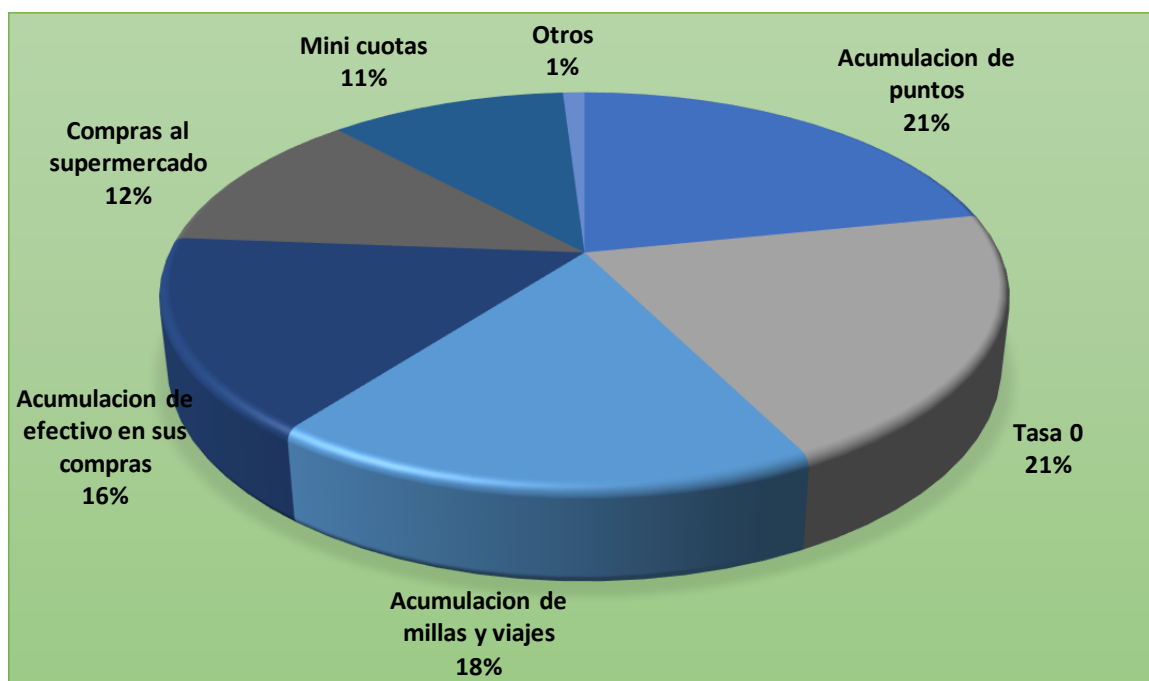


Figura 30. Conocimiento de beneficios de las tarjetas de crédito de los encuestados
Fuente: Elaboración propia, 2018

Los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta de la fecha de mayo y junio del 2018 en donde la muestra es de 136, dio a conocer la experiencia de los encuestados a la hora de utilizar una tarjeta de crédito en donde: Buena 40%, Muy buena 29%, Muy mala 11%, Excelente 10%, Mala 7% y Pésima un 3%. Eso indica que la mayoría de los encuestados nos informan que su experiencia con las tarjetas es buena.

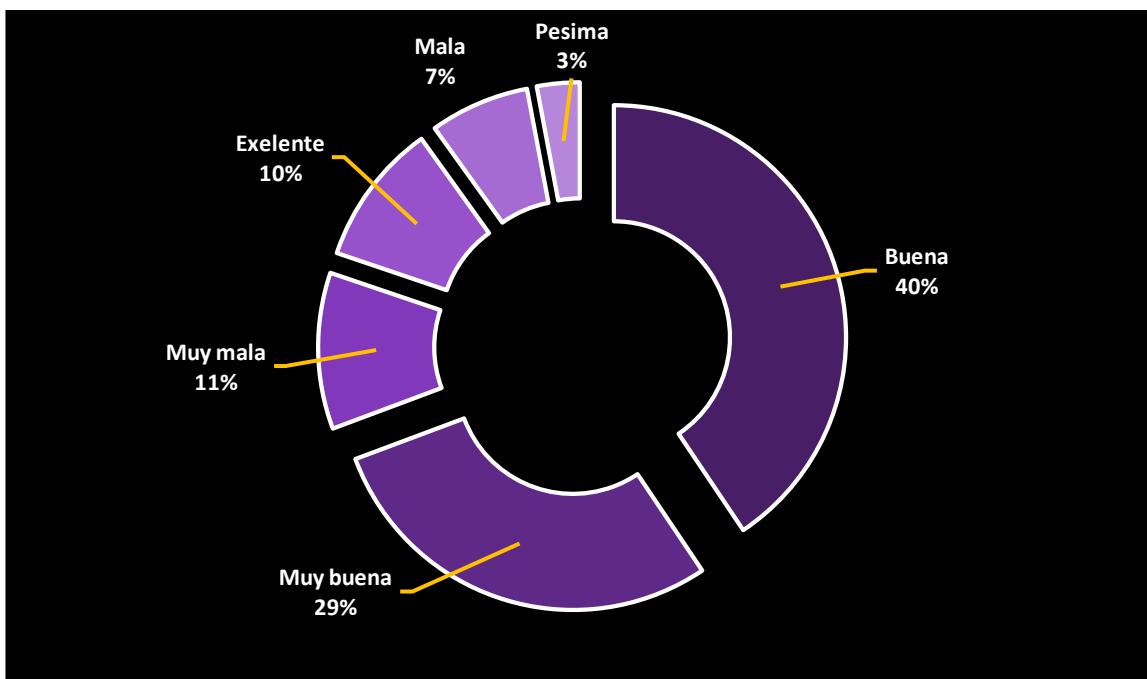


Figura 31. Experiencia de los encuestados

Fuente: Elaboración propia, 2018

Los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta de la fecha de mayo y junio del 2018 en donde la muestra es de 136, en donde en la tabla 6 da a conocer algunas de las opiniones de lo encuestados sobre las tarjetas de crédito.

Tabla 11

Opinión de las tarjetas de crédito de los encuestados

N° Encuestas	Opinión de las tarjetas de crédito
0	No las recomiendo para personas que administran mal el gasto
0	Seguridad, beneficios y estabilidad económica
10	Son muy necesarias
0	Son buenas y malas como todo en la vida
1	Gastos inteligentes
1	Son excelentes aliadas
23	Es algo muy importante y de buen uso
18	Usar todo con inteligencia es lo que marca la diferencia
4	Si las recomiendo, pero a los que saben usarla y si no saben que no las usen
9	Si saben usarlas sí, sino es un arma de doble filo
17	Es algo funcional, pero se debe de mantener mucha organización
10	Es bueno para emergencias
9	Son esenciales para la vida de todo ser humano
3	Hay que estar muy conscientes y tener bien presente términos y condiciones
0	Se debe de tener un máximo de gastos, no pasarse y cancelar antes del corte para que no pague intereses
0	Definitivamente hay que erradicar con el uso de las tarjetas, conocimiento o no de sus intereses
0	Para evitar asaltos
0	No son recomendables si no tienen el dinero para pagar mes a mes
0	No las recomiendo
6	Beneficio mientras no gaste más de lo que gana
0	Problemática y endeudamiento excesivo

Fuente: Elaboración propia, 2018

Los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta de la fecha de mayo y junio del 2018 en donde la muestra es de 136, informa si los encuestados recomiendan las tarjetas de crédito, en donde sí es un 56% y no es un 44%, dándonos a conocer que la mayoría está satisfecha con una tarjeta de crédito.

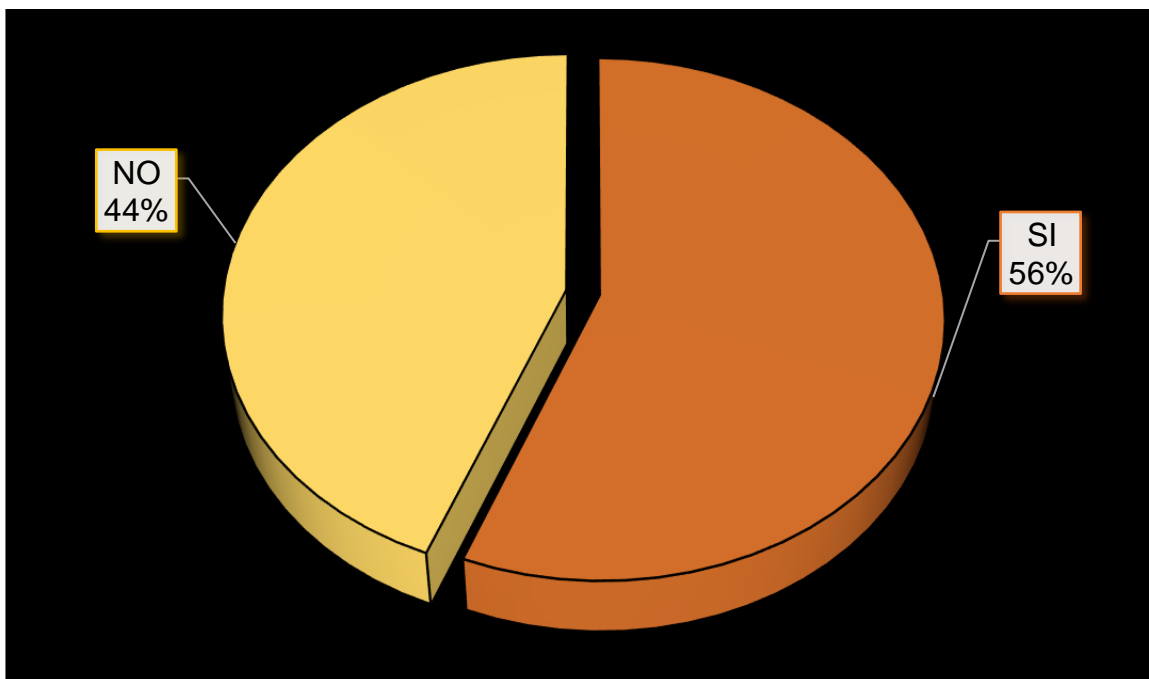


Figura 32. Recomendaciones de los encuestados

Fuente: Elaboración propia, 2018

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

En este capítulo se mostrarán las conclusiones que se establecieron para cada uno de los objetivos proyectados al inicio de la investigación.

De la misma forma, se puntualizarán recomendaciones para cada uno de los objetivos, para que estos sean mostrados principalmente a las personas que realizaron los cuestionarios y puedan ser considerados para un punto de mejora, respaldo para la toma de decisiones y que permitan disminuir el endeudamiento por medio de las tarjetas de crédito.

Conclusión del objetivo general

La importancia de una buena aplicación de los procesos para un mejor funcionamiento de las finanzas personales, del endeudamiento y beneficios de las tarjetas de crédito e impacto en los hogares del distrito de San Antonio de Belén, Heredia, Costa Rica, para el II cuatrimestre del 2018, cuáles son las ventajas que puede obtener si se logra administrar de la mejor manera y, a la vez, las consecuencias de no saber aplicarlo de una manera adecuada y en el tiempo necesario. Además de conocer un poco más detalladamente de lo que consta formular un buen presupuesto dentro de los procesos que mencionamos y analizamos; finanzas personales, una adecuada aplicación de dichos procesos

puede llevar un hogar a mejoras continuas, estableciendo un adecuado control en las finanzas del hogar.

En conclusión, las encuestas dieron a conocer los tipos de beneficios que los usuarios conocen y utilizan, cuáles son los de preferencia para su uso; cuál fue el motivo por el cual adquiere una tarjeta de crédito. Nos dimos a conocer cuántos usuarios tienen problemas (endeudamiento) con sus tarjetas y si tienen la posibilidad de pago de esa deuda, la cantidad de la deuda, a que se limita por tener la deuda.

Viendo las 136 muestras que se realizaron, se ve reflejado que hay muy pocas personas que no son estudiadas y no tienen deudas con las tarjetas de crédito y personas que tienen estudios que sí tienen deudas con dicho plástico, en donde nos informan que algunas de las limitantes es viajar y ahorrar y muy pocos tienen problemas con la compra de la canasta básica; los encuetados dieron a conocer qué tan satisfechos están por obtener una tarjeta de crédito y la opinión de si la recomiendan o no.

Conclusiones de los objetivos específicos

Se analizaron los beneficios que conocen y utilizan los usuarios a la hora de adquirir una tarjeta de crédito en los hogares del distrito de San Antonio de Belén, Heredia, Costa Rica, para el II cuatrimestre del 2018; llegando en conclusión que los beneficios que más utilizan los usuarios y cuáles en menos cantidad, los cuales son: la acumulación de puntos con un 22%, tasa 0 con un 21% y acumulación de millas y viajes con un 18%; los cuales nos indican que la mayoría de los usuarios

utilizan sus tarjetas de crédito para acumular puntos y luego canjearlos por productos y servicios de su agrado o por mutuos beneficios que le ofrece la entidad financiera; los beneficios con menos porcentaje son mini cuotas con un 11%, luego la acumulación de efectivo en sus compras con un 16% pero este porcentaje es porque tienen la tarjeta especial de compras al supermercado, lo cual algunos les dan de regalía un diario completo a final de año sin ningún costo; luego compras al supermercado con un 12%, ya que les hacen descuentos a la hora de pagar con dicha tarjeta de crédito y, por último, otro tipos de beneficios con un 1% los cuales son beneficios que tienen los diferentes tipos de tarjetas.

Los usuarios que utilizan tasa 0 es para poder comprar más cantidades y luego pagarlos con una tasa de 0 intereses por un cierto tiempo; los que utilizan mini cuotas (los cuales las personas encuetadas eran pocas las que lo usaban) es porque compran cierta cantidad y lo pagan en cuotas y no cancelando la totalidad del gasto. Los usuarios que utilizan la acumulación de millas y viajes son por el trabajo o porque les gusta viajar y les hacen diferentes descuentos o boletos gratis por el tipo de aerolínea que utilicen; los que utilizan acumulación de efectivo en sus compras y compras al supermercado, los cuales diferentes entidades financieras aplican los descuentos, promociones o acumulación de puntos para fin de año en diferentes supermercados.

En nuestro segundo objetivo de observar el nivel de endeudamiento de las fuentes de información de los hogares del distrito de San Antonio de Belén, Heredia, Costa Rica, para el II cuatrimestre del 2018, nos dimos a conocer que de las 136 encuestas realizadas nos dio a conocer que con un 84% de los encuestados no

tienen deudas con las tarjetas de crédito ellos pagan antes de los cortes para que no les cobren las tasas de intereses, así evitan cobros excesivos y los utilizan en casos de mucha necesidad y se saben organizar con los pagos; en cambio, el otro 16% tiene deudas con las tarjetas de crédito de esos 16% un 82% sí pueden pagar la deuda de las tarjetas de crédito y un 18% no tienen la capacidad de pago; en donde nos indican la forma de pago el cual es cortes completos o pagos mínimos y las deudas no sobrepasan los 2,000,000 de colones; en donde nos damos a conocer que un 48% es Menos de ₡500,000.00; un 26% es de ₡500,001.00 a ₡750,000.00, el 11% es de ₡750,001.00 a ₡1,000,000.00 y Más de ₡1,500,000.00 y, por último, con un 4% De ₡1,000,001.00 a ₡1,500,000.00 dándonos a conocer que la mayoría de las deudas son por montos menores de 500,000 mil colones.

La mayoría de las personas encuestadas dicen que el motivo por el cual tienen las tarjetas de crédito y un 35% dice que es por malos hábitos de consumo, un 27% dicen que es por las altas tasas de intereses, un 14% dicen que es por emergencias financieras y falta de información (por parte del emisor) y un 11% dice que es por falta de información (por parte suya).

Y, por último, nos dimos a conocer la frecuencia del uso de tarjetas de crédito y del tipo de productos o servicios que se adquieren de las fuentes de información de los hogares del distrito de San Antonio de Belén, Heredia, Costa Rica, para el II cuatrimestre del 2018. Se realizaron diferentes formas de frecuencia a la cual daban uso a las tarjetas de crédito, las cuales eran frecuente, muy frecuente, algunas veces, poco frecuente y nunca; en donde me dio a conocer la frecuencia de uso; los entrevistados dieron a conocer que la utilizan muy frecuente y algunas veces.

Los encuestados nos dieron a conocer que las frecuencias son las siguientes: que utilizan muy frecuentemente la tarjeta de crédito con un 32%, con un 25% consumo ocasional, con un 29% se utiliza en casos de emergencia, con un 18% por falta de dinero o por motivo de algún pago o compra y no ha llegado la quincena; con un 4% por pagos de estudio con un 3% otro tipo de gastos y con un 1%, para nada. Los usuarios nos dieron a conocer que utilizan la mayoría del tiempo utilizan las tarjetas de crédito para alguna emergencia, o cuando no les ha llegado el salario y necesitan hacer compras o realizar algún pago de algún servicio, otros lo utilizan frecuentemente como una extensión del salario o para viajes del trabajo.

También nos dieron a conocer las limitantes por las cuales pasan a la hora de tener una deuda y un 29% dijo que presentaban problemas para ahorrar ya que piensan viajes a futuro o para otro tipo de cosas.

5.2 RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones tienen como objetivo concientizar a las personas sobre el uso de las tarjetas de crédito y sus implicaciones por el mal uso de estas.

Cuando se usa una tarjeta de crédito, las personas deben saber que están tomando dinero prestado, por lo que es importante, antes de efectuar una compra con la tarjeta de crédito, pensar cómo lo vas a pagar.

Las personas que tienen tarjetas de crédito gastan más dinero que si no la tuvieran, por tanto, es más fácil endeudarse sin darse cuenta, por lo que, para evitar esos disgustos, recomienda tenerse conciencia sobre los ingresos mensuales y hacer un presupuesto para ver cuánto puede gastarse y cuánto puede ahorrarse.

Es importante que al momento de adquirir una tarjeta de crédito consulten cuál es su fecha de corte y pago, su tasa de interés sus beneficios y riesgos y cuál es el interés de morosidad para tener en cuenta todo tipo de conocimiento sobre lo que se va a adquirir.

Los padres, como cabeza de hogar y familiares que tienen una tarjeta de crédito, deberían implementar en los niños el hábito de ahorrar y ser ordenados con el dinero que les ingresa, impulsándolos más adelante a crear conciencia sobre la

importancia de tener cuentas de ahorro en un banco y evitar los endeudamientos con dineros que no les pertenece y que aún no se lo han ganado.

Las tarjetas de crédito bien utilizadas llegan a convertirse en beneficio para el usuario cuando este comprende que puede trabajar con dinero de otros entes en beneficio propio obteniendo con ello bonos y regalías para su disfrute futuro, eso sí, pagando de contado la fecha de corte indicado y evitar el pago de intereses.

Se les recomienda a todos los usuarios de las tarjetas de crédito analizar las finanzas ver si son capaces de mantener una tarjeta de crédito, no hacer compras o gastos excesivos, si tiene más de una tarjeta de crédito verificar bien el documento emitido por la entidad financiera, tratar de solo utilizar las tarjetas con conciencia y moderación ya que las tarjetas de crédito NO son una extensión del salario sino que es un préstamo de ese dinero con anticipación para el momento que las necesite y con el efectivo o su salario poder pagar antes de la fecha de corte para que no le cobren un cargo extra, el cual es la tasa de interés, que es el interés por el préstamo del dinero que utilizó a un plazo más largo, el cual es donde los usuarios adquieren las deudas.

En recomendación trate de pagar antes de sus fechas para no tener ninguna deuda y acumulaciones de dinero.

BIBLIOGRAFÍA

Abissi, M. E. (2107). *Las cuatro cosas que tiene que saber sobre las tarjetas de crédito. El financiero electrónico*. Recuperado de <https://www.elfinancierocr.com/finanzas/las-cuatro-cosas-que-tiene-que-saber-sobre-tarjetas-de-credito/JVRMVIJDEZD2BI4TZQQMECP4KQ/story/>

Acurio-Berazueta, A. (2015). *Modelo de gestión para la implementación de los procesos de administración de riesgo de crédito de consumo por parte de las entidades del sistema bancario ecuatoriano*. (maestría en finanzas y gestión de riesgos). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4848/1/T1859-MFGR-Acurio-Modelo.pdf>

Arroyo-Santamaría, E. (2017) *Deuda en tarjetas de crédito sigue en aumento y representa un 3,68% del PIB*. Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercados, Comunicado de prensa. Recuperado de <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2017/tarjetas/octubre/cp.pdf>

Arroyo-Santamaria, E. (2017). Según estudio del MEIC: *Comunicado de Prensa Tarjetas adicionales corresponden a un 32% del mercado*. Costa Rica.

Recuperado de

<http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2017/tarjetas/julio/cp.pdf>

Eumed.net enciclopedia virtual. (2012) *Técnicas e instrumentos de investigación*.

Recuperado de [http://www.eumed.net/tesis-](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html)

[doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html)

Recopilado del Bac Credomatic: [https://www.baccredomatic.com/es-](https://www.baccredomatic.com/es-cr/tarjetas/credito/facilidades-de-credito/minicuotas)

[cr/tarjetas/credito/facilidades-de-credito/minicuotas](https://www.baccredomatic.com/es-cr/tarjetas/credito/facilidades-de-credito/minicuotas)

Recopilado del Bac Credomatic: [https://www.baccredomatic.com/es-](https://www.baccredomatic.com/es-cr/tarjetas/credito/personas/beneficios-para-viajes/tarjetas-millas-plus-de-credomatic)

[cr/tarjetas/credito/personas/beneficios-para-viajes/tarjetas-millas-plus-de-](https://www.baccredomatic.com/es-cr/tarjetas/credito/personas/beneficios-para-viajes/tarjetas-millas-plus-de-credomatic)

[credomatic](https://www.baccredomatic.com/es-cr/tarjetas/credito/personas/beneficios-para-viajes/tarjetas-millas-plus-de-credomatic)

Recopilado del Bac Credomatic: [https://www.baccredomatic.com/es-](https://www.baccredomatic.com/es-cr/tarjetas/credito/facilidades-de-credito/tasa-cero)

[cr/tarjetas/credito/facilidades-de-credito/tasa-cero](https://www.baccredomatic.com/es-cr/tarjetas/credito/facilidades-de-credito/tasa-cero)

Campos-Valdés, L. y Salamanca-Silva, N. (2017) *Factores que Influyen en el Endeudamiento por Tarjetas de Crédito en Casas Comerciales*. (revista management & empresa). Universidad de Concepción, Chile. Recopilado de: <http://www.rme.udec.cl/index.php/RME/article/view/20/19>

Delgado, A., Melo, G., Paredes, Y. y Moncayo, J. (2015) *Educación financiera para infantes: una propuesta alternativa* (Revista UNIMAR). Universidad Mariana, San Juan de Pasto, Nariño, Colombia.

Eumed.net. Enciclopedia virtual. Recuperado de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_mixto.html

Herrera, C. y Leiva, M. (2015) *Análisis comparativo de los intereses informativos del Banco Nacional, la prensa escrita y la población adulta joven de Costa Rica, para el diseño de recomendaciones y acciones de comunicación para entidades financieras*. (trabajo final de graduación). Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica. Recuperado de <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/2370/1/38828.pdf>

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., y Baptista-Lucio, P. (2014).
Metodología de la investigación. 5ta edición. México. Ed: Mc Graw Hill

<http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2018/tarjetas/enero/informecredito.pdf>

Recopilado del MEIC:
<http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2017/tarjetas/octubre/informecredito.pdf>

Recopilado del MEIC:
<http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2018/tarjetas/enero/informecredito.pdf>

Recopilado de la Municipalidad de Belén: <https://www.belen.go.cr/historia>

Rodríguez, M. (2013) *Cláusulas abusivas en el otorgamiento de créditos tarjetas de crédito* (tesis). Universidad siglo 21. Recuperado de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/11922/Rodriguez%20Marcela%20Liliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Recopilado de la SUGEF: https://www.sugef.fi.cr/sobre_sugef/

Recopilado de la SCIJ:
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=67564&nValor3=94010&strTipM=TC

Recopilado de la página oficial de la SUGEF:
[https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente/documentos/SUGEF%2015-16%20\(v6_2%20%20agosto%202016\)%20CNS%201251-12.pdf](https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente/documentos/SUGEF%2015-16%20(v6_2%20%20agosto%202016)%20CNS%201251-12.pdf)

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta

Estimado usuario:

Soy estudiante de Administración de Empresas, para mi trabajo de investigación es de suma importancia conocer su opinión sobre el endeudamiento a través de tarjetas de crédito y su impacto en los hogares. Por lo que solicito me pueda responder a la siguiente encuesta para que los aportes y sugerencias me sirvan de sustento para realizar dicho análisis, los cuales se utilizarán solamente con fines educativos. Los datos solicitados son estrictamente confidenciales no se pide ningún tipo de información o clave.

1. Género
 - a) Masculino
 - b) Femenino

 2. ¿Cuál es su edad?
 - a) 18 - 27 años
 - b) 28 - 37 años
 - c) 38 - 47 años
 - d).48 - 57 años
 - c) 58 - 67 años
 - d) 68 años en adelante.

 3. ¿Nivel académico?
 - a) Primaria
 - b) Secundaria
 - c) Técnico
 - d) Universidad

 - 4 ¿Estado civil?
 - a) Soltero (a)
 - b)Casado (a)
 - C)Viudo (a)
 - D)Divorciado (a)
 - E)Unión libre

 - 5 ¿Trabaja Actualmente?
 - a) Sí
 - b)No

 - 6 ¿Dispone de alguna tarjeta de crédito?
 - a) Sí
 - b)No (Si su respuesta es No agradecemos finalice su encuesta).

 - 7 Indique un aproximado del límite de compra de su(s) tarjeta(s) de crédito (si posee más de una por favor indique la suma de los diferentes limites)
 - a) Menos de ¢350000,00
 - b) De ¢350 001,00 a ¢650000,00
 - c) De ¢650001,00 a ¢950000,00
 - d) De ¢950 001,00 a ¢1 250 000,00
 - e) Más de ¢1 250000,00

 - 8 ¿Qué lo motivó a tener una tarjeta de crédito?
-
-

9 ¿Con cuál entidad financiera tiene contratadas sus tarjetas?

- | | | |
|------------------|------------------|-------------------------|
| a) BN | e) Promérica | i) Cooperativas. |
| b) BCR | f) Scotiabank | j) Otros. Indique cuál: |
| c) Banco popular | g) Banco general | _____ |
| d) Bac San José | h) Banco BCT | _____ |

10 ¿Con qué frecuencia utiliza su tarjeta de crédito?

- | | | |
|------------------|-------------------|----------|
| a) Muy frecuente | c) Algunas veces | e) Nunca |
| b) Frecuente | d) Poco frecuente | |

11 ¿Bajo qué circunstancias utiliza usted las tarjetas de crédito?

- | | | |
|----------------------|-------------------------|-------|
| a) Consumo regular | e) Pago del estudio. | _____ |
| b) Consumo ocasional | f) Ninguno. | _____ |
| c) Falta de dinero | g) Otros. Indique cuál: | _____ |
| d) Emergencias | | _____ |

12 ¿Conoce sus fechas de corte? ¿Cuáles son?

13 ¿Posee alguna deuda por tarjetas de crédito? Si la respuesta es NO por favor continúe con la pregunta 18.

- | | |
|-------|-------|
| a) Sí | b) NO |
|-------|-------|

14 ¿Tiene usted la capacidad para el pago de dicha deuda?

- | | | |
|-------|-------|------------|
| a) Sí | b) NO | c) Ninguna |
|-------|-------|------------|

15 ¿Cuál tipo de pago realiza usted a su deuda de la tarjeta de crédito?

- | | |
|-------------------|---------------------|
| a) Pagos mínimos. | b) Cortes completos |
|-------------------|---------------------|

16 Indique la cantidad adeudada actualmente por concepto de tarjeta(s) de crédito. (Esta información es únicamente con fines de investigación y no será resguardado bajo el anonimato).

- | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| a) Menos de ₡500 000,00 | c) De ₡750 001,00 a ₡1 000 000,00 | e) Más de ₡1 500 000,00 |
| b) De ₡500 001,00 a ₡750 000 000,00 | d) De ₡1 000 001,00 a ₡1 500 000,00 | |

17 ¿A qué circunstancias atribuye usted sus problemas con las tarjetas de crédito? (Marque todas las que considere necesarias).

- | | |
|--|--|
| a) Falta de información (Por parte del emisor) | e) Emergencias financieras (enfermedad, desempleo, etc.) |
| b) Falta de información (Por parte suyo) | f) Estafa |
| c) Malos hábitos de consumo (compras excesivas, ...) | |
| d) Altas tasas de interés | |

- d) Mala
- e) Muy mala
- f) Pésima

27 ¿Qué opina sobre el uso de las tarjetas de crédito?

28 ¿Recomendaría usted a otras personas la utilización de tarjetas de crédito?

- a) Sí
- b) No

Anexo 2. Ley 7472, 8220 Y 6054.

Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito

N° 35867-MEIC

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

Y EL MINISTRO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO

En uso de las facultades conferidas en los artículos 46, 140 incisos 3) y 18) y artículo 146 de la Constitución Política; inciso 2.b) del artículo 28 de la Ley General de la Administración Pública N° 6227 del 2 de mayo de 1978, la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, N° 7472 de 20 de diciembre de 1994, la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos N° 8220 del 4 de marzo de 2002 y, la Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, N° 6054 del 14 de junio de 1977 y sus reformas.

font-family:Tahoma;mso-ansi-language: ES'>

Considerando:

I.-Que a través del numeral 46 de la Constitución Política se elevó a rango constitucional la protección de los derechos de los consumidores y de los usuarios en materia de salud, ambiente, seguridad e intereses económicos. Además, se establece la obligación del Estado de apoyar los organismos que constituyan aquellos en defensa de sus Derechos.

II.-Que dicho precepto fue desarrollado por el Legislador a través del numeral 32 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, N° 7472 del 20 de diciembre de 2004, que establece entre otros, como derechos fundamentales e irrenunciables de los

consumidores, que la propaganda sea adecuada y veraz para evitar daños a la salud, a su seguridad y al medio ambiente; la protección de sus intereses económicos y sociales; la libertad de elección y un trato equitativo.

III.-Que el artículo 34 de la Ley supra obliga al comerciante y al productor, entre otras cosas, a informar suficientemente al consumidor de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan en forma directa sobre su decisión de consumo; garantizar todo bien o servicio y abstenerse a realizar publicidad que induzca a error o engaño al consumidor.

IV.-Que por su parte, el ordinal 44 bis) del mismo cuerpo normativo establece los requisitos que deberán cumplir los emisores de tarjetas de crédito.

V.-Que la utilización de tarjetas de crédito y débito constituyen un medio de pago, sustituto del dinero en efectivo, lo que ha estimulado la intensificación de su uso.

VI.-Que resulta necesario regular aspectos relativos a la información sobre las transacciones que, con cargo a las cuentas corrientes o de ahorro se hagan mediante la utilización de tarjetas de débito.

VII.-Que con la publicación de la Ley N° 8220, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, del 4 de marzo de 2002, se le ha otorgado a la Administración, bajo los principios de racionalidad, celeridad y precisión, un mecanismo más ágil a fin de eliminar las omisiones, los abusos y excesos de requisitos y trámites que han venido afectando al administrado en su quehacer con la Administración.

VIII.-Que a fin de corregir posibles ambigüedades y erróneas interpretaciones, en la actual reglamentación del mercado de tarjetas, se hace necesario proponer una reforma integral a la normativa vigente. **Por tanto,**

Decretan

Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1º-**Objetivo.** Este Reglamento tiene por 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, Ley N° 7472, publicada en *La Gaceta* N° 14 del 19 de enero de 1995, en relación al tema de Tarjetas de Crédito y Débito.

font-family: Verdana!important;mso-fareast-font-family:"Verdana"; mso-ansi-language:ES;mso-fareast-language:ES;mso-bidi-language:AR-SA'>

Artículo 2º-**Definiciones.** Para los efectos de este Reglamento se entenderá por:

1. **Acoso u hostigamiento para la cobranza:** Conducta por parte de un acreedor o agente de cobranzas, que oprima, moleste o abuse a una persona, de manera insistente y repetitiva, con ocasión de la gestión de cobro de una deuda.

2. **Afiliado:** Persona física o jurídica, que acepta, como medio de pago, tarjetas de crédito o débito.

3. **Amortización:** Extinción de una parte o la totalidad del principal de una deuda mediante pagos realizados en intervalos regulares de tiempo o un solo pago.

4. **Beneficios:** Aquellos que se otorgan sin costo adicional para el tarjetahabiente, por el uso de la tarjeta de crédito o débito.

5. **Cargos por intereses corrientes:** 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.

6. **Cobertura:** Ámbito geográfico o sector de mercado donde puede ser utilizada la tarjeta de crédito o débito.

7. **Comercio Electrónico:** Cualquier forma de transacción en la cual las partes involucradas interactúan a través de medios informáticos.

8. **Comisiones:** Porcentajes o montos que el emisor cobra al tarjetahabiente por el uso de servicios acordados en el contrato de emisión de tarjeta de crédito o de la cuenta a la cual está adscrita la tarjeta de débito. No corresponde a intereses.

9. **Comerciante o proveedor:** 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.

10. **Contrato de emisión de tarjeta de crédito:** Contrato que regula las condiciones generales de un crédito revolutivo en moneda nacional o extranjera para la emisión y uso de

la tarjeta de crédito, al cual se adhiere el tarjetahabiente por un plazo definido. Dicho contrato se regirá por los principios y normas que regulan los contratos de adhesión.

11. **Emisor:** Entidad que emite o comercializa tarjetas de crédito y débito, para uso nacional o internacional.

12. **Estado de cuenta:** 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.

13. **Fecha de corte:** Fecha programada para el cierre contable de las operaciones utilizado para la emisión del estado de cuenta del período correspondiente.

14. **Fecha límite de pago:** Fecha en la cual el tarjetahabiente de crédito debe pagar al menos el monto mínimo establecido en el estado de cuenta. También se utiliza para definir el no cargo para intereses, si el cliente paga de contado.

15. **Interés corriente del período:** 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.

16. **Interés corriente:** Monto por intereses según la tasa pactada, calculados sobre el principal adeudado, sin incluir el consumo del período.

17. **Interés moratorio:** 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.

18. **Límite de crédito:** Monto máximo, en moneda nacional o extranjera o ambas, que el emisor se compromete a prestar al tarjetahabiente de crédito mediante las condiciones estipuladas en el contrato.

19. **Otros cargos:** 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.

20. **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 correspondan. Este pago no incluye los intereses corrientes del período de compras del mes.

21. **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.

22. **Principal:** 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.

23. **Saldo de intereses:** Está constituido por los cargos por intereses corrientes, intereses corrientes del período e intereses moratorios, menos los pagos realizados por este concepto.

24. **Servicios accesorios:** Son aquellos servicios considerados secundarios, pero adicionales al uso de la tarjeta de crédito o débito y son diferentes de los servicios primarios o de carácter diferente de las transacciones ordinarias acordadas en el contrato.

25. **Tarjetahabiente:** Usuario de la tarjeta de crédito o débito.

26. **Tarjeta adicional:** Tarjeta de crédito o débito que el titular autoriza a favor de las personas que éste designe.

27. **Tarjeta de crédito:** Instrumento financiero que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, que acredita una relación contractual previa entre el emisor y el tarjetahabiente por el otorgamiento de un crédito revolutivo a favor del segundo, para comprar bienes, servicios, pagar sumas líquidas y obtener dinero en efectivo.

28. **Tarjeta de débito:** Instrumento financiero que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, que se utiliza como medio de pago por las compras de bienes y servicios, cuyo cargo se hace de manera automática e instantánea contra los fondos que el tarjetahabiente

disponga en una cuenta corriente o de ahorro en una entidad financiera. Permite además realizar retiros y otras transacciones en cajeros automáticos.

29. **Tasa de interés corriente:** 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.

30. **Tasa de interés moratorio:** 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.

31. **Adquirente:** institución financiera dedicada a la operación, el procesamiento y la adquirencia de tarjetas de crédito y débito, por cuenta propia o por medio de terceros, y posee una red de comercios afiliados, que aceptan como medio de pago tarjetas de crédito y débito de las marcas que representa.

(Así adicionado el inciso anterior por el artículo 246 (actual 266) del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472, aprobado mediante decreto ejecutivo N° 37899 del 8 de julio del 2013)

Artículo 3^o-**Obligaciones de información.** El emisor está obligado a informar al consumidor, de conformidad con lo previsto en los artículos 32 y 34, de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y el artículo 43 del Reglamento a dicha Ley, toda la información relacionada con la utilización de tarjetas de crédito y débito. Para ello deberá entregar un resumen de condiciones o folleto explicativo con las siguientes características:

1. Contener información clara, veraz, suficiente y oportuna, en idioma español y con una tipografía de tamaño no inferior a 5 mm, para que el consumidor cuente con elementos relevantes de decisión al contratar el servicio. Así mismo establecerá mecanismos para que la información sea accesible a personas con discapacidad y miembros de etnias nativas del país.

2. La entrega del folleto deberá constar en un recibo, separado del contrato, firmado por el consumidor. Asimismo, deberá estar disponible al público cuando así lo requiera.

3. El folleto o resumen, deberá contener, además, la siguiente información:

a) Características principales del servicio que está adquiriendo, como el tipo de tarjeta, la cobertura, los beneficios adicionales y las restricciones o limitaciones que le afecten.

b) Para tarjetas de crédito el método de cálculo de los montos generados por la aplicación de las distintas tasas de interés (intereses corrientes, intereses corrientes del período, intereses moratorios), los supuestos en que dichos intereses no se pagarán y la forma en que se calculará el pago mínimo. Asimismo, se deberán indicar las comisiones, otros cargos, los supuestos y condiciones en que se cobran.

c) Para las tarjetas de débito se deberá informar el método de cálculo de los montos generados por aplicación de la tasa de interés pasiva anual, a favor del Consumidor, que devenga la cuenta corriente y cuenta de ahorro asociada al uso de la tarjeta de débito.

d) Procedimiento para el reporte de pérdida o robo y las condiciones que prevalecen en tales situaciones.

e) Procedimiento y plazo para reclamos, así como la unidad o persona encargada para la resolución de controversias.

4. El folleto podrá además contener cualquier otra información que el emisor considere relevante para el consumidor.

5. Las condiciones generales incluidas en el resumen o folleto explicativo de las entidades financieras, tendrán fuerza vinculante si el contrato llega a celebrarse con base en ellas.

CAPÍTULO II

De los contratos

Artículo 4º-**Forma e Interpretación de los Contratos.** Las condiciones generales incorporadas a un contrato deben ser suficientemente claras y precisas, a fin de que no induzcan a error a los consumidores. Su contenido debe respetar los Principios Generales del Derecho.

En caso de duda en la interpretación de las condiciones generales, ésta se resolverá a favor de los consumidores.

Artículo 5º-**De los Requisitos del Contrato de Tarjeta de Crédito.** Todos los derechos y obligaciones del emisor y del tarjetahabiente, así como, las condiciones de uso, costos de cargos y servicios, emisión de estados de cuenta, reversiones, reclamos y responsabilidades se establecerán en un contrato firmado por ambas partes.

Todo contrato de emisión de tarjeta de crédito debe contener lo siguiente:

1. De forma:

1.1. Debe redactarse de manera simple y clara, procurando en todo momento que resulte de fácil lectura y comprensión para todos los consumidores.

1.2. El tamaño de la letra: se deberá utilizar caracteres cuya altura no sea inferior a cinco milímetros (5 mm), entendiendo dicha altura como la distancia comprendida desde la línea base hasta la base superior de un carácter en mayúscula, según Anexo N° II de este reglamento.

1.3. Los contratos deberán ser firmados por el representante legal del emisor o de la persona previamente autorizada para tal fin, así como por el tarjetahabiente y por el eventual fiador personal de éste.

1.4. Cuando en el contrato se haga mención a otras disposiciones adicionales que afecten directamente al tarjetahabiente, dicha información debe estar claramente definida y a disposición del tarjetahabiente.

2. De fondo:

2.1. Plazo de vigencia del contrato.

2.2. Monto máximo de crédito autorizado.

2.3. Plazo por el que se otorga el crédito autorizado, para los efectos del cálculo de las obligaciones correspondientes al período en curso.

2.4. Tasa de interés nominal anual y mensual, aplicables al financiamiento de los saldos adeudados, según la moneda de que se trate.

2.5. Tipo de tasa de interés (variable o fija). En el caso de la tasa de interés variable se debe indicar el mecanismo para determinarla y la fórmula para su cálculo.

2.6. Tasa de intereses moratorios, según la moneda de que se trate.

2.7. Definición del monto base sobre el cual se aplicarán los intereses, tanto corrientes como moratorios, así como los plazos sobre los cuales se aplicarán dichas tasas.

2.8. Explicación de la forma en que se construye el pago de contado.

2.9. Explicación de la forma en que se construye el pago mínimo.

2.10. Definición y condiciones del período de gracia, según el caso.

2.11. Forma y medios de pago permitidos.

2.12. Fecha de corte de las transacciones del período.

2.13. Definición de las comisiones, honorarios y cargos conexos al uso de la tarjeta de crédito, así como la explicación de la forma en que se cargan los montos o tasas determinados para ellos.

2.14. Definición de los cargos administrativos o de permanencia en el sistema para el uso de la tarjeta de crédito, incluidos los cargos por gestión de cobro, así como la explicación de la forma en que se cargan los montos o tasas determinados para ello.

2.15. Procedimiento para el tarjetahabiente, sobre el reporte de la pérdida, robo, extravío, deterioro o sustracción de la tarjeta de crédito.

2.16. Casos en que proceda la suspensión del uso de la tarjeta de crédito o la resolución del contrato respectivo por voluntad unilateral del emisor o del tarjetahabiente.

2.17. Periodicidad con la que se entregará el estado de cuenta.

2.18. Procedimiento para la impugnación de cargos no autorizados por el tarjetahabiente o cualquier otro reclamo.

2.19. Monto máximo garantizado por el garante solidario, según el caso. Además, se deberá indicar el procedimiento de notificación al garante en los casos de variaciones del límite de crédito, renovación del contrato y plazo u otra variable que afecte la garantía.

2.20. Derechos y obligaciones del tarjetahabiente y del garante solidario.

2.21. Descripción de las condiciones en que el adeudo total puede ser considerado como vencido y requerido el pago total al tarjetahabiente.

Artículo 6º-De las disposiciones sobre emisión y uso de tarjetas de débito. Deberá informarse a los tarjetahabientes todas las condiciones generales que afecten la emisión y el uso de las tarjetas de débito, los derechos y obligaciones de las partes, costos de cargos y servicios,

emisión de estados de cuenta, reversiones, reclamos y responsabilidades. Tales condiciones podrán ser incluidas en el contrato de cuenta corriente o de ahorro o en cualquier otro documento que para este fin disponga el emisor.

Artículo 7º-**Sobre la libre contratación de los seguros.** Se reconoce el derecho del tarjetahabiente a la libertad de elección entre las aseguradoras, los intermediarios de seguros y servicios auxiliares de su preferencia.

Los emisores de tarjetas de crédito y débito, no podrán exigir que los contratos de seguros de sus clientes estén predeterminados con una entidad aseguradora o intermediario de seguros. El hacerlo podría configurar una práctica monopolística relativa, de conformidad con los términos de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 y sus reformas y el artículo 23 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley N° 8653.

Cuando el emisor sea el tomador de una póliza, no podrá trasladar los costos de las primas por concepto de ese seguro al tarjetahabiente.

Artículo 8º-**Sobre la información de servicios accesorios y beneficios.** Los emisores de tarjetas de crédito y débito que ofrezcan otros servicios accesorios o adicionales asociados al uso de la tarjeta, deberán, previo a la contratación, suministrar toda la información relativa al servicio (tarifas, condiciones, plazos, procedimiento para reclamos) y respetar el derecho del tarjetahabiente para decidir sobre la contratación de los mismos. Para el caso del otorgamiento de beneficios, de igual forma, se deberá suministrar toda la información relativa al mismo (condiciones, plazos, procedimiento para reclamos).

Artículo 9º-**Sobre la prohibición de condicionar la contratación.** Se prohíbe a los emisores de tarjetas de crédito y débito condicionar el otorgamiento de éstas, a la contratación de los

seguros o de cualquier otro servicio accesorio que ellos ofrezcan, pudiendo el tarjetahabiente contratar libremente la póliza y otros servicios en cualquiera de las entidades que lo comercialicen.

Artículo 10.-**Modificaciones de los contratos.** El emisor de tarjetas de crédito está obligado a notificar en el estado de cuenta inmediato posterior al tarjetahabiente, el aviso de modificación del contrato original y los anexos o addenda para que éste pueda determinar si mantiene la relación contractual o no. El aviso deberá especificar en el apartado de "Avisos Importantes", dispuesto para ello en el estado de cuenta, en letra destacada, lo siguiente:

1. el detalle de la modificación,
2. fecha en que entraría a regir la modificación,
3. fecha máxima para rechazar la modificación,
4. la dirección física, apartado postal, número de fax o dirección electrónica donde el tarjetahabiente podrá enviar la comunicación del rechazo a la modificación, y
5. demás información relevante para la adecuada comprensión del tarjetahabiente de los cambios a introducir.

El tarjetahabiente tendrá un plazo de dos meses contados a partir de la fecha de la notificación para rechazar la modificación propuesta.

Para el caso de las modificaciones al contrato que afecten de forma significativa la situación patrimonial del fiador, tales como: tasa de interés, límite de crédito y plazo de vigencia del contrato, deberán ser notificadas a éste a efectos de que el fiador pueda manifestarse sobre su continuidad

en esa condición. Los plazos para dicha comunicación, así como para oponerse, serán los mismos que aplican al tarjetahabiente.

Artículo 11.-**Rechazo de las modificaciones a los contratos.** Si el tarjetahabiente no contesta dentro del plazo estipulado para ello, se entenderá que las modificaciones han sido aceptadas. Si el tarjetahabiente decide no mantener la relación contractual de acuerdo con el procedimiento y los medios establecidos en el artículo anterior, el emisor sólo podrá cobrar el pasivo pendiente con la tasa de interés y condiciones previas a la modificación propuesta contenidas en el contrato original, sus anexos y addenda.

La no aceptación por parte del fiador a las modificaciones del contrato dentro del plazo estipulado, liberará a éste de sus obligaciones respecto de esta modificación.

Artículo 12.-**Publicación de contratos.** En las áreas de servicio al cliente y en la página web, los emisores deberán mantener publicados los modelos de contratos vigentes y los folletos informativos a fin de que los tarjetahabientes puedan informarse sobre el contenido de los mismos.

CAPÍTULO III

Del estado de cuenta

Artículo 13.-**De los estados de cuenta.** Las empresas emisoras de tarjetas de crédito, están obligadas a enviar un estado de cuenta a sus tarjetahabientes todos los meses y en los cinco días hábiles siguientes a la fecha de corte, en el que se detallen las transacciones realizadas. Este envío, deberá realizarse por el medio de comunicación elegido por el tarjetahabiente.

A los tarjetahabientes de débito, los estados de su cuenta corriente o de ahorro le serán enviados al menos cada tres meses, pero no se podrá negar información actualizada al tarjetahabiente que lo solicite en cualquier momento. Este envío deberá realizarse por el medio

de comunicación elegido por el tarjetahabiente. En iguales condiciones deberá estar a disposición del tarjetahabiente en sus oficinas o agencias.

Artículo 14.-**Del contenido del estado de cuenta de la tarjeta de crédito.** La emisión del estado de cuenta deberá corresponder, obligatoriamente al modelo del Anexo I "Del Estado de Cuenta para Tarjeta Crédito", del presente Reglamento, el cual podrá ser revisado por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio por motivos de conveniencia y oportunidad.

El estado de cuenta de la tarjeta de crédito deberá incluir la siguiente información:

a) **Identificaciones.** Nombre y cédula jurídica del emisor, marca de la tarjeta, nombre y dirección del tarjetahabiente e identificación de la cuenta. Esta información debe aparecer en el encabezado del estado de cuenta.

b) **Descripciones.** Enumeración explícita de las transacciones realizadas o autorizadas por el tarjetahabiente donde se incluya lo siguiente: el concepto, la fecha, el establecimiento, lugar, monto en colones o dólares según sea el caso.

c) **Detalles financieros.** En rubros separados debe aparecer la siguiente información:

c.1- la fecha de corte,

c.2- fecha límite para el pago de contado,

c.3- fecha límite para el pago mínimo,

c.4- plazo del crédito en meses,

c.5- tasa de interés corriente,

c.6- monto por intereses corrientes o financieros,

c.7- tasa de interés moratorio,

c.8- monto de intereses moratorios,

c.9- seguros,

c.10- cargos y comisiones desglosadas,

c.11- monto de pago mínimo,

c.12- monto de pago de contado,

c.13- saldo anterior del principal,

c.14- saldo anterior de intereses,

c.15- saldo del principal a la fecha de corte,

c.16- saldo de intereses a la fecha de corte,

c.17- los pagos efectuados y cualquier débito o crédito aplicado a la cuenta.

c.18- detalle por separado de los cargos administrativos por gestión de cobranza en los casos de atraso y mora, cuando corresponda.

d) **Avisos Importantes:** Se asignará un espacio destacado para hacer comunicados relevantes, entre los que se incluye posibles modificaciones a los contratos de crédito.

Artículo 15.-**Sobre el cálculo de los intereses, saldos y otros cargos.** Los intereses, saldos y otros cargos en el estado de cuenta se calcularán como se indica:

a) **Saldos.** Los estados de cuenta incluirán saldos por separado para la deuda principal y para los intereses.

b) **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.

c) **Interés corriente.** Son aplicables cuando se opta por el financiamiento; por lo tanto no se aplica en caso de pago de contado. La fórmula de cálculo que se debe utilizar es la siguiente: El "Saldo anterior principal" se multiplica por la tasa de interés corriente expresada en forma mensual, se divide entre 30 y se multiplica por la cantidad de días que pasaron entre la última fecha de corte y el día del pago. Adicionalmente se le suma la diferencia entre el "saldo anterior principal" y el monto del pago realizado se multiplica por la tasa de interés expresada en forma mensual, se divide entre 30 y se multiplica por la cantidad de días transcurridos entre la fecha de pago realizado y la siguiente fecha de corte. Para efecto de

cálculo de intereses debe excluirse, del saldo anterior, los intereses de períodos anteriores incluidos en dicho saldo.

Esto con el propósito de no generar intereses sobre intereses o intereses capitalizables, por tal para la aplicación de los mismos no podrá utilizarse el modelo geométrico.

d) **Interés Moratorio.** Debe utilizarse para el cálculo de los intereses moratorios sobre los días de atraso, 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.

e) **Pago Mínimo.** Debe cubrir tanto los intereses, a la tasa pactada, como las comisiones o cargos y una amortización al principal, según el plazo de financiamiento. La Fórmula de cálculo que se debe utilizar es la siguiente: 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. El estado de cuenta contendrá el detalle de la forma en que se distribuye el pago mínimo. Por

lo tanto deberá indicar el monto que corresponde al pago de intereses y el que corresponde a amortización del principal.

f) **Pago de contado.** No incluye los intereses corrientes del período. La fórmula de cálculo que se debe utilizar es la siguiente: Saldo principal más el saldo de intereses corrientes menos los intereses corrientes del período, más otros cargos definidos en el contrato.

g) **Información sobre posible cargo de interés moratorio.** El estado de cuenta contendrá una sección en la que se indicará el monto diario que el tarjetahabiente tendría que cancelar por concepto de intereses moratorios, en el hipotético caso de que no realizara el pago mínimo a más tardar a la fecha límite para tal efecto.

h) **Sobre los intereses.** Como principio general, los intereses financieros se calcularán por día sobre los saldos adeudados. Los intereses corrientes y los intereses moratorios no serán capitalizables, por tanto para su aplicación no podrá utilizarse el modelo geométrico.

Artículo 16.-**Otros aspectos informativos.** El estado de cuenta deberá incorporar información adicional sobre otros aspectos relacionados con el uso de la tarjeta de crédito de carácter diferente de las transacciones ordinarias, como los beneficios, promociones, sorteos o programas de fidelidad, los cuales podrán ser indicados mediante una referencia a un sitio en Internet o el medio de comunicación donde se encuentran dichos Reglamentos.

Artículo 17.-**Otras líneas de crédito.** La información correspondiente a otras líneas de crédito otorgadas en forma paralela al uso de la tarjeta de crédito y para las cuales prevalecen plazos y tasas de interés distintas de las pactadas contractualmente, deberá presentarse en estado de cuenta separado, en un mismo cuerpo documental, según Anexo I del Reglamento.

Artículo 18.-**Cargos por gestión de cobro.** La gestión de cobro deberá realizarse conforme con las limitaciones establecidas en el artículo 35 de este reglamento. Los cargos por dicha gestión aplican solamente para las cuentas en mora y deberán incluirse de manera separada y detallada en el estado de cuenta. Tales cargos no podrán exceder el costo de tres avisos o comunicaciones.

Artículo 19.-**Del Contenido del Estado de Cuenta de la Tarjeta de Débito.** El estado de cuenta de la cuenta corriente o de ahorro a la que está adscrita la tarjeta de débito deberá incluir la siguiente información:

a) **Identificaciones.** Nombre y cédula jurídica del emisor, marca de la tarjeta, nombre y dirección del tarjetahabiente e identificación de la cuenta. Esta información debe aparecer en el encabezado del estado de cuenta.

b) **Descripciones.** Enumeración explícita de las transacciones realizadas o autorizadas por el tarjetahabiente donde se incluya lo siguiente: el concepto, la fecha, el establecimiento, lugar, monto en colones o dólares según sea el caso.

c) **Detalles financieros.** En rubros separados deben aparecer:

c.1- la fecha de corte,

c.2- fecha de la transacción,

c.3- tasa de interés pasiva anual,

c.4- monto por interés pasivo sobre los saldos,

c.5- seguros,

c.6- cargos y comisiones desglosadas,

c.7- saldo anterior, y

c.8- depósitos y otros débitos o crédito aplicado a la cuenta.

d) Intereses en Tarjetas de Débito:

El Estado de Cuenta deberá indicar la tasa de interés pasiva y el monto generado por aplicación de esta tasa que devengan los saldos a favor del consumidor, así como, la forma en que dicho monto se calcula.

e) Sobregiros en Tarjetas de Débito:

En los casos en que se presente un sobregiro en la cuenta de una tarjeta de débito, no podrán incluirse cargos no establecidos o previstos en el contrato y sus modificaciones.

CAPÍTULO IV

De la publicidad

Artículo 20.-Publicidad.

Los usuarios tienen derecho a una publicidad, clara y no engañosa, que recoja las condiciones necesarias y adecuadas del producto o servicio publicitado, sin que la misma induzca o pueda inducir a error a sus destinatarios.

La publicidad relativa al uso de tarjetas de crédito y débito que se dirija a los consumidores, considerando la naturaleza del medio utilizado para su difusión, deberá cumplir con los siguientes principios:

a) **Veracidad:** La información debe corresponder a los términos o características reales del servicio ofrecido.

b) **Claridad:** El contenido debe ser expuesto sin omitir información relevante para entender la naturaleza del servicio, ni utilizar expresiones ambiguas.

c) **Legibilidad:** La publicidad debe permitir la fácil y adecuada lectura y, comprensión de todo su contenido.

d) **Contraste:** La relación entre el fondo y el texto superpuesto utilizado en la publicidad, debe ser igual entre ellas.

e) **Alineación y orientación del texto:**

La alineación y orientación utilizada para divulgar la información relevante, deben ser iguales.

En general la publicidad deberá realizarse de forma tal, que se logre transmitir al consumidor con plena claridad toda la información. Para ello, se deben evitar manifestaciones o presentaciones visuales que directa o indirectamente, por afirmación, omisión, ambigüedad o exageración, puedan llevar a confusión al consumidor, teniendo presente la naturaleza y

características de las tarjetas de crédito y débito y sus servicios asociados, así como al público a quien va dirigido el mensaje, y el medio a utilizar.

De ninguna manera la publicidad podrá suprimir condiciones o limitaciones determinantes para la decisión de consumo, ni referirlas a los Reglamentos.

Artículo 21.-Premios y promociones.

Todos los documentos promocionales y los comunicados con el cliente deben realizarse en un lenguaje claro y simple, explicando el significado de cualquier tecnicismo que se utilice.

Los premios y promociones que promuevan los emisores en beneficio del tarjetahabiente, deberán ser reglamentados, y se deberán de contemplar las condiciones, restricciones, plazos, naturaleza y cumplimiento de los beneficios adicionales. Dicha información deberá ser previa, clara, veraz y oportuna; asimismo, se deberá comunicar a los tarjetahabientes, en el estado de cuenta, el medio de comunicación donde se encuentran dichos Reglamentos.

CAPÍTULO V

Protección de los datos personales de los usuarios

Artículo 22.-Derecho a la Protección de Datos.

Los usuarios de servicios financieros tienen derecho a la protección de los datos personales que las entidades financieras obtengan para la prestación de sus servicios. Quedan exceptuadas de esta disposición las condiciones establecidas en el artículo 24 de la Constitución Política, en los artículos 17, 18, 19, 25 y 120 de la Ley N° 8204 "Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de uso No Autorizado, Actividades Conexas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo" del 26 de diciembre de 2001; en los artículos 11, 15, 16, 18 de la Ley N° 8754 "Ley Contra la Delincuencia Organizada" del 22 de julio del 2009; el artículo 3 de la Ley N° 8719 "Ley de Fortalecimiento de la Legislación contra el Terrorismo" del 04 de marzo de

2009; el artículo 1 de la Ley N° 7425 "Registro y Secuestro de Documentos Privados e Intervención de Comunicaciones" del 09 de agosto de 1994, así como, la Normativa 1-05 de la Superintendencia General de Entidades Financieras y el Reglamento de la Central de Información Crediticia de esa misma entidad.

El tratamiento de los datos personales con fines distintos a los exceptuados en el párrafo anterior requerirá consentimiento expreso, libre e informado de los tarjetahabientes, en documento separado al contrato de adhesión; lo anterior en cumplimiento del artículo 2 de la "Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos", Ley 8220 del 4 de marzo de 2002 y de conformidad con lo establecido en el artículo 133 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica.

Los datos personales deberán estar actualizados y responder de forma veraz a las obligaciones de los usuarios.

Artículo 23.-Derechos de acceso, rectificación y cancelación.

Los usuarios de servicios financieros tienen derecho, cuando así lo requieran, a acceder a su información personal contenida en la base de datos del emisor y su fuente, así como a reclamar la inmediata rectificación como en derecho corresponda.

Cuando la información personal se encuentre desactualizada o se fundamente en causas legales perentorias, deberá ser eliminada de las bases de datos de los emisores o de su fuente, por representar una afectación al acceso en los servicios financieros.

Artículo 24.-Procedimiento de acceso, rectificación y cancelación.

Para hacer posible su ejercicio, el responsable de estos registros y de su tratamiento, deberá brindar al interesado al menos una referencia del asiento o anotación, facilitándole el derecho a recabar información de la totalidad de ellos.

El pago de las deudas efectuadas por los usuarios determinará la cancelación de los asientos practicados en estos Registros.

Artículo 25.-Protección de datos personales y banca electrónica.

Las entidades financieras deberán adoptar las medidas técnicas de seguridad, que requieran las transacciones realizadas con tarjetas de débito y de crédito por medios electrónicos, a fin de asegurar la protección de datos personales.

En el caso de envío por parte de los emisores de publicidad a los tarjetahabientes, a través de la red o por cualquier otro medio, estos tendrán la posibilidad de rechazar, por el mismo medio y forma, la remisión de la misma.

CAPÍTULO VI

De los deberes de los afiliados y los tarjetahabientes

Artículo 26.-Del afiliado.

El afiliado está obligado a dar fiel cumplimiento a lo establecido en el artículo 34 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Además, deberá cumplir con lo siguiente:

- a) Identificar en un lugar visible las marcas de tarjeta que acepta.
- b) Aceptar las tarjetas de crédito y débito identificadas en su establecimiento, según el numeral anterior.
- c) Solicitar al tarjetahabiente identificación con foto a efectos de comprobar su identidad.

d) No podrá establecer recargos por el uso de las tarjetas de crédito o débito, en perjuicio del consumidor.

e) No podrá establecer mínimos de compra ni eliminar descuentos por el uso de la tarjeta de débito y crédito.

f) Exigir al tarjetahabiente, la firma del comprobante de pago, sin importar el monto de la compra, Asimismo, debe entregar copia del comprobante de pago en todos los casos. Las transacciones que se realicen por medios electrónicos se regirán por los procedimientos de seguridad usuales y por la normativa vigente.

Independientemente del tipo de transacción, el comprobante de pago deberá tener enmascarada o encubierta la información de la tarjeta.

Artículo 27.-Sobre dispositivos para procesar transacciones.

Los establecimientos deberán tener siempre a la vista de los consumidores las máquinas procesadoras de transacciones mediante tarjetas de crédito y débito, de forma tal que el tarjetahabiente no la pierda de vista durante la operación de pago.

De igual forma en aquellos establecimientos, en que por su naturaleza los pagos se realicen en un lugar distinto de la caja, deberán contar con los medios o la tecnología adecuada, para que el tarjetahabiente no pierda de vista su tarjeta al momento de realizar el pago del bien o servicio.

Artículo 28.-Sobre las comisiones de uso de los cajeros automáticos.

Las entidades que operen cajeros automáticos deberán informar, en las pantallas de éstos, de manera previa a realizar cualquier transacción, el costo específico de ésta según la tarjeta de crédito o débito que demande, en ese momento, la transacción.

Además, dichas entidades deberán tener a disposición en sus sucursales o establecimientos, en carteles, listas, folletos, así como, en la página electrónica de la entidad, la información detallada sobre dichas comisiones.

Artículo 29.- Régimen de responsabilidad.

Todas las entidades y participantes involucrados en el procesamiento de las transacciones de tarjetas de crédito y débito deben responder concurrente e independientemente de la existencia de culpa, frente al tarjetahabiente por cualquier daño que se le cause; esto incluye los casos de la sustracción de datos de seguridad, duplicación de la tarjeta o cobros de cargos no autorizados.

Artículo 29 bis. -Responsabilidad del adquirente.

Las entidades financieras deberán verificar que los comercios afiliados que ofrezcan planes de venta de bienes y servicios a futuro, estén debidamente registrados ante el MEIC previo a suscribir contratos de servicios con el comercio afiliado a efectos de velar porque las transacciones de este tipo de bienes y servicios se realice de conformidad con la normativa vigente.

(Así adicionado por el artículo 246 (actual 266) del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472, aprobado mediante decreto ejecutivo N° 37899 del 8 de julio del 2013)

Artículo 30.- Deberes del tarjetahabiente.

Serán deberes de todas aquellas personas que utilicen tarjetas de crédito y débito, los siguientes:

- a) Cumplir con sus obligaciones de pago.
- b) Usar en forma personal la tarjeta de crédito y débito y, abstenerse de revelar las claves de acceso a los cajeros y otros sistemas electrónicos.
- c) Antes de firmar los comprobantes de pago, verificar el importe y la veracidad de la información.
- d) Solicitar y guardar los comprobantes de pago y demás documentos de compra de bienes y utilización de servicios.
- e) Velar por el uso de las tarjetas adicionales que solicite.
- f) 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.
- g) Reportar al emisor el no recibo de los estados de cuenta, en el plazo que se haya establecido contractualmente, salvo que la Ley u otros Reglamentos establezcan plazos mayores, en cuyo caso se aplicará siempre el plazo más beneficioso al tarjetahabiente.
- h) 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 o débito.

i) Efectuar los reclamos en el plazo establecido en el contrato, salvo que la Ley u otros Reglamentos establezcan plazos mayores, en cuyo caso se aplicará siempre el plazo más beneficioso al tarjetahabiente.

j) Reportar al ente emisor el robo o pérdida de la tarjeta, una vez conocido el hecho.

CAPÍTULO VII

Disposiciones relativas al servicio al cliente

Artículo 31.-Servicio de atención al cliente.

Los entes emisores de tarjetas de crédito y débito deben contar con un servicio de atención al cliente, que permita a los usuarios obtener información rápida y confiable sobre los productos y servicios ofrecidos, así como, sobre los procedimientos relativos a los mismos, de conformidad con el Decreto Ejecutivo N° 35358-MEIC "Reglamento sobre el catálogo de trámites y plataformas de servicios", publicado en *La Gaceta* N° 136 del 15 de julio de 2009.

Los emisores pondrán a disposición del cliente servicios adicionales de información, entre los cuales podrán tener números telefónicos y de fax, servicio automático de autoconsulta, correo electrónico y otros similares. La entrega de una copia fiel del estado de cuenta original.

Los emisores que cuenten con políticas de arreglos de pago deberán ponerlas a disposición de los tarjetahabientes por medios suficientes y claros que les permitan accederlas de manera ágil y oportuna.

Artículo 32.-Reclamaciones de los Usuarios.

Los usuarios tienen derecho a reclamar a las entidades emisoras por el incumplimiento de las condiciones particulares y las condiciones generales establecidas en los contratos, información y publicidad de los productos o servicios prestados u ofrecidos.

El emisor se encuentra obligado a poner a disposición del tarjetahabiente medios sencillos y ágiles para que éste pueda presentar sus reclamaciones.

En los casos de reclamaciones sobre el Estado de Cuenta o de otras transacciones, el tarjetahabiente dispondrá de un plazo mínimo de sesenta (60) días hábiles, para su impugnación, contados a partir de la fecha en que se tiene conocimiento del hecho reclamado. Dicha gestión no requerirá del cumplimiento de ninguna formalidad especial, bastando para surtir efecto la mera indicación del error atribuido, con una breve explicación de las consideraciones en que se fundamenta la reclamación.

El procedimiento de impugnación no podrá ser mayor de ciento veinte (120) días naturales contados a partir de la recepción de la impugnación cuando se trate de transacciones que involucren a las marcas internacionales. En el caso de impugnaciones sobre aspectos administrativos imputables al emisor local, el plazo del procedimiento no podrá ser mayor de sesenta (60) días naturales.

El emisor no podrá impedir ni dificultar el uso de la tarjeta de crédito o débito, o de sus adicionales, siempre y cuando el tarjetahabiente se encuentre al día en el cumplimiento de sus obligaciones respecto a las operaciones no cuestionadas.

Artículo 32 bis.-**Contracargos automáticos.**

Los entes emisores de tarjetas de crédito y débito deberán proceder a realizar un contracargo automático acreditando en las cuentas de sus clientes el monto por concepto de compra de boleto o tiquete para asistir a espectáculos públicos que han sido cancelados, esto debe cumplirse en un plazo no mayor a cuarenta y ocho horas, plazo contado a partir del día hábil siguiente a la

cancelación del evento y una vez que tales montos hayan sido puestos a disposición por el adquirente.

(Así adicionado por el artículo 246 (actual 266) del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472, aprobado mediante decreto ejecutivo N° 37899 del 8 de julio del 2013)

Artículo 33.-Procedimiento de las reclamaciones.

El emisor deberá dar al tarjetahabiente el número de registro o de gestión bajo el cual se reportó la reclamación, el cual contendrá fecha y hora del recibo, así como, la indicación del procedimiento a seguir sobre la gestión presentada.

CAPÍTULO VIII

Del estudio comparativo

Artículo 34.-De la información para el estudio comparativo. El Ministerio de Economía, Industria, y Comercio, publicará un estudio comparativo de tarjetas de crédito y divulgará un estudio comparativo de cuentas que se manejan por medio de tarjetas de débito que incluya como mínimo: Tasas de interés financieras y moratorias y pasivas cuando sea el caso, comisiones y otros cargos, beneficios adicionales que no impliquen costo adicional para el tarjetahabiente, cobertura, plazos de pago.

La publicación se realizará durante los meses de febrero, mayo, agosto, y noviembre de cada año.

La publicación se hará en estricto apego a la información aportada por los emisores.

Al tenor de lo establecido en el artículo 67 de la "Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor", los emisores de tarjetas de crédito y de débito están obligados

a entregar con carácter de declaración jurada, en el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, la información necesaria para realizar trimestralmente un estudio comparativo de tarjetas de crédito y de débito, sin necesidad de que se le requiera en forma expresa para cada período. Los emisores deben aportar para todas las tarjetas de crédito y de débito que emitan, la siguiente información:

- a) Nombre legal completo del emisor o emisores.
- b) Nombre y marca comercial de las tarjetas de crédito y de débito.
- c) Valor de la membresía (valor y período que cubre) de las tarjetas de crédito y de débito.
- d) Valor de la membresía de los plásticos adicionales de tarjetas de débito y de crédito.
- e) Tasas de interés financieras o corrientes aplicadas en el mes respectivo a las tarjetas de crédito y tasa de interés pasiva a las cuentas manejadas por medio de tarjetas de débito.
- f) Tasas de interés moratorias aplicadas a las tarjetas de crédito y los rubros sobre los que recaen.
- g) Comisiones aplicadas detalladas según tipo de tarjeta.
- h) Otros cargos aplicados a los tarjetahabientes, detallados.
- i) Beneficios adicionales otorgados sin costo adicional para el tarjetahabiente.
- j) Plazo de pago de contado (días a partir del corte).

- k) Plazo de financiamiento (en meses).
- l) Cobertura: ámbito geográfico o sector del mercado donde puede ser utilizada la tarjeta de crédito y de débito.
- m) Requisitos y restricciones de las ofertas, promociones y premios, o su referencia en una página web.
- n) Certificación de personería vigente.
- o) Señalamiento de lugar para recibir notificaciones.
- p) Información adicional relacionada con las características del producto y de interés para el usuario.

La información aportada debe corresponder a los datos actualizados correspondientes a los meses de enero, abril, julio y octubre de cada año para las tarjetas de crédito y de débito. Los emisores deben aportar únicamente la información que haya sufrido modificaciones en relación con la información reportada en el período anterior.

La información deberá ser presentada en los primeros cinco días hábiles del mes siguiente de cada uno de los meses indicados en el párrafo anterior, teniendo la misma carácter de declaración jurada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 67 de la "Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor" y debe contener la firma del representante legal de la empresa emisora de tarjetas de crédito y de débito.

La negativa de entrega, la falsedad o la inclusión de datos inexactos o incompletos en la información requerida mediante este artículo, será sancionada como falta grave por la Comisión

Nacional del Consumidor, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 67 de la "Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor".

(Véase el estudio efectuado por la Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercados del Ministerio de Economía, Industria y Comercio sobre los principales resultados de la investigación del estudio comparativo de tarjetas de crédito al 30 de abril de 2014, publicado en [La Gaceta No.128 de 4 de julio de 2014, páginas 5 in fine y 6](#))

CAPÍTULO IX

Disposiciones finales y transitorias

Artículo 35.-Sobre las prácticas abusivas en las cobranzas.

Las entidades financieras, abogados, gestores o agencias de cobranza, para llevar adelante las gestiones de cobro, deberán hacerlo directamente con el deudor y sus fiadores. No se podrá realizar dicha gestión con personas distintas a las ya indicadas. Tampoco podrán utilizar prácticas de acoso y hostigamiento para el cobro de las acreencias.

Artículo 36.-Sobre la devolución de documentos.

Al término de la relación contractual el emisor deberá gestionar la devolución de los documentos, que le fueron dados en garantía del crédito asociado a la tarjeta de crédito y ponerlos a disposición del cliente.

Artículo 36 bis. -Sobre la obligación de reserva de los adquirentes.

En el caso de transacciones masivas producto de la venta de espectáculos públicos, las entidades adquirentes deberán retener los montos respectivos a la totalidad de los ingresos por este concepto hasta la realización del evento o espectáculo público futuro. Lo anterior, a fin de evitar que ante la cancelación de este tipo de eventos se ejecuten múltiples contracargos que afecten

la adecuada gestión del adquirente y los emisores en detrimento de los intereses legítimos de los consumidores.

(Así adicionado por el artículo 246 (actual 266) del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472, aprobado mediante decreto ejecutivo N° 37899 del 8 de julio del 2013)

Artículo 37.-Sobre la verificación de cumplimiento.

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio podrá efectuar verificaciones en el mercado orientadas a determinar el cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento.

Artículo 38.-Sobre las sanciones.

Las infracciones al presente Reglamento se sancionarán de conformidad con lo establecido en la Ley N° 7472 "Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor" y su Reglamento.

Artículo 39.-Derogatorias.

Deróguense los Decretos Ejecutivos N° 28712-MEIC del 26 de mayo del 2000, publicado en *La Gaceta* N° 122 del 26 de mayo del 2000 "Reglamento Tarjetas de Crédito", y Decreto Ejecutivo N° 31322 del 16 de julio del 2003, publicado en *La Gaceta* N° 159 del 20 de agosto del 2003 "Reforma Reglamento Tarjeta de Crédito".

Transitorio I.-De la entrega del folleto informativo.

Los emisores de tarjetas de crédito y débito, en un plazo de tres (3) meses calendario a partir de la publicación del presente Reglamento, deberán poner a disposición de los nuevos tarjetahabientes o para los casos de sustitución o renovación de las tarjetas existentes, el folleto explicativo a que se refiere el artículo 3°, inciso 2 de este Reglamento.

Transitorio II.-Del Estado de Cuenta.

Dentro de los tres (3) meses calendario a partir de la publicación del presente Reglamento, los emisores de tarjetas de crédito y débito deberán tener ajustados los sistemas de cómputo, para el cumplimiento de los requisitos exigidos en la presentación de sus respectivos estados de cuenta.

Transitorio III.-De los Cajeros Automáticos.

Dentro de los seis (6) meses calendario a partir de la publicación del presente Reglamento los cajeros automáticos deberán exhibir la información de las comisiones, según las disposiciones del artículo 28 de la presente regulación.

Transitorio IV.-De los Seguros. Dentro de tres (3) meses calendario contados a partir de la publicación del presente Reglamento, los emisores de tarjetas de crédito y débito, deberán establecer un mecanismo, con la finalidad de suministrar toda la información relativa al seguro asociado al uso de la tarjeta a todos aquellos tarjetahabientes que en la actualidad cuenten con el mismo.

Artículo 40.-Vigencia. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

Dado en la Presidencia de la República. San José, a los veinticuatro días del mes de marzo de dos mil diez.

Anexo 3. SUGEF

Acuerdo Sugef 15-16 reglamento sobre gestión y evaluación del riesgo de crédito para el sistema de banca para el desarrollo aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante artículo 12, del acta de la sesión 1251-2016, celebrada el 10 de mayo del 2016. Publicado en el Alcance No. 97 del 14 de junio del 2016, del Diario Oficial La Gaceta No.114 [1] Rige a partir de su publicación en la Gaceta.

REGLAMENTO SOBRE GESTIÓN Y EVALUACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO PARA EL SISTEMA DE BANCA PARA EL DESARROLLO > CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES Artículo 1. Objeto El presente Reglamento establece la regulación especial y específica, de carácter prudencial, para los intermediarios financieros supervisados por la Superintendencia General de Entidades Financieras, en adelante SUGEF, que participan del Sistema de Banca de Desarrollo, en adelante SBD, de conformidad con lo establecido en el artículo 34 de la Ley 9274 “Reforma integral de la Ley 8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo, y reforma de otras leyes”, en adelante Ley 9274. Este Reglamento desarrolla el marco general para la gestión del riesgo de crédito de las operaciones realizadas bajo la Ley 9274 y su Reglamento, así como disposiciones para el cálculo de estimaciones genéricas y específicas, y para el cálculo del requerimiento de capital para estas operaciones. Las operaciones realizadas bajo la Ley 9274, por entidades supervisadas por la SUGEF; no se encuentran exentas de la aplicación de la normativa emitida por el CONASSIF, en aspectos como gobierno corporativo

y gestión de riesgos, estimaciones contra cíclicas, normas contables y de auditoría, disposiciones prudenciales sobre límites a operaciones activas, regulación sobre divulgación de información y publicidad de productos y servicios financieros, disposiciones sobre el cumplimiento de la Ley 8204, entre otros. El desarrollo e implementación de las disposiciones establecidas en este Reglamento, debe tomar en consideración que las actividades crediticias de banca para el desarrollo, son líneas de negocio que difieren de las líneas tradicionales de crédito; en aspectos como las características de los productos y servicios, el ciclo productivo y la naturaleza de las actividades productivas que se financian, el perfil de los clientes, la naturaleza contractual de las operaciones de crédito y la metodología crediticia. Las actividades crediticias en el marco de la Ley 9274, deben desarrollarse tomando en consideración la necesidad de aumentar la inclusión financiera, no solo mediante metodologías y productos financieros apropiados para las necesidades de los clientes, sino que además, con el complemento de apoyo no financiero, información completa y clara, así como una instrumentalización novedosa de canales de acceso al crédito, disposición de los recursos y reembolso de obligaciones. 9 Artículo 2. **Ámbito de aplicación** Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento alcanzan únicamente las actividades crediticias realizadas en el marco del SBD, por parte de las siguientes entidades: a) Los bancos públicos administradores de su propio Fondo de Financiamiento para el Desarrollo, definido en el Capítulo IV de la Ley 9274. b) Los bancos administradores del Fondo del Crédito para el Desarrollo, definido en el Capítulo V de la Ley 9274. c) Los bancos privados que se acojan al inciso ii) del artículo 59 de la Ley 1644 “Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional”. d) Las entidades supervisadas por la SUGEF, que colocan créditos con

recursos del Fideicomiso Nacional para el Desarrollo, en adelante FINADE. e) Las entidades supervisadas por la SUGEF, que colocan recursos propios mediante créditos con aval del FINADE. f) Otras entidades supervisadas por la SUGEF, acreditadas por el Consejo Rector para participar en el Sistema de Banca para el Desarrollo. Los financiamientos fuera del SBD, otorgados por la misma entidad a un usuario del SBD, no se encuentran cubiertos por este Reglamento, sino por la regulación prudencial general aprobada por el CONASSIF.

Artículo 3. Definiciones

Para los efectos del presente Reglamento se entienden los siguientes términos: a) Cartera de banca de segundo piso: Comprende los créditos que los operadores financieros no colocan directamente en los usuarios finales, sino que canalizan la colocación de los recursos para Banca de Desarrollo a través de otros operadores financieros supervisados y no supervisados por la SUGEF, debidamente acreditados cuando se requiera mediante disposiciones emitidas por el Consejo Rector. Se entiende como operador financiero no supervisado por la SUGEF, el que se define en el numeral 35 del artículo 2 del Reglamento a la Ley 9274. 10 b) Cartera de microcrédito: Comprende los créditos a los usuarios definidos en el inciso f) del artículo 6 de la Ley 9274; a saber, las personas o grupos de personas físicas o jurídicas que califiquen como pequeños productores agropecuarios, microempresarios o emprendedores, de todos los sectores de las actividades económicas, que presenten proyectos productivos y cuyo requerimiento de financiamiento no exceda de cuarenta salarios base establecidos en la Ley N.º 7337, del 5 de mayo de 1993, y su respectiva actualización. El requerimiento de financiamiento antes indicado, para efectos de su aplicación, debe considerar el endeudamiento total de la persona física o jurídica. Mediante disposición emitida

por el Consejo Rector, se definirá la forma de cálculo del endeudamiento total. Para los efectos de este Reglamento, cuando el requerimiento de financiamiento dentro del SBD, de una persona física o jurídica a que se refiere este inciso, excede el monto de cuarenta salarios base, el deudor deberá ser considerado en la cartera de banca de desarrollo, definida en el inciso c) de este artículo. c) Cartera de banca de desarrollo: Comprende los créditos a los usuarios definidos en los incisos del a) al e) del artículo 6 de la Ley 9274; a saber, emprendedores; microempresas; Pymes; micro, pequeño y mediano productor agropecuario y modelos asociativos empresariales. d) Comportamiento de pago histórico en el SBD (CPH-SBD): Calificación asignada al deudor según sus antecedentes crediticios en la atención de todas sus obligaciones financieras con el SBD. e) Créditos directos: Derechos de cobro a favor de la entidad supervisada, originados por el financiamiento otorgado. Representan la obligación para el deudor de rembolsar el financiamiento a la entidad financiera, de conformidad con un plan de pagos establecido. f) Créditos contingentes: Compromisos asumidos por la entidad, para responder frente a terceros, en favor del deudor. g) Créditos revolutivos: Son créditos en los que se permite que el saldo disponible fluctúe en razón del uso de esta facilidad crediticia por parte del deudor, permitiendo al deudor el uso de fondos hasta un límite pre autorizado. Los montos pagados por el deudor aumentan la disponibilidad de fondos, y pueden ser reutilizados, total o parcialmente. Por ejemplo, sobregiros en cuenta corriente, tarjetas de crédito, líneas de crédito y otras operaciones crediticias similares. h) Créditos no revolutivos: Son créditos reembolsables por cuotas o mediante un solo pago al vencimiento, siempre que los montos pagados no puedan ser reutilizables por el deudor. En este tipo de créditos no se permite que el saldo

disponible fluctúe en razón del uso de esta facilidad crediticia por parte del deudor.

11 i) Créditos grupales de garantía solidaria: Modalidad de crédito dirigido a microempresarios que carecen de bienes para ofrecer en garantía, pero que pueden establecer una garantía de tipo solidaria. Con el fin de asegurar la cohesión y el compromiso del grupo, por ejemplo, estos créditos pueden estar dirigidos a grupos de 3 a 12 personas físicas, que se conocen previamente y se unen voluntariamente. El grupo designa una persona responsable. La garantía principal consiste en que las personas del grupo se fían entre ellas de manera solidaria, mancomunada e indivisible. En los créditos grupales solidarios, cada integrante del grupo se considera un deudor. Para efectos prácticos, la responsabilidad puede asignarse de manera proporcional al número de miembros del grupo, salvo que la entidad haya establecido una responsabilidad diferenciada entre estos. j) Deudor/Codeudor: Persona que recibe fondos o facilidades crediticias de la entidad en forma directa. Adicionalmente se considerarán como tales los siguientes: el descontatario en caso de un contrato de descuento con recurso, el cedente en una cesión con recurso o la persona a la que la entidad concede un aval, fianza o garantía. k) Garantía irrevocable e incondicional: se entiende como el compromiso firme que no admite revocación ni está sujeto a condiciones o limitaciones del garante de pagar al beneficiario una suma de dinero, una vez producido el evento que da lugar a dicho pago. Se entiende que el compromiso es firme cuando el garante está imposibilitado de invocar la revocación del compromiso por su propia voluntad. l) Mora: El mayor número de días de atraso en el pago del principal, intereses, otros productos y cuentas por cobrar asociados a una operación crediticia del SBD, contados a partir del primer día de atraso respecto a la fecha de pago establecida en las condiciones

contractuales. m) Operación crediticia: Toda operación, cualquiera que sea la modalidad de instrumentación o documentación, excepto inversiones en valores, mediante la cual, asumiendo un riesgo de crédito, una entidad provee o se obliga a proveer fondos o facilidades crediticias, adquiere derechos de cobro o garantiza frente a terceros el cumplimiento de obligaciones. n) Órgano de dirección: Junta Directiva u órgano equivalente en la entidad. ñ) Prórroga: acto mediante el cual al menos un pago total o parcial de principal o intereses ha sido postergado a una fecha futura, respecto de la fecha de pago establecida, sin modificar las condiciones contractuales que se mantienen vigentes. 12 o) Reestructuración: acto mediante el cual se modifica una o más de las condiciones contractuales que se mantenían vigentes, con el fin de aumentar la posibilidad futura de reembolso o recuperación de la operación crediticia, dada la situación actual o potencial que experimenta el deudor. Generalmente, la entidad no habría realizado estas modificaciones si no considerara que el deudor experimenta problemas actuales o potenciales para atender sus obligaciones bajo las condiciones contractuales vigentes. Se considera una reestructuración, cualquier acción que se adecúe a lo señalado en esta definición, y al menos a las siguientes situaciones: i. la ampliación o reforzamiento de garantías, con el fin de aumentar la posibilidad de recuperación del crédito; ii. la reducción en la tasa de interés o la ampliación del plazo del crédito, con el fin de aumentar la posibilidad de reembolso del crédito; iii. la concesión de un periodo de gracia para realizar los pagos del crédito, no otorgado bajo los términos originales del crédito, o la ampliación de un periodo de gracia previamente otorgado, con el fin de aumentar la posibilidad de reembolso del crédito. La metodología crediticia para las líneas de negocio de banca de desarrollo, puede considerar el reforzamiento de

garantías como condición para acceder a nuevos financiamientos, por ejemplo, para renovación de equipo o ampliación de infraestructura, conforme el deudor crece en su negocio, lo cual no se tipifica como una reestructuración. Asimismo, bajo esta metodología puede premiarse el buen comportamiento de pago mediante reducciones de la tasa, lo cual tampoco se tipifica como una reestructuración. p) Refinanciamiento: Acto mediante el cual al menos un pago de principal o intereses de una operación crediticia ha sido efectuado, total o parcialmente, mediante otra operación crediticia otorgada por la entidad financiera al mismo deudor. En caso de cancelación total de la operación crediticia, se tendrá como refinanciada la nueva operación crediticia. En el caso de pago parcial, se tendrán como refinanciadas tanto la primera como la segunda operación crediticia. No se considera refinanciamiento el caso de créditos revolutivos. q) Saldo total adeudado: Suma de saldo de principal directo o contingente, intereses, otros productos y cuentas por cobrar asociados a una operación crediticia sujeta a estimación, según el alcance dispuesto en el Anexo 1 de este Reglamento. r) Valor razonable: Precio estimado para la transferencia de un activo o pasivo entre dos partes identificadas. Representa los intereses de ambas partes, pues toma en consideración las ventajas y desventajas que cada una ganaría en la transacción. (IVS300, párrafos 38 a 42). Este concepto difiere del establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), el cual es generalmente consistente con el de valor de mercado (NIIF13, párrafo 9).

13 Artículo 4. Lineamientos Generales Mediante acuerdo y de conformidad con lo dispuesto en este Reglamento, el Superintendente podrá emitir los Lineamientos Generales que estime necesarios, para la aplicación de esta normativa. Estos lineamientos generales pueden ser modificados por el

Superintendente. CAPÍTULO II MARCO GENERAL DE GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO Artículo 5. Proceso de gestión del riesgo de crédito Es responsabilidad de cada entidad supervisada, contar con un proceso de gestión que le permita identificar, cuantificar, evaluar, monitorear, controlar, mitigar y comunicar el riesgo de crédito atribuible a las líneas de negocio de banca de desarrollo, en el marco de la Ley 9274. Este proceso debe observarse como plenamente incorporado al marco de gestión integral de riesgos de la entidad, desarrollado de conformidad con lo dispuesto en el “Reglamento sobre Gobierno Corporativo” y en el “Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos”. Artículo 6. Responsabilidades de la Entidad cuando opere con recursos amparados a la ley 9274 Independientemente del mecanismo que se utilice para canalizar los recursos amparados a la Ley 9274, es responsabilidad de cada entidad supervisada contar con procesos de control y monitoreo que le permitan velar por el cumplimiento de los planes o programas aprobados por el Consejo Rector, observando entre otros aspectos, la adecuada canalización de los recursos a los beneficiarios finales, indicados en el artículo 6 de la Ley 9274 y su Reglamento, así como las condiciones de colocación de estos recursos; así como velar por la completitud, consistencia y fiabilidad entre la información que se suministra al Consejo Rector y a la Superintendencia. Asimismo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 9274, las entidades deberán asegurarse que el operador financiero que canalice los recursos de segundo piso cuenta con acreditación, según se requiera mediante disposiciones emitidas por el Consejo Rector y conforme al proceso que para estos efectos haya dispuesto, y deberán proveer la información que éste les solicite a efecto de implementar los mecanismos de control y evaluación que el Consejo Rector determine. Finalmente,

las entidades deberán proporcionar oportunamente los contratos y convenios vigentes, constituidos como banca de segundo piso, cuando sean solicitados por el Consejo Rector o la Superintendencia.

14 Artículo 7. Políticas sobre el riesgo de crédito Las políticas sobre riesgo de crédito deben ser aprobadas por el órgano de dirección. Estas políticas deben:

- a) Distinguir al menos, las siguientes líneas de negocio crediticias, definidas en el artículo 3 de este Reglamento: cartera de banca para el desarrollo, cartera de banca de segundo piso y cartera de microcrédito;
- b) Considerar las condiciones, el ciclo productivo y la naturaleza de las actividades productivas que se financian; y
- c) Reconocer que los créditos para estas actividades se tramitan, documentan, evalúan, aprueban, desembolsan y administran bajo metodologías que difieren de las tradicionales. De conformidad con la Ley 9274 y su reglamento, estas políticas deben, además, ser consistentes con las políticas y directrices que emita el Consejo Rector para el SBD. La entidad deberá definir en sus políticas, el uso que hará del indicador de “Comportamiento de pago histórico en el CIC” (CPH-CIC) y del indicador CPH-SBD. El manejo que se dé a esta información debe ajustarse a lo establecido en la “Ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales”, Ley 8968. Además, la entidad deberá definir en sus políticas de otorgamiento de créditos, si para efectos de análisis del deudor, tomará en consideración otras operaciones crediticias del deudor fuera del SBD.

CAPITULO III METODOLOGÍAS DE LA ENTIDAD FINANCIERA Artículo 8. Marco general sobre las metodologías La SUGEF reconoce que los créditos concedidos bajo el marco legal del Sistema de Banca para el Desarrollo se tramitan, documentan, evalúan, aprueban, desembolsan y administran bajo metodologías que difieren de las tradicionales, las cuales deben ser reflejadas por las entidades

financieras participantes en sus políticas de crédito. Las metodologías deben estar aprobadas por el órgano de dirección, y pueden seguir un enfoque basado en operaciones, deudores individuales o grupos de riesgo homogéneo. Toda exposición de riesgo de crédito debe estar debidamente calificada. Las metodologías deben desarrollarse tomando en consideración el conocimiento de la entidad sobre el sujeto de crédito, el proyecto de negocio, el ciclo productivo y la naturaleza de las actividades productivas que se financian. 15 La entidad debe contar con procedimientos para validar sus metodologías. Toda metodología debe someterse a revisión para verificar su idoneidad frente a los riesgos crediticios que presentan las líneas de negocio mencionadas en el inciso a) del artículo 7 de este Reglamento. Las metodologías deben ser evaluadas al menos una vez al año. De acuerdo con las características de los clientes, y según lo dispuesto en sus políticas, la entidad puede considerar en su metodología la no exigencia de garantías o la no presentación de Estados Financieros, presupuestos, flujos de efectivo u otra información financiera. En estos casos, la entidad debe establecer en su metodología, los mecanismos mediante los cuales evaluará la voluntad y capacidad de pago del deudor. Entre otras técnicas crediticias, la entidad puede basarse en el contacto personal con el cliente, y el acompañamiento de la entidad para levantar por ella misma la información financiera relevante. La metodología puede considerar elementos de control para compensar la falta de información financiera, tales como: verificaciones de campo cruzadas domiciliarias y del negocio, uso de fuentes de referencia del cliente, consultas al Centro de Información Crediticia (CIC), entre otras.

Artículo 9. Componentes para el cálculo de pérdidas esperadas Las metodologías deben contemplar desarrollos para los componentes del cálculo de

las pérdidas esperadas, genéricas y específicas. En congruencia con las prácticas internacionales, para el cálculo de las pérdidas esperadas se deben tomar en consideración, al menos, los siguientes componentes:

- a) Probabilidad de incumplimiento: probabilidad de que en un lapso de doce (12) meses el deudor incurra en incumplimiento. La metodología que adopte la entidad debe establecer los criterios bajo los cuales se determinará el estado de incumplimiento del deudor. Entre estos criterios deberá considerar, al menos, el evento en el cual una operación de crédito se encuentre con morosidad mayor o igual a determinado umbral máximo.
- b) Exposición en caso de incumplimiento: pérdida a que 16 ii. Debe considerar como mínimo los créditos incumplidos durante los últimos tres (3) años. Artículo 10.

Enfoques para realizar el cálculo de pérdidas esperadas El cálculo de las pérdidas esperadas debe realizarse según los siguientes enfoques:

- a) Enfoque basado en deudores individuales: la evaluación individual será aplicable a deudores que por el tamaño de su exposición de riesgo para la entidad, se requiere conocerlos y analizarlos con mayor detalle. A partir del resultado obtenido del análisis individual, la entidad debe clasificar al deudor según los grados de calificación de riesgo que esta defina, y le asignará el porcentaje de pérdida esperada que corresponde a la multiplicación de la probabilidad de incumplimiento, la exposición en caso de incumplimiento y la severidad de pérdida en caso de incumplimiento.
- b) Enfoque basado en grupos homogéneos de riesgo: la evaluación será pertinente para abordar un grupo de deudores u operaciones cuyos saldos totales adeudados, individualmente considerados, son bajos, según lo defina la entidad en su metodología, y que comparten atributos tales como el mismo tipo de productos o las mismas características intrínsecas, de manera que es posible modelar y aplicar los

componentes de la pérdida esperada en forma conjunta. Bajo este enfoque, las entidades podrán utilizar dos métodos alternativos para determinar las pérdidas esperadas: i. A partir de la propia experiencia de la entidad, según los resultados históricos de la cartera crediticia en aspectos como el comportamiento de pago del grupo homogéneo y la recuperación efectiva por la vía de ejecución de garantías y gestiones de cobro, cuando corresponda, se estima directamente un porcentaje de pérdidas esperadas que se aplicará a la exposición en caso de incumplimiento del grupo respectivo; o ii. A partir de la segmentación de los deudores en grupos de riesgo homogéneos, la entidad asocia a cada grupo una probabilidad de incumplimiento y una severidad de pérdida en caso de incumplimiento, basado en un análisis histórico. La pérdida esperada se calcula multiplicando, para el respectivo grupo, la probabilidad de incumplimiento, la exposición en caso de incumplimiento y la severidad de pérdida en caso de incumplimiento. Artículo 11.

Estimación genérica regulatoria Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 9 de este Reglamento, en cuanto al uso de metodologías para el cálculo de las pérdidas esperadas genéricas, la totalidad de los créditos a los que aplica este Reglamento y que presenten un nivel de morosidad igual o menor a 30 días, estarán sujetos a una estimación genérica de 0.25% para el caso de créditos denominados en moneda nacional y en moneda extranjera colocados en deudores generadores de divisas; y de 17 0.50% para el caso de créditos denominados en moneda extranjera colocados en deudores no generadores de divisas. Mediante Lineamientos Generales a este Reglamento, la SUGEF establecerá la definición de deudores no generadores de divisas. El monto de la estimación genérica se calcula multiplicando los porcentajes de estimación indicados, por la exposición en caso de

incumplimiento definida según el Anexo 3 de este Reglamento, sin considerar los efectos de mitigación por riesgo de crédito. Estos porcentajes se tendrán como un piso, cuando la entidad aplique sus propias metodologías para el cálculo de las pérdidas genéricas. Artículo 12. Transición de la metodología definida por el regulador a metodologías de la entidad financiera De conformidad con lo dispuesto en este Reglamento, las entidades deben desarrollar sus propias metodologías para el cálculo de pérdidas esperadas, genéricas y específicas, asociadas a las carteras de banca de desarrollo. Las entidades podrán adoptar como propia la metodología establecida en el Anexo 3 de este Reglamento, en cuyo caso podrán aplicar las adecuaciones y calibraciones que estimen convenientes para ajustarla según el conocimiento de la entidad sobre el sujeto de crédito, el proyecto de negocio, el ciclo productivo y la naturaleza de las actividades productivas que se financian. La adopción como metodología propia, de la metodología establecida en el Anexo 3 de este Reglamento, no exime a la entidad de su aprobación por parte del órgano de dirección y de la evaluación periódica de su idoneidad frente a los riesgos crediticios que presentan las diferentes líneas de negocio. Las entidades deberán informar a la SUGEF sobre la aprobación de la metodología y sobre su fecha de aplicación. Esta comunicación deberá realizarse en un plazo de cinco días hábiles, contado a partir de la fecha de aprobación por parte del órgano de dirección. En el marco de las facultades de supervisión, la SUGEF verificará *ex post* el uso efectivo de las metodologías en el proceso crediticio, en aspectos como su aplicación consistente y su incorporación plena a los procesos de gestión y decisión crediticia, su adecuación al modelo de negocio de banca de desarrollo y los alcances del marco de gestión integral de riesgos en torno al uso de estas metodologías. En cualquier

momento en que la SUGEF determine que la metodología de la entidad no está recogiendo de manera adecuada los riesgos asumidos en su modelo de negocio o que dichas 18 metodologías no se encuentran apropiadamente respaldadas por el marco de gobierno corporativo y de gestión de riesgos de la entidad; ordenará a la entidad que mantenga como mínimo, el monto de estimaciones genéricas y específicas resultante de aplicar la metodología establecida en el Anexo 3 de este Reglamento, lo anterior, sin perjuicio de otras acciones preventivas o correctivas que estime conveniente adoptar, enfocadas a preservar la solvencia y la estabilidad de la entidad financiera.

CAPITULO IV VALORACIÓN DE LAS GARANTÍAS Artículo 13. Valoración de las garantías En caso de exigirse la presentación de garantías, es responsabilidad de cada entidad financiera realizar una valoración prudente de éstas. A continuación, con carácter orientador, se presentan algunas características atribuibles a los bienes y derechos subyacentes, al mercado y al marco jurídico. La expectativa de la SUGEF es que éstos y otros aspectos apropiados para el tipo de bien o derecho de que se trate, sean tomados en consideración por las entidades al momento de definir una política de otorgamiento y aceptación de garantías, así como para realizar una valoración prudente de éstas.

a) Características atribuibles al bien o derecho subyacente

- i. Naturaleza del bien o derecho: tales como bienes corporales, bienes incorporales, bienes fungibles, bienes derivados o atribuibles, bienes por incorporación o destino, bienes presentes o futuros, bienes inmuebles, etc.
- ii. Liquidez del bien o derecho: se refiere a la capacidad inherente del bien o derecho de ser fácilmente convertido en dinero en efectivo, sin una pérdida significativa en su valor. Algunas características del bien o derecho pueden repercutir sobre su liquidez, tales como las siguientes:

1. Naturaleza específica del

bien, se refiere a bienes que por su índole especializada no tienen usos alternativos, lo que restringe el número de potenciales compradores. 2. Complejidad de valoración, se refiere a la facilidad y certidumbre sobre la valoración del bien o derecho, facilitando el acuerdo con compradores potenciales sobre su valor. 3. Antigüedad y estado de conservación, se refiere a características intrínsecas del bien, relacionadas con el cambio o deterioro de su estado en el tiempo, obsolescencia, vida útil, entre otras. iii. Movilidad del bien o derecho, se refiere al desplazamiento del bien o derecho, en cuanto a mantenerse bajo control del deudor o bajo custodia de la entidad o un tercero; observando por ejemplo para Garantías Mobiliarias, lo dispuesto en los artículos 15 y 16 de la “Ley de Garantías Mobiliarias”, Ley 9246. 19 iv. Valuación: según las políticas de la entidad, se refiere a la existencia de avalúos realizados por valuadores con conocimiento en la técnica de valoración del bien o derecho de que se trate y con carácter profesional. La entidad deberá definir en sus políticas, el tiempo máximo transcurrido desde la última valuación, con el fin de considerarlos admisibles. v. Cobertura: según las políticas de la entidad, se refiere al grado en que el saldo total adeudado o la exposición en caso de incumplimiento, se encuentran cubiertos por el bien o derecho dado en garantía. Aspectos como la existencia de gravámenes de mayor prelación, el uso de cédulas hipotecarias las cuales solo responden por su valor nominal o límites contractuales de responsabilidad, pueden reducir la cobertura del bien o derecho dado en garantía. vi. Seguros: según las políticas de la entidad, se refiere a la existencia de seguros, tales como seguros agropecuarios, seguros contra incendio, seguros voluntarios de automóviles, seguros de carga u otros enfocados a la protección del patrimonio entregado en garantía. b) Características atribuibles al mercado i.

Compradores potenciales: Se refiere a la existencia de compradores potenciales del bien o derecho, que posibilite convertirlo fácilmente en dinero en efectivo, sin fuertes fluctuaciones en el precio y sin una pérdida significativa en su valor. c) Características del marco jurídico i. Existencia de un marco de seguridad jurídica, que provea certeza sobre los mecanismos de entrega, transferencia, apropiación, ejecución judicial o extrajudicial y venta. ii. Existencia de un contrato de garantía, congruente con el marco legal aplicable y apropiado al tipo de bien o derecho, que posibilite a la entidad hacer exigible la garantía de manera incondicional, ante un evento claro de incumplimiento; observando por ejemplo para Garantías Mobiliarias, lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 9246. iii. Inscripción en un registro especial, para el caso de bienes y derechos inscribibles, según sea exigido por el marco jurídico con el fin de establecer la prelación con respecto a otros acreedores; por ejemplo, mediante la inscripción en el Sistema de Garantías Mobiliarias, en el Registro Inmobiliario o en el Registro de Bienes Muebles.

CAPITULO V REGISTRO CONTABLE DE LAS ESTIMACIONES Y ENVÍO DE INFORMACIÓN A LA SUGEF

Artículo 14. Registro contable de la pérdida esperada La entidad debe mantener registrado contablemente, al cierre de cada mes, un monto de estimaciones crediticias que al menos provean una cobertura total de las pérdidas esperadas, específicas y genéricas, determinadas a partir de sus propias metodologías; o en su defecto, el monto de estimaciones que se derive de la metodología establecida en el Anexo 3 de este Reglamento. La entidad debe estar en capacidad técnica y operativa para precisar que mantiene el nivel de estimaciones contables requerido

en el párrafo anterior. Además, con la frecuencia que el órgano de dirección establezca, debe recibir información que le permita decidir si el nivel de estimaciones contables es adecuado, frente al riesgo de estas líneas de negocio.

Artículo 15. Envío de Información La entidad debe remitir la información crediticia que defina la SUGEF en el Manual de Información del Sistema Financiero, de conformidad con el plazo, formato, periodicidad y medio que establezca dicho Manual.

CAPITULO VI LIQUIDACIÓN CONTABLE DE OPERACIONES INCOBRABLES

Artículo 16. Liquidación de operaciones de crédito sin aval o garantía del FINADE o FODEMIPYME. La entidad debe contar con políticas aprobadas por el órgano de dirección para la liquidación de operaciones de crédito contra la estimación correspondiente. Estas políticas deben contemplar los casos en que las operaciones de crédito deben ser liquidadas por considerarse incobrables, luego de agotadas, razonablemente, las gestiones administrativas o judiciales de cobro, se haya determinado la imposibilidad práctica de su recuperación o su saldo total adeudado se encuentre estimado en un ciento por ciento. La liquidación de una operación de crédito contra la estimación no extingue el derecho de la entidad acreedora de continuar con el cobro de las sumas adeudadas, ni tampoco releva al responsable del crédito del cumplimiento de su obligación. 21 La entidad debe informar a la SUGEF el detalle de operaciones crediticias e instrumentos financieros liquidados, así como el monto total de cuentas y productos por cobrar liquidados; de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 de este Reglamento.

CAPITULO VII CONSULTA DE INFORMACIÓN CREDITICIA DEL SBD

Artículo 17. Consulta de información de crédito Para fines de gestión de riesgo, la SUGEF pondrá a disposición de los operadores financieros del SBD, no sujetos a supervisión por la SUGEF, mecanismos de acceso al récord crediticio y la demás información financiera relevante del deudor en el SBD. El manejo que se dé a esta información debe ajustarse a lo establecido en la “Ley de Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales”, Ley N. 8968. Para el caso de los operadores del SBD supervisados por la SUGEF, la información de las actividades crediticias del deudor en el SBD estará a disposición junto con la información crediticia del deudor disponible en el CIC, mediante el mismo procedimiento de autorización y consulta dispuesto en el Acuerdo SUGEF 7-06 “Reglamento del centro de información crediticia”.

Artículo 18. Publicación de información de operaciones activas del SBD La SUGEF publicará mensualmente en su página web información agregada del SBD con la finalidad de medir su evolución y comportamiento, elaborada en coordinación con la Secretaría Técnica del Consejo Rector, respecto a las operaciones que hayan efectuado los intermediarios financieros bajo el amparo del SBD. Esta publicación deberá efectuarse a más tardar, el último día hábil del mes siguiente. Dicha información estará referida al monto y saldo de operaciones tramitadas con recursos del SBD, actividades financiadas, planes o programas autorizados, morosidad; monto de avales emitidos por el FINADE sobre créditos vigentes y su estado de atención, entre otros.

CAPITULO VIII PONDERACIÓN DE RIESGO DE LA CARTERA DE MICROCRÉDITO

Artículo 19. Ponderación de riesgo de la cartera de microcrédito La cartera de microcrédito definida en el inciso b) del artículo 3 de este Reglamento, estará sujeta a un ponderador de riesgo de 75% para efectos del cálculo de la suficiencia patrimonial regulada mediante el Acuerdo

SUGEF 3-06 “Reglamento sobre la Suficiencia Patrimonial de Entidades”. El ponderador de riesgo de 75% será aplicado sobre el saldo de la cartera de microcrédito con morosidad menor o igual a 90 días, neta de estimaciones específicas, y considerando lo dispuesto en los artículos 10 y 11 del Acuerdo

SUGEF 3-06. En el caso de las operaciones de crédito de microcrédito con morosidad mayor a 90 días, el ponderador de riesgo aplicable será de 100%. Esta ponderación de riesgo para microcrédito será aplicable tanto si la entidad aplica sus propias metodologías, como si aplica la metodología establecida en el Anexo 3 de este Reglamento.

Artículo 20. Ponderación de riesgo para el resto de las operaciones con el SBD Las operaciones crediticias con el SBD, diferentes de la cartera de microcrédito definida en el inciso b) del artículo 3 de este Reglamento, estarán sujetas a los criterios de ponderación de riesgo de crédito establecidos en el Acuerdo SUGEF 3-06 “Reglamento sobre la Suficiencia Patrimonial de Entidades”.

Recopilado

de:

[https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente/documentos/SUGEF%2015-16%20\(v6_2%20%20agosto%202016\)%20CNS%201251-12.pdf](https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente/documentos/SUGEF%2015-16%20(v6_2%20%20agosto%202016)%20CNS%201251-12.pdf)

Visión

SUGEF será una organización modelo que trabaja con eficiencia, eficacia, proactividad e innovación; para responder con excelencia a los servicios requeridos por la sociedad.

Misión

Contribuir con la estabilidad y fortaleza del sistema financiero para preservar la confianza de la sociedad, aplicando las potestades de supervisión y fiscalización asignadas por el ordenamiento jurídico.

Política de Calidad

La SUGEF supervisa y fiscaliza, mediante un enfoque basado en riesgos, a los intermediarios financieros de Costa Rica y a otras personas físicas y jurídicas asignadas por ley, en lo cual demuestra cumplimiento de los requisitos de su Sistema de Gestión de la Calidad y mejora continua de sus procesos.

Valores

SUGEF: generando condiciones para promover confianza en el sistema financiero.

Valores	Criterio de Aplicación
Excelencia	<ul style="list-style-type: none"> · Mejora continua e innovación · Trabajo eficaz y eficiente · Profesionalismo
Integridad	<ul style="list-style-type: none"> · Ética y moral en todo tipo de actuación · Respeto, honestidad, lealtad y rectitud

	<ul style="list-style-type: none"> · Discreto y confiable
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> · Colaboración y compromiso · Sinergia en el trabajo · Asertividad
Actitud positiva	<ul style="list-style-type: none"> · Disposición para ejecutar las tareas y enfrentar nuevos retos · Capacidad para gestionar riesgos y aprovechar oportunidades · Proactividad e iniciativa
Actitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> · Diálogo y comunicación abierta · Criterio constructivo · Empatía

Objetivo

La SUGEF será un ente supervisor modelo por su procura constante de la excelencia, su proactividad, su capacidad innovadora y su personal altamente capacitado y motivado, apoyado en un marco legal sólido, y procesos y tecnología efectivos.

Velar por la estabilidad, la solidez y el funcionamiento eficiente del sistema financiero nacional, con estricto apego a las disposiciones legales y reglamentarias y de conformidad con las normas, directrices y resoluciones que dicte la propia institución, todo en salvaguarda del interés de la colectividad.

Funciones

-Velar por la estabilidad, la solidez y el funcionamiento eficiente del sistema financiero nacional.

-Fiscalizar las operaciones y actividades de las entidades bajo su control.

- Dictar las normas generales que sean necesarias para el establecimiento de prácticas bancarias sanas.
- Establecer categorías de intermediarios financieros en función del tipo, tamaño y grado de riesgo.
- Fiscalizar las operaciones de los entes autorizados por el Banco Central de Costa Rica a participar en el mercado cambiario.
- Dictar las normas generales y directrices que estime necesarias para promover la estabilidad, solvencia y transparencia de las operaciones de las entidades fiscalizadas.
- Presentar informes de sus actividades de supervisión y fiscalización al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.
- Cumplir con cualesquiera otras funciones y atributos que le correspondan, de acuerdo con las leyes, reglamentos y demás disposiciones atinentes.

Normativa

Esta sección se refiere al marco normativo, reglamentario y legal que enmarca la actividad de las entidades sujetas a la fiscalización de la SUGEF.

Marco legal

Las funciones de la Superintendencia General de Entidades Financieras, se enmarca en la siguiente lista de normas legales:

- Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica (Ley 7558) del 27 de noviembre de 1995

- Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional (Ley 1644) del 27 de setiembre de 1953
- Ley de asociaciones cooperativas y creación del Instituto de Fomento Cooperativo (Ley 4179) del 22 de agosto de 1968
- Ley reguladora de empresas financieras no bancarias (Ley 5044) del 22 de setiembre de 1972
- Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo (Ley 8204) del 11 de enero del 2002
- Ley reguladora de la actividad de intermediación financiera de las organizaciones cooperativas (Ley 7391) del 24 de abril de 1994
- Ley sobre destino de utilidades que obtengan los bancos por bienes adjudicados en remate (Ley 4631) del 18 de agosto de 1970.

El texto vigente de estas normas puede consultarse en el "Sistema Nacional de Legislación Vigente" (SINALEVI) cuya dirección electrónica es la siguiente:

<http://www.pgrweb.go.cr/scij/>