

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO  
ACADÉMICO DE LICENCIADO EN  
ADMISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON  
ÉNFASIS EN BANCA Y FINANZAS**

**"EL RIESGO CREDITICIO DE LAS TARJETAS DE  
CRÉDITO EN EL BANCO DE COSTA RICA  
OFICINA CENTRAL DE HEREDIA No.220 PARA  
EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2017".**

**Estudiante: Andrés Ortiz Vindas.**

**Tutor: MSc. Ronald Ortiz Ramírez.**

**Octubre, 2018.**

## DECLARACIÓN JURADA

Yo Andrés Ortiz Vindas, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 4-0192-0780 egresado de la carrera de Administración de Empresas 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 Licenciatura, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: "El riesgo crediticio de las tarjetas de crédito para el Banco de Costa Rica en la oficina Central de Heredia No.220 para el segundo semestre del 2017", 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 Heredia, a los doce días del mes de setiembre del año dos mil dieciocho.



4 0 1 9 2 0 7 8 0

Firma del estudiante

Cédula.

## CARTA DEL TUTOR

Heredia, 12 de setiembre de 2018

### **FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**

#### **Carrera Administración de Negocios**

#### **Universidad Hispanoamericana**

Estimados señores:

El estudiante Andrés Ortiz Vindas, cédula de identidad número 4-0192-0780, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "EL RIESGO CREDITICIO DE LAS TARJETAS DE CREDITO PARA EL BANCO DE COSTA RICA EN LA OFICINA CENTRAL DE HEREDIA No.220 PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2017", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios énfasis en Banca y Finanzas.

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%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL		95%

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

Atentamente,



**MSc. Ronald Ortiz Ramirez**  
**Cédula identidad No. 1 -0591 -0178**  
**Carné Colegio Profesional No.2146**

## CARTA DE LECTOR

San José, 26 de noviembre del 2018

**Señora**  
**Tania Jimenez Carranza, MBA**  
**Directora Administración de Negocios**  
**Universidad Hispanoamericana**

**Estimada señora**

El estudiante **Andrés Ortiz Vindas**, cédula de identidad **04-0192-0780**, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“El riesgo crediticio de las tarjetas de crédito en el Banco de Costa Rica oficina central de Heredia no. 220 para el segundo semestre del 2017”**, el cual ha elaborado para obtener su grado de **Licenciado**.

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.

Atentamente,



**Lic. Luis Vargas Zúñiga.**

Cédula de identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

14 de noviembre del 2018

Señores  
Comisión de Trabajos Finales de Graduación  
Universidad Hispanoamericana  
Carrera Administración de Negocios  
Énfasis en Banca y Finanzas

Estimados señores:

Yo, Noel Molina Blanco, cédula ocho cero cuarenta y seis cero quinientos ochenta y siete, vecino de San Juan de Tibás, de profesión Licenciado en Filología clásica, y que cuento con conocimientos y experiencia en revisión filológica de textos, doy fe de haber revisado el trabajo final de graduación del sustentante, Andrés Ortiz Vindas titulado "El riesgo crediticio de las tarjetas de crédito en el Banco de Costa Rica oficina central de Heredia No.220 para el segundo semestre del 2017", para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Empresas. Con énfasis en Banca y Finanzas

Después de la revisión y corrección del estudiante, considero que el Informe del Trabajo Final de Graduación indicado anteriormente, cuenta con la revisión y corrección filológica en aspectos fundamentales que lo hacen apto para ser presentado al proceso de evaluación de los Trabajos Finales de Graduación en el nivel de Licenciatura.

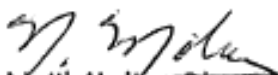
Quedo a su disposición para cualquier consulta en:

Email: noelmolina16@hotmail.com

Teléfono celular: 84199224

Carné Colypro 57465

De ustedes muy atentamente,



Noel Molina Blanco

Carné Colypro 57465

## **Agradecimiento.**

Primero que todo, le agradezco a Dios, ya que de Él es de donde provienen mis fuerzas, sabiduría y mi voluntad

Generalmente las metas en la vida se cumplen gracias al apoyo de un conjunto de personas valiosas con las cuales convivimos.

Este trabajo de graduación precisamente se cumple gracias a ello y por esto, me gustaría reconocer y agradecer a:

Mi tutor Ronald Ortiz Ramírez, por su tiempo, su dedicación, su compromiso, pero sobre todo, por su paciencia y colaboración, por haberme guiado y por exigir de mí la excelencia en esta investigación.

## **Dedicatoria.**

Este proyecto y toda mi carrera universitaria, primeramente se lo dedico a Dios, pues ha estado a mi lado en todo momento y me ha dado las fuerzas necesarias para continuar luchando día tras día y seguir adelante, rompiendo todas las barreras que se me presenten. Agradezco a mi mamá, Carmen Vindas Carballo quien ha sido una de mis impulsoras en mis estudios, desde la escuela hasta la universidad y mi papá Manuel Ortiz Coto, pues gracias a ellos soy quien soy actualmente. Ellos me dieron el cariño y el calor humano necesario; han velado por mi salud, mis estudios mi educación y la alimentación, entre otros aspectos; a ellos debo todo: horas de consejos, de regaños, de reprimendas, de tristezas y de alegrías, las cuales, estoy muy seguro, las han hecho con todo el amor del mundo para formarme como un ser integral. Me siento extremadamente orgulloso por ello.

A mi novia también, por el apoyo que me brinda en esta última etapa de mis estudios.

A mis hermanos, pues siempre me han apoyado para continuar con mis estudios.

Contenido

**Capítulo I. .... - 1 -**

**Problema de la Investigación. .... - 1 -**

1.1 Planteamiento del problema. .... - 2 -

1.1.1 Antecedentes del problema..... - 2 -

1.1.2 Problematización..... - 4 -

1.1.3 Justificación del Tema. .... - 6 -

1.2 Formulación del Problema ..... - 8 -

1.3 Objetivos de la Investigación ..... - 8 -

1.3.1 Objetivo General..... - 9 -

1.3.2 Objetivos Específicos ..... - 9 -

1.4 Alcances y Limitaciones..... - 9 -

1.4.1 Alcances ..... - 9 -

1.4.2 Limitaciones ..... - 10 -

**Capitulo II..... - 11 -**

**Marco Teórico ..... - 11 -**

2.1 Contexto Histórico. .... - 12 -

2.1.1 Contexto Histórico de las Tarjetas de Crédito..... - 12 -

2.1.2 Contexto Histórico de Tarjetas de Crédito en Costa Rica. .... - 16 -

2.1.3 Contexto histórico del Banco de Costa Rica.....	- 19 -
2.2 Contexto Teórico - Conceptual.....	- 25 -
2.2.1 Institución Financiera.....	- 25 -
2.2.1.1 Banco Central de Costa Rica.....	- 25 -
2.2.1.2 Consejo Nacional de Supervisión de Sistema Financiero (Conassif) .....	- 26 -
2.2.1.3 Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) .....	- 26 -
2.2.2 Tarjetas de crédito. ....	- 32 -
2.2.2.1 Emisor. ....	- 33 -
2.2.2.2 Tarjetahabiente .....	- 34 -
2.2.2.3 Tasas de interés .....	- 34 -
2.2.2.4 Proceso de cobro. ....	- 35 -
2.2.2.5 El procedimiento de gestión de cartera .....	- 35 -
2.3 Hipótesis.....	- 38 -
2.4 Operacionalización de la Hipótesis.....	- 38 -
<b>Capitulo III .....</b>	<b>- 41 -</b>
<b>Marco Metodológico.....</b>	<b>- 41 -</b>
3.1 Tipo de Investigación.....	- 42 -
3.1.1 Finalidad. ....	- 42 -
3.1.2 Dimensión Temporal.....	- 42 -
3.1.3 Marco de investigación. ....	- 43 -

3.1.4	Condición en la que se desarrolla la investigación. ....	- 43 -
3.1.5	Carácter.....	- 43 -
3.1.6	Naturaleza.....	- 44 -
3.2	Sujetos y fuentes de información.....	- 44 -
3.2.1	Sujeto de la Información.....	- 44 -
3.2.2	Fuentes de Información .....	- 45 -
3.2.2.1	Fuentes Primarias.....	- 46 -
3.2.2.2	Fuentes Secundarias.....	- 46 -
3.3	Selección del Muestreo.....	- 47 -
3.4	Técnicas e instrumentos para recolectar información.....	- 47 -
<b>Capítulo IV.....</b>		<b>- 49 -</b>
<b>Análisis e Interpretación de datos.....</b>		<b>- 49 -</b>
4.1	Situación actual de la oferta de tarjetas.....	- 50 -
4.2	Situación actual de la Oficina Central de Heredia No.220.....	- 55 -
4.3	Metas de colocación de las tarjetas de crédito del Banco de Costa Rica en la oficina Central de Heredia.....	- 58 -
4.4	Análisis en tarjetas de crédito aprobadas para el segundo semestre del 2017, según estatus actual de las mismas.....	- 61 -
4.5	Identificar los principales riesgos crediticios en el producto de tarjetas de crédito que afectan a la entidad financiera.....	- 65 -

4.6 Administración de Riesgo.....	- 79 -
Capítulo V.....	- 85 -
Conclusiones y Recomendaciones.....	- 85 -
5.1 CONCLUSIONES.....	- 86 -
5.2 RECOMENDACIONES.....	- 90 -
Capítulo VI.....	- 95 -
Propuesta.....	- 95 -
6.1 Herramientas para la disminución de riesgos en el otorgamiento de tarjetas de crédito:.....	- 96 -
Bibliografía. ....	- 102 -
Glosario.....	- 104 -
Anexos.....	- 115 -
Anexo #1.....	- 116 -
Anexo #2.....	- 117 -
Anexo #3.....	- 118 -
Anexo #4.....	- 119 -
Anexo #5.....	- 120 -
Anexo #6.....	- 121 -
Anexo #7.....	- 132 -

Anexo #8.....	- 133 -
---------------	---------

## **Gráficos.**

Emisores de Tarjetas de credito en Costa Rica .....	- 50 -
Cantidad de tarjetas según emisor y tasas de interes.....	- 51 -
Cantidad de tipos de tarjetas según emisor .....	- 53 -
Comportamiento de Morosidad mayor a 90 días .....	- 54 -
Porcentaje de Morosidad de la Oficina de Heredia al segundo semestre 2017 .....	- 64 -

## **Tablas**

Cantidad de tipos de tarjetas por Emisor .....	- 18 -
Categorías de Riesgo .....	- 29 -
Estatus de las tarjetas entregadas en la Oficina de Heredia .....	- 62 -
Tasa de morosidad de la Oficina de Heredia para el segundo semestre 2017 .....	- 64 -
Tipos de Riesgos que se identificaron en la cartera de Morosidad .....	- 79 -
Criterios que se identificaron para administrar el riesgo.....	- 84 -

## **Capítulo I.**

### **Problema de la Investigación.**

## **1.1 Planteamiento del problema.**

### **1.1.1 Antecedentes del problema.**

En Costa Rica, en los últimos años, el saldo de deuda en las tarjetas de crédito del 2016 es de 924 millones de colones a nivel nacional, y para el 2017 aumenta a 1,13 billones de colones, pese a que existen menor cantidad de tipos de tarjetas disponibles. La cantidad de tarjetas en circulación no ha crecido enormemente.

Según se detalla en los últimos informes del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), al 31 de octubre de 2017 en el país operan 31 emisores de tarjetas de crédito que incluyen entidades de la banca privada, pública, cooperativas y empresas privadas. Para este estudio se registra el ingreso de la Financiera Cafsa S.A. como entidad emisora. Por su parte, Bancrédito reportó por última vez datos estadísticos ya que, según información suministrada por esa entidad, el lunes 6 de noviembre del 2017 fueron inactivadas todas las tarjetas de crédito.

La información reportada por los emisores, permitió determinar que se ofrece un total de 461 tipos de tarjetas, 24 más que en el estudio anterior, producto de la entrada de 37 plásticos y la salida de 13 tipos de tarjetas, lo que representa que el 71% de los plásticos en circulación, cuentan con una tasa de interés en colones que oscila entre un 40% y 50%, (ya que son emisores privados que manejan elevadas tasas de interés).

Según lo detalla un artículo del periódico La Nación publicado el 20 de abril del 2018, los habitantes de Costa Rica establecieron un aumento en el volumen de las tarjetas de crédito, el cual creció un 107% entre Julio del 2010 y enero de este año. Se incrementó el saldo de la deuda en ¢155.000 millones (14,4% de aumento), con respecto al 2017,

para llegar a un total de ¢1.233.037 millones (o ¢1,2 billones), lo que representa alrededor de un 3,79% del Producto Interno Bruto (PIB).

En los últimos años, el sistema financiero nacional ha permitido que las personas tengan mejores condiciones de crédito según las necesidades de adquirir un bien o servicio que requiera. Tanto en la banca pública como en la privada, ofrecen mecanismos de colocación para clientes con ingresos propios o asalariados, a quienes el banco realiza sus análisis de medición de capacidad de pago para optar una tarjeta de crédito; un producto útil porque tiene crédito revolutivo, es decir, una vez que se paga la deuda, la tarjeta vuelve a quedar con el monto disponible que tenía inicialmente.

En el ámbito comercial, para que una tarjeta pueda realizar una transacción satisfactoria, debe ser deslizada o introducida en el datafono fijo o inalámbrico, el cual es el encargado de comunicarse con los diferentes sistemas autorizadores, con el fin de completar o denegar la transacción, por lo tanto, existen tres elementos involucrados y esenciales: el comercio afiliado, el emisor de la tarjeta y el adquirente o dueño del datafono.

Para la presente investigación, se van a determinar los principales factores de riesgo crediticio para el Banco de Costa Rica en la Oficina de Heredia; carteras de clientes más importantes para la entidad, pues la demanda de crédito es alta, según la gran cantidad de solicitudes de los clientes y usuarios. Como beneficio para la oficina, la tarjeta de crédito es uno de los productos de endeudamiento con mayores tasas de interés que se puede captar, tanto en la banca privada como en la pública. Por ello, los clientes no tienen claro el uso responsable para el pago en las fechas que están estipuladas en los contratos que firman ambas partes, como las fechas de pagos mínimos, pagos de

contado o amortización a la deuda, pues, de lo contrario, incurren con cobros moratorios e interés, o procesos de cobro con gestiones que incurren en su historial crediticio en sistemas de Centro de Información Crediticia (CIC). Este tipo de información es supervisada por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). Dicha entidad como parte de sus funciones, vela por la estabilidad y eficiencia del sistema financiero nacional, trabajando según las normas y disposiciones de las entidades fiscalizadas.

### **1.1.2 Problematicación.**

Los instrumentos financieros pueden ser de gran ayuda para las personas, particularmente funcionan como medio de pago sin necesidad de cargar efectivo o grandes sumas de dinero, por lo que a la mayoría de los clientes les parecen atractivas, sin embargo, muchas veces las tarjetas de crédito pueden ser una pesadilla para algunos, esto por un mal manejo de las mismas y a su vez, por un mal análisis financiero lo que los lleva a un nivel alto de endeudamiento y morosidad.

### **¿Cómo mitigar el riesgo de la colocación de las tarjetas de crédito del Banco de Costa Rica en la oficina de Heredia?**

Por esto es importante identificar las causas que afectan al Banco de Costa Rica en la oficina de Heredia, en el problema de atrasos de pago en las tarjetas de crédito, en el aumento de la cartera de morosidad, en sus clientes después de realizar un estudio desde la recepción de requisitos, análisis internos, formalización y aprobación del producto.

Para eso, la entidad bancaria debe analizar su historial crediticio, de donde genera sus ingresos, medir el riesgo según su solicitud en el límite de la tarjeta.

**¿Cuáles procedimientos se realizan para el otorgamiento de las tarjetas de crédito en la sucursal de Heredia Centro del Banco de Costa Rica?**

Para los clientes que adquieren este producto, muchos tienen una mala cultura y falta de asesoría por parte de la institución bancaria, muchos clientes ignoran las consecuencias por el uso del dispositivo como sistema de crédito revolving, y sería conveniente un programa de publicidad que le asista e indique al tarjetahabiente si en realidad es apto adquirirlo. Los mismos clientes desconocen el manejo del producto, como fechas de pago, las altas tasas de interés, no poder interpretar un estado de cuenta donde indica las fechas de contado y fechas de pago mínimo, lo que puede llevar a pagos moratorios y multas.

La cantidad de fraudes que existen, el no estar capacitados en la compra de productos en páginas de internet que no son confiables, por lo que deben existir mejores consejos por parte de la entidad y evitar reclamos que no se vayan a resolver de inmediato y afecten al cliente en atrasos en su historial crediticio ante la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), la cual es el ente supervisor, que interviene directamente a la entidad por su cartera de morosidad.

**¿Qué factores son más influyentes para el incremento de la cartera de morosidad de crédito en la Oficina Heredia Centro del Banco de Costa Rica?**

El problema conlleva a una mala gestión cuando se entregan las tarjetas a los clientes que no tienen conciencia del impacto que le puede generar en un futuro, en muchos de los casos van a tener una mala experiencia en cualquier momento, el mal seguimiento que le da el banco en el comportamiento del cliente, con el historial que tiene este en los últimos años.

**¿En caso de Morosidad, cuales son los planes estratégicos que afecten las estimaciones de la oficina y poder mantener una cartera de crédito muy satisfactoria?**

### **1.1.3 Justificación del Tema.**

#### **Actualidad.**

La morosidad de una sucursal Bancaria como la oficina de Heredia del Banco de Costa Rica, es uno de los principales impulsores como prioridad en los controles internos, para no incurrir con procesos de cobro y pérdidas para la oficina. En la actualidad, los medios informativos comunican la evolución de las deudas de las tarjetas de crédito, pese a las altas tasas de interés, uno de los factores son los beneficios que ofrecen los bancos como los llamados puntos canjeables o las millas de viaje, de no ser así. La morosidad que existe es en muchos casos, por la mala diligencia de los Bancos, desde el análisis que conlleva a quien lo está solicitando.

#### **Importancia**

La morosidad es de vital importancia para el Banco de Costa Rica, para mantener una buena imagen ante las entidades que la Supervisan, y como prioridad en el producto

que más tasa de interés le genera ganancia; como lo es la tarjeta de crédito; herramienta que es muy apetecida por las personas para el no uso de efectivo, y así adquirir beneficios que ofrecen; con un alto riesgo de incurrir el no pago por parte de los clientes o procesos de cobro que se pueden evitar. Hay que dejarle claro al cliente, las consecuencias que le puede generar los atrasos por morosidad.

### **Novedad**

Se va a aportar información y criterios para tomar decisiones más analíticas en el departamento de crédito de la oficina de Heredia Centro del Banco de Costa Rica, basados en factores financieros para el Encargados de la oficina y Gerencias a cargo. Con esta investigación se pretende mantener el factor de morosidad bajo control, y no incurrir en cobros judiciales o pérdidas al Banco de Costa Rica por mal análisis o errores cometidos por funcionarios en procesos en el otorgamiento del producto de consumo.

Se pretende implementar más seguimiento del producto con el cliente, que se sienta seguro y con la información necesaria para que cumpla con las fechas de pago impuestas en el contrato de emisión de tarjeta de crédito, que se firma en el momento de la entrega del producto solicitado.

### **Aportes**

En la presente investigación se determinarán los factores que intervienen en la morosidad de los clientes con tarjetas de crédito en la sucursal de Heredia Centro No. 220 del Banco de Costa Rica, con ello evaluar el riesgo que esto genere para la entidad

financiera; los mecanismos de análisis que estudien el comportamiento del cliente para el otorgamiento del producto; crear programas de cultura crediticia para que el cliente este informado sobre las consultas más comunes, y tener conciencia de lo que está adquiriendo, para que en el futuro el cliente no tenga su historial crediticio negativo en el otorgamiento de un préstamo importante en su vida familiar o proyecto.

## **Impactos**

Los clientes o usuarios que adquieran un producto de crédito con la sucursal de Heredia Centro del Banco de Costa Rica, tienen como objetivo principal, tener conocimiento más allá del producto que está adquiriendo, los beneficios de buen uso, y las consecuencias que puede generar los atrasos de no pago al día. Asesorar al cliente indicando las tasas de interés que está adquiriendo; incentivarlo a tener un buen uso del producto, para que en el futuro puede tener aumentos automáticos sin necesidad de más requisitos; solo teniendo un excelente *record* crediticio con la entidad; invitarle el acceso a las páginas virtuales para el pago a tiempo y consultar estados de cuenta.

## **1.2 Formulación del Problema**

¿Cuáles son las principales causas en el riesgo crediticio en las tarjetas de crédito para el Banco de Costa Rica en la Oficina de Heredia Centro No. 220 para el segundo semestre del 2017?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

- Determinar las principales causas de riesgo en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Banco de Costa Rica en la Oficina de Heredia Centro No. 220, con base en el análisis de la colocación en el segundo semestre del 2017,
- Elaborar una propuesta de carácter Administrativo – Financiero que permita mitigar el riesgo de morosidad en la cartera de crédito para el Banco de Costa Rica en la Oficina de Heredia para el segundo semestre del 2017.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Conocer las metas de colocación de las tarjetas de crédito para la oficina del Banco de Costa Rica en la central de Heredia.
- Analizar el estatus de las tarjetas de crédito, en el segundo semestre del 2017.
- Identificar los principales riesgos crediticios en el producto de tarjetas de crédito que afectan a la entidad financiera.
- Instrumentar la administración del riesgo determinado en la cartera de tarjetas.

## **1.4 Alcances y Limitaciones**

### **1.4.1 Alcances**

- En la presente investigación se pretende reconocer las principales causas que afectan el riesgo crediticio en el otorgamiento de las tarjetas de crédito en la sucursal de Heredia del Banco de Costa Rica para el segundo semestre del 2017.

- El trabajo de investigación que se desarrollará, se va a fundamentar con información de la oficina del Banco de Costa Rica de Heredia, suministrada por el personal instruido del tema en estudio.
- Se pretende determinar propuestas que mejoren las estimaciones que afecten a la oficina de Heredia y ponerlo en práctica en otras oficinas aledañas a la Gerencia Local.
- Adicionalmente, infórmale al personal a cargo, los resultados obtenidos de la investigación y así valorar los planes por mejorar para obtener mejores resultados.
- El manejo de la información interna de la Institución se realizará de acuerdo con el contrato de confidencialidad que para esos efectos se solicitó formalizar en el Departamento de Recursos Humanos del Banco de Costa Rica.

#### **1.4.2 Limitaciones**

- Por normativas internas de la Institución no es permitido información de los clientes en estudio o datos internos confidenciales.
- En el Banco de Costa Rica en Heredia, no se ha elaborado un estudio similar, por lo tanto, no existe un parámetro de comparación con la presente investigación.
- Debido a la confidencialidad se dificulta el acceso a clientes de tarjetas de crédito en estado de morosidad, custodiados en la oficina del Banco de Costa Rica en Heredia Centro y al tiempo para el desarrollo de la investigación, no se podrá contactar a todos los clientes para conocer la razón fundamental que los hizo incurrir en morosidad.

## **Capitulo II**

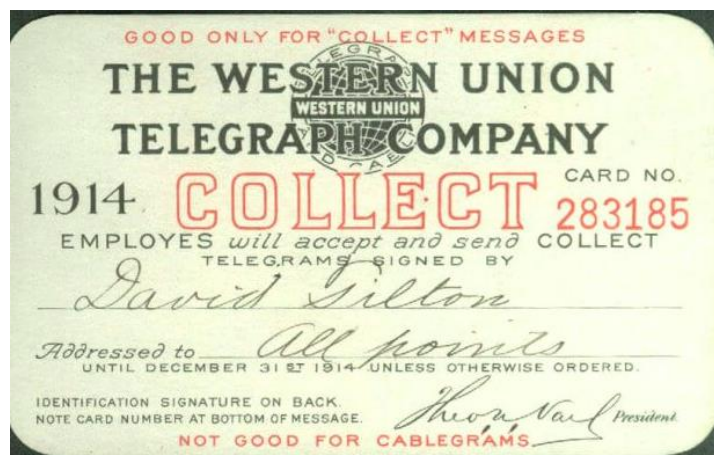
### **Marco Teórico**

## 2.1 Contexto Histórico.

### 2.1.1 Contexto Histórico de las Tarjetas de Crédito

En la reseña histórica de la tarjeta de crédito del libro “Tarjeta de Crédito” de (Murgillo, Roberto A, 1985), se relata que su uso empezó a comienzos del siglo XX cuando ciertas cadenas de hoteles emitieron unas tarjetas de crédito personales. Estas eran entregadas a sus mejores clientes para evitar el uso de efectivo y facilitar la utilización de los servicios de hotelería en cualquier punto del país, dentro de los hoteles asociados o de propiedad de la cadena. En un inicio, las tarjetas fueron informativas y servían como un instrumento de presentación del cliente. Posteriormente eran acreditativas, y finalmente fueron de crédito. Las tarjetas acreditativas recogían determinados consumos que eran enviados al usuario quien debía pagar a su presentación.

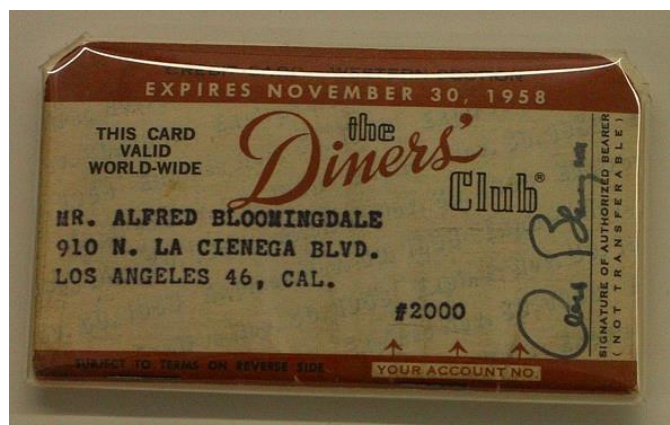
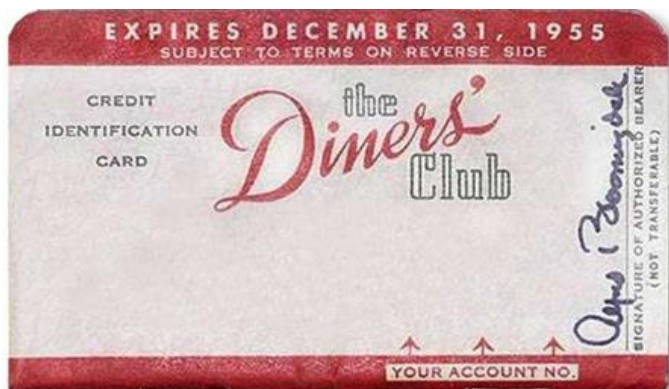
El origen de las tarjetas de crédito se encuentra en 1914, cuando la compañía Western Union ofrece una tarjeta solo a sus más selectos clientes. Con ella, no solo podían disfrutar de un trato preferente, además disponían de una línea de crédito sin cargo alguno.



Casualidades de la vida, aquella noche McNamara se había olvidado el dinero en casa, algo que descubrió al ir a pagar. Tuvo que llamar a su esposa para que le trajera dinero con el que pagar la cena, y decidió que no querría pasar esa vergüenza nunca más. Así, uniendo la búsqueda de un sistema seguro y personal de pago a crédito junto con la comodidad de pagar en varios establecimientos con la misma tarjeta, surgió la Diners' Club, fundada por los tres socios presentes en aquella cena.

Al principio la Diners' Club (literalmente, club de cenadores) tuvo poca repercusión; Solo 14 restaurantes neoyorquinos se adhirieron, y a principios de 1950 la tarjeta únicamente la poseían unas 200 personas, la mayoría eran amigos y conocidos. En Naranja (11 octubre, 2013). Origen e historia de las tarjetas de crédito. España.

Disponible en: <https://www.ennaranja.com/economia-facil/origen-e-historia-de-las-tarjetas-de-credito/>



En el año 1924, la compañía Norteamericana General Petroleum Corporation lanza su primera tarjeta de crédito para la adquisición de gasolina SOLO en sus gasolineras. Del mismo modo, en 1929 la empresa American Telephone & Telegraph (AT&T) emite la denominada Tarjeta Bell, que servía para pagar sus servicios de telefonía.

La tarjeta de crédito tuvo su origen en Europa (Francia, Inglaterra y Alemania) y luego se extendió a los Estados Unidos a partir del año 1930. Desde los años 60, el uso de las tarjetas de crédito tuvo un gran desarrollo, debido a la aceptación por parte de los sujetos que realizaban distintas operaciones comerciales (Sarmiento, Ricaurte H, 1973).

Sin embargo, la primera tarjeta de crédito tal y como la conocemos hoy en día, es decir, una tarjeta con la que podemos pagar cómodamente en múltiples establecimientos sin tener que cargar con la tarjeta de cada uno de ellos, no surgió hasta 1949, fruto de una combinación de casualidades en un restaurante de Nueva York, en concreto el Major's Cabin Grill.

En aquel restaurante estaban cenando Frank X. McNamara, de la "Hamilton Credit Corporation", Ralph Sneider, su abogado, y Alfred Bloomingdale, nieto del fundador de "Bloomingdale's". En la cena hablaron de un problema de crédito de uno de los clientes de McNamara, que se había endeudado a causa de su bondad, pues había cedido sus tarjetas de diferentes establecimientos a vecinos con problemas económicos, y ahora no podía hacer frente a sus deudas, por lo que había recurrido a la compañía de McNamara.

Sin embargo, a finales de ese mismo año, más de 20.000 personas la utilizaban y el número de establecimientos que la aceptaban crecía exponencialmente.

La Diners' Club fue la primera tarjeta de crédito como las actuales. Su modelo de negocio se basaba en hacer de intermediario entre el establecimiento y el comprador, cobrando una comisión por transacción al primero y una comisión de mantenimiento (3 dólares anuales en 1951) al segundo, a cambio de un pago aplazado a final de mes sin intereses.

El primer banco comercial que emitió tarjetas de crédito como actividad propiamente especializada, fue el Franklin National Bank de la ciudad de New York, en 1951. Su mayor aceptación fue a partir de 1952 (Ortega Jaime, 1994).

El año clave para la aparición de las tarjetas de crédito fue 1958, año en el que se lanzaron la tarjeta American Express, de la compañía de servicios financieros homónima, que ya emitía giros y cheques de viaje, y Bank Americard, la tarjeta de crédito del Bank of América, el banco más importante del estado de California.

El éxito fue tal, que en 1965 el Bank of America llegó a acuerdos con grupos de bancos de fuera de California para que emitieran Bank Americard, desistiendo estos a sus propios sistemas. Sin embargo, otro grupo de bancos de todo el país se unieron para formar Master Charge, que luego pasaría a llamarse MasterCard, y para finales de la década, más de 1.400 bancos ofrecían una u otra tarjeta en Estados Unidos, y también había dado el salto a Europa.



En 1977, y tras haber renunciado Bank of America a la gestión de Americard en 1970, llevada ahora por una corporación de los diferentes bancos que la emitían, se decidió que no era lógico que la tarjeta llevara el nombre de solo uno de los bancos, y es cuando se decidió cambiar el nombre por VISA.

### **2.1.2 Contexto Histórico de Tarjetas de Crédito en Costa Rica.**

El mercado de las tarjetas en Costa Rica ha evolucionado de forma rápida, ya que los inicios datan de 1969, cuando la empresa American Express ingresa al mercado, con una tarjeta que, a diferencia de las actuales, no cobraban interés sobre el saldo. En ese mismo año se emite la tarjeta local de pagos Unicard, la cual estaba destinada a usuarios de clase alta, con la diferencia que sí podía ser utilizada internacionalmente - (Paniagua, 2015).

En 1974 aparece la empresa Credomatic, la cual inicia con una campaña de afiliación de comercios con el fin de que recibieran las tarjetas de extranjeros y tarjetahabientes, sin embargo, mantuvo la política de emitir tarjetas internacionales.

En 1976 el Banco Crédito Agrícola de Cartago ingresa al mercado de las tarjetas de crédito al emitir tarjetas bajo la marca Visa, al igual que las anteriores, para la clase alta y para ser utilizadas internacionalmente. (Paniagua, 2015).

En los años ochenta, la tarjeta de crédito no era muy utilizada ni muy conocida, ya que solo era para uso internacional y para clientes con ingresos altos, sin embargo, en 1984 se emiten las primeras tarjetas para uso local con vinculación a empresas transnacionales, lo que permitió un auge en el uso de la tarjeta y en la afiliación de comercios. (Paniagua, 2015).

Uno de los productos más populares, con mayor auge y utilización es la tarjeta de crédito, la cual se ha difundido en muchas facilidades desde su introducción en el sistema financiero nacional costarricense, cuando el Banco de Costa Rica la "Creditar", lo más cercano de una tarjeta de crédito hasta el momento. Posteriormente, el grupo financiero Credomatic apostó por el mercado costarricense y en la década de 1990 se extendió al resto de Centroamérica, siendo en la actualidad el mayor emisor de tarjetas de crédito en el país, según se indica en el último estudio comparativo de Tarjetas de crédito del Ministerio de Economía, Industria y Comercio como se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla No.01

Cantidad de Tipos de tarjetas según emisor.

	Emisores	Cantidad de Tarjetas.
1	Credomatic de Costa Rica	95
2	Banco Promerica	75
3	Panco Popular	49
4	Banco Nacional	38
5	Credix World S.A	36
6	Banco Davivienda (Costa Rica) S.A.	18
7	Banco Lafise	16
8	Banco Costa Rica	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 Costa Rica.	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	Banco General	4
21	CREDECOOP R.L	3
22	Prival Bank (Costa Rica).	3
23	Credisiman S.A.	3
24	Soluciones de Pago MB S.A.	3
25	COOPEANDE	3
26	COOPEGRECIA R.L.	2
27	COOPEALIANZA	2
28	Financiera Desyfin S.A.	2
29	Financiera Cafsa	2
30	Impesa	2
31	COOPESANMARCOS R.L.	1
	<b>TOTAL</b>	<b>461</b>

Ilustración 1 Cantidad de tipos de tarjetas por Emisor

**Nota Fuente. Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2017). Cuarto estudio trimestral de tarjetas de crédito del 2017 (p.15). San José: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2017).**

### **2.1.3 Contexto histórico del Banco de Costa Rica.**

El Banco de Costa Rica fue fundado el 20 de abril de 1877 con el nombre de Banco de la Unión, el cual mantuvo hasta 1890, cuando lo varió por el actual. Nació con el propósito de ser una nueva opción bancaria entre las ya existentes y tuvo como funciones iniciales el prestar dinero, llevar cuentas corrientes, recibir depósitos y efectuar cobranzas, entre otras. A sólo siete años de su fundación el Banco de Costa Rica se convirtió en el único emisor de dinero y el primer administrador de las rentas públicas, mediante un contrato que se denominó Soto-Ortuño y que tuvo vigencia hasta el año 1896. (Banco de Costa Rica, s.f., Reseña Histórica)

En la década de 1890, el Contrato Soto-Ortuño; un documento promulgado por el entonces Presidente de la República, Bernardo Soto Alfaro, permitió al Banco de Costa Rica ser emisor de moneda, con el objetivo de resolver las necesidades de la creciente economía, derivadas de las distintas actividades comerciales que en aquellos años tomaban fuerza en el país.

Para 1928, El Banco de Costa Rica ya contaba con sucursales bancarias en los puertos de Limón y Puntarenas, siendo su primer paso en la descentralización de los servicios que hasta entonces se concentraban en la capital, San José. (Banco de Costa Rica, s.f., Reseña Histórica)

En 1948 la Junta Fundadora de la Segunda República decretó la nacionalización de la banca, por lo que el Banco de Costa Rica se integró a ella hasta la fecha. Se define

como institución autónoma, de acuerdo con el Artículo 189 de la Constitución Política de la República de Costa Rica, de 1949. (Banco de Costa Rica, s.f., Reseña Histórica)

Como consecuencia del Decreto de Nacionalización Bancaria, el Banco de Costa Rica llegó a consolidarse en las décadas siguientes como un banco de amplia participación en el mercado financiero. Sus actividades fueron clave para la mejora de las condiciones de vida de los habitantes costarricenses, otorgando, en primera instancia, facilidades de ahorro y crédito y adicionalmente impulsando el desarrollo de los proyectos en sectores como el agro, la industria y obra pública.

Desde 1994, año en que se decreta la apertura del mercado de cuentas corrientes y captaciones de depósitos, se establecen nuevamente las entidades bancarias privadas en el país. El Banco de Costa Rica, al igual que los otros integrantes de la banca estatal, comenzó un proceso de modernización de cara a la competencia y a la mejora sustancial de sus servicios bancarios.

Durante los últimos años se ha preocupado adicionalmente por modernizar e innovar sus servicios y atención al público procurando mayor agilidad y comodidad, mediante el uso y aplicación de su moderna tecnología. (Banco de Costa Rica, s.f., Reseña Histórica Banco de Costa Rica)

Normalmente, las personas tienden a buscar satisfacer sus necesidades diariamente, adquiriendo bienes o servicios, están siempre sometidas a querer adquirir algo y, a la vez, a la toma de decisiones, todo es un ciclo.

Según Solomon (2013), el comportamiento del consumidor es un estudio de los conocimientos que intervienen cuando las personas eligen, usan o desechan productos, servicios, para satisfacer sus necesidades o deseos.

## **Misión**

Impulsar el desarrollo social, la competitividad y la sostenibilidad de Costa Rica al ofrecerles a sus clientes un conglomerado financiero público y seguro de excelencia e innovación en todos sus servicios. (Banco de Costa Rica, 2018, Misión y Visión)

## **Visión**

Ser la opción financiera preferida por ofrecer a sus clientes productos y servicios con estándares mundiales de calidad, innovación y eficiencia, que promueven el desarrollo del país. (Banco de Costa Rica, 2018, Misión y Visión)

## **Plan estratégico**

### **Gestión del Conglomerado BCR**

- Desarrollo de una cultura sólida de riesgo, cumplimiento y control interno.
- Desarrollo de experiencia al cliente.
- Desarrollo de las personas, del talento y de la cultura.

### **Consolidar el enfoque comercial del Banco, buscando un adecuado equilibrio entre rentabilidad y riesgo.**

- Ajustar el modelo de negocio de Banca Minorista.
- Sinergizar Banca de Personas con Banca Mayorista.
- Crear y revisar productos, servicios y marcas actuales según las necesidades

### **Convertirnos en un Banco Digital**

- Terminar de implementar la fase tecnológica de transformación digital (ser digital)

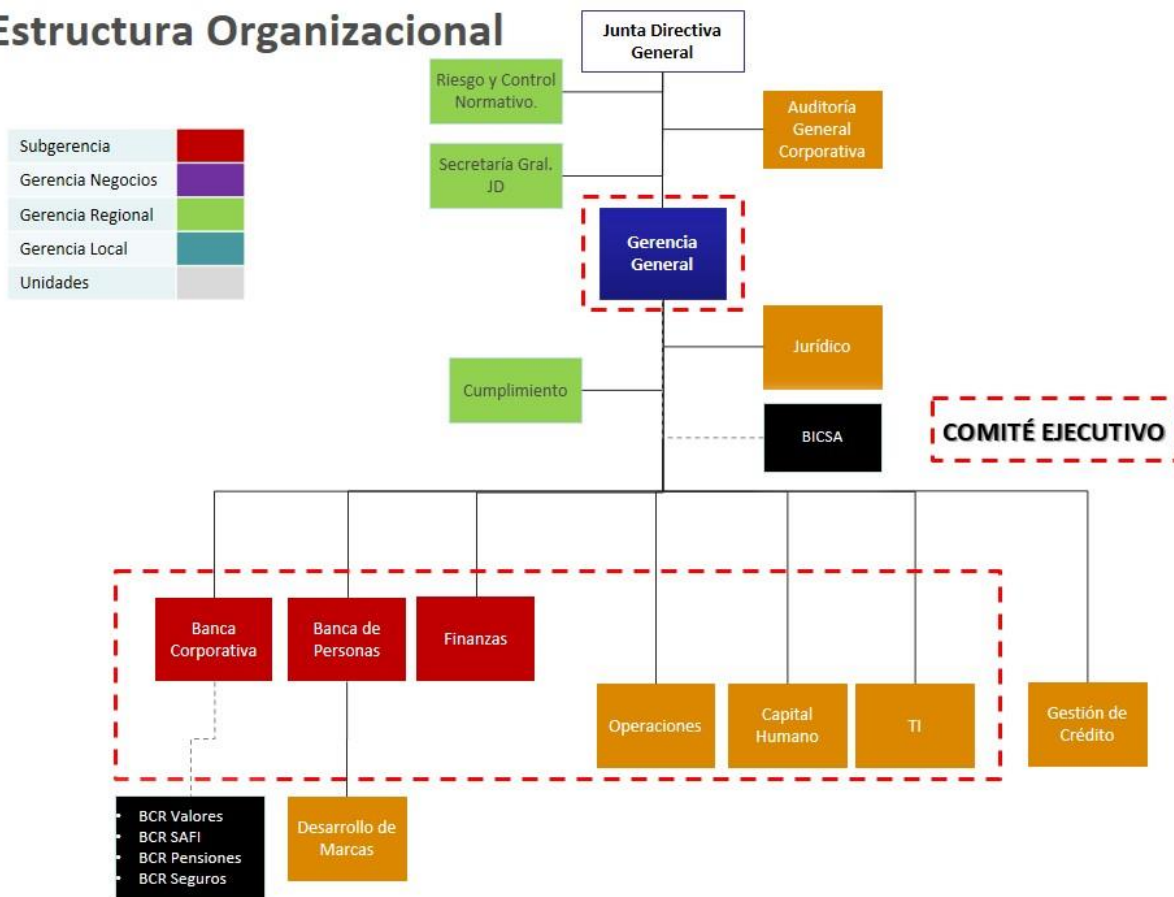
- Iniciar la implementación de los procesos de diseño de Banca Digital.

**Aceleradores del proceso estratégico. Control y seguimiento de la Estrategia.**

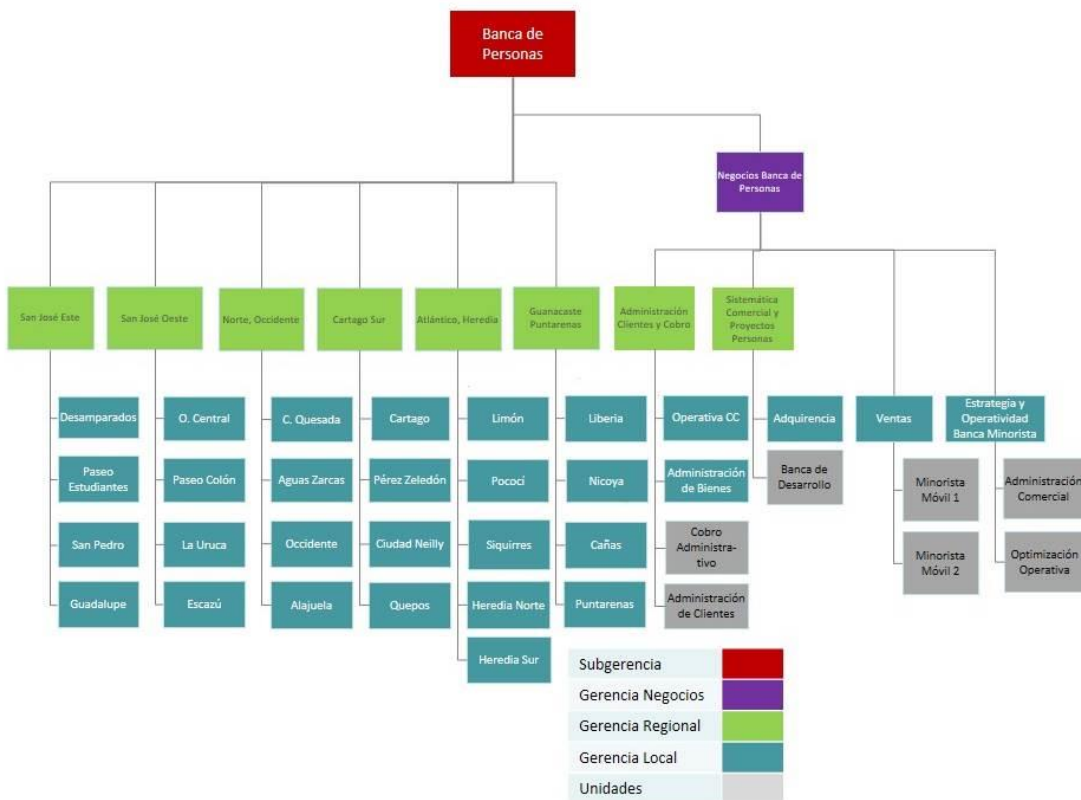
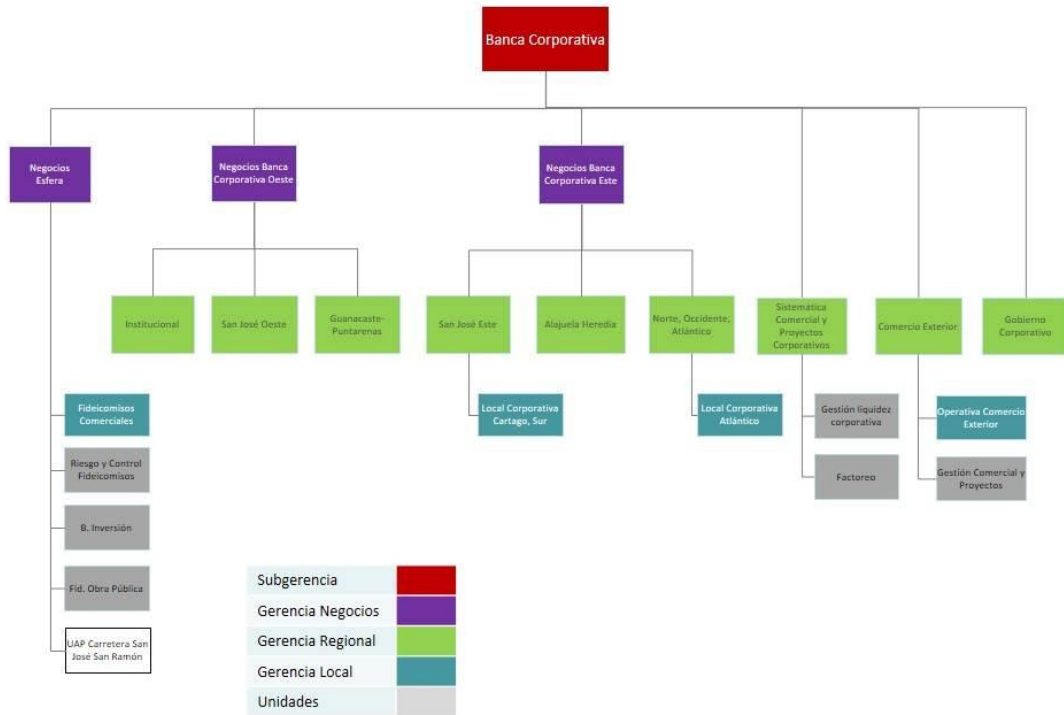
- Implementar un modelo de Gestión Estratégica y Gobierno Corporativo en el Conglomerado Financiero BCR.
- Establecer procesos que faciliten la formulación, la articulación y el seguimiento de planes estratégicos, comerciales y operativos.
- Definir y contar con políticas, estrategias y normas para la creación y seguimiento de planes.
- Facilitar los procesos de Gobierno Corporativo  
Controlar, evaluar y dar seguimiento a la gestión de la Estrategia.
- Implantación del Balanced Score Card (BSC) y el reto de traducir la estrategia a términos operativos.

## Organigrama.

### Estructura Organizacional



Fuente: Banco de Costa Rica.



Fuentes: Banco de Costa Rica.

## **2.2 Contexto Teórico - Conceptual.**

### **2.2.1 Institución Financiera**

Se define como institución financiera al "Intermediario que canaliza los ahorros de los individuos, las empresas y los gobiernos hacia préstamos o inversiones" (Gitman y Zutter, 2016, p.32). De esta manera los individuos pueden recurrir a obtener recursos monetarios con el fin de financiar sus planes y proyectos de corto, mediano y largo plazo.

Estas instituciones financieras, juegan un papel de intermediarios, y basan sus operaciones en captaciones de ahorro y otorgamiento de crédito bajo diferentes condiciones y características. Préstamos con garantías hipotecarias o fiduciarias, certificados de depósitos a plazo, fondos de inversión entre otros, son algunos ejemplos de la cantidad de ofertas que existen en el mercado.

#### **2.2.1.1 Banco Central de Costa Rica**

De acuerdo con el Banco Central de Costa Rica (BCCR, 2016), "Es una organización cuyo principal objetivo es controlar la inflación, realiza labores conjuntamente con el Consejo Nacional de Supervisión de Sistema Financieros (Conassif) para cumplir con sus objetivos".

Las principales funciones del Banco Central de Costa Rica son:

- El mantenimiento del valor externo y de la conversión de la moneda nacional.
- La custodia y la administración de las Reservas Monetarias Internacionales de la Nación.
- La definición y el manejo de la política monetaria y cambiaria.
- La gestión como consejero y banco-cajero del Estado.

- La promoción de condiciones favorables al robustecimiento, la liquidez, la solvencia y el buen funcionamiento del Sistema Financiero Nacional.

### **2.2.1.2 Consejo Nacional de Supervisión de Sistema Financiero (Conassif)**

De acuerdo con el Consejo Nacional de Supervisión de Sistema Financiero (Conassif, 2016), “Es un órgano colegiado de dirección superior, cuyo fin es el de dotar de uniformidad e integración a las actividades de regulación y supervisión del Sistema Financiero Costarricense. La labora directa del Conassif se ejerce sobre la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef), la Superintendencia General de Valores (Sugeval), la Superintendencia General de Seguros (Sugese) y la Superintendencia de Pensiones (Supen)”.

### **2.2.1.3 Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)**

La Superintendencia General de Entidades Financieras antes funcionaba como un departamento del Banco Central de Costa Rica, sin embargo, para el 4 de noviembre de 1988, se separó de este, creando un órgano independiente (Auditoría General de Entidades Financieras, AGEF).

Fue para el 27 de noviembre de 1995, que dicha entidad cambia su nombre por SUGEF, y se dota de mayor autonomía y poder administrativo, además, se establece como: “La entidad supervisora y fiscalizadora que vela por la estabilidad, solidez y eficiente funcionamiento del Sistema Financiero Nacional”.

Con respecto a lo anterior, la entidad es la encargada de vigilar que las entidades financieras se apeguen a la normativa. En caso de incumplimientos, esta deberá aplicar las sanciones que correspondan e intervenir a la financiera en caso de ser necesario.

El Banco de Costa Rica será intervenido por la SUGEF, en aquellos casos en los que se incumplan los establecimientos en sus leyes, reglamentos, etc. Por esa razón, debe presentar su información financiera y rendir cuentas durante todo el año a dicha Superintendencia, para que esta tenga conocimiento y pueda corroborar la fidelidad de los datos presentados.

#### **Acuerdo Sugef 1-05 (Reglamento para la calificación de deudores)**

Este reglamento tiene como objetivo principal cuantificar el riesgo de los deudores y constituir las estimaciones correspondientes, para salvaguardar la estabilidad y solvencia de las entidades y conglomerados financieros.

Las disposiciones establecidas en este Reglamento son aplicadas a todas las entidades supervisadas por la Superintendencias General de Entidades Financieras (Sugef).

De acuerdo con la Sugef 1-05 (2016), puede obtenerse información muy importante para el desarrollo de la investigación como lo es:

**Capacidad de pago:** Las instituciones financieras y los emisores de tarjetas de crédito se basan en la capacidad de pago para otorgar créditos tanto como a personas físicas como a jurídicas. Según el Acuerdo SUGEF 1-05 (2016) la capacidad de pago corresponde a la "Situación financiera y capacidad del deudor para generar flujos de efectivo en el giro normal de su negocio o de la remuneración de su trabajo y retribución de su capital, que le permitan atender sus obligaciones financieras en las condiciones pactadas" (p.4).

**Categoría de riesgo:** El artículo número 5 del acuerdo Sugef 1-05 establece que "Cada entidad financiera le debe otorgar a sus deudores de acuerdo con los días de atraso que representa la operación de crédito. Estas categorías son ocho, A1, A2, B1, B2, C1, C2, D y E, de las que se debe entender que A1 es menor riesgo y E es la mayor categoría de riesgo crédito".

Según el artículo 10 de ese mismo acuerdo, indica "El deudor clasificado en el Grupo 1 debe ser calificado por la entidad de acuerdo con los parámetros de evaluación de morosidad, comportamiento de pago histórico y capacidad de pago; el deudor clasificado en el Grupo 2 debe ser calificado de acuerdo con los parámetros de morosidad y comportamiento de pago histórico, todo según el siguiente cuadro:

**Tabla No. 02**  
**Categorías de Riesgo**

<b>Categoría de Riesgo</b>	<b>Morosidad</b>	<b>Comportamiento de pago histórico</b>	<b>Capacidad de pago</b>
A1	igual o menor a 30 días	Nivel 1	Nivel 1
A2	igual o menor a 30 días	Nivel 2	Nivel 1
B1	igual o menor a 60 días	Nivel 1	Nivel 1 o Nivel 2
B2	igual o menor a 60 días	Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2
C1	igual o menor a 90 días	Nivel 1	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
C2	igual o menor a 90 días	Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
D	igual o menor a 120 días	Nivel 1 o Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3 o Nivel 4

**Ilustración 2**

Fuente: Normativa Sugef 1-05

**Clasificación del Deudor**

En el acuerdo Sugef 1-05 (2016), establece en su artículo cuatro, que la entidad financiera debe clasificar a sus deudores en dos grupos de la siguiente forma:

**Deudores Grupo 1:** Personas deudoras cuya suma de los saldos totales adeudados al Banco es mayor al límite establecido por la Superintendencia General Entidades Financieras.

**Deudores Grupo 2:** Personas deudoras cuya suma de los saldos totales adeudados al Banco es menor o igual al límite establecido por la Superintendencia General Entidades Financieras.

**Comportamiento de pago histórico:** “Antecedentes crediticios del deudor en la atención de sus obligaciones financieras durante los últimos cuatro años,

independientemente de si éstas se encuentran vigentes o extintas a la fecha de corte” (p.4).

**Crédito revolutivo:** “Operación crediticia que faculta al deudor el uso de fondos hasta un límite pre autorizado, en la cual cada pago aumenta la disponibilidad de fondos, tales como líneas de crédito, tarjetas de crédito, sobregiros, y otras operaciones crediticias similares” (p.4).

**Deudor (o codeudor):** “Persona que recibe fondos o facilidades crediticias de la entidad en forma directa. Adicionalmente, se considerará como tal al descontatario en caso de un contrato de descuento, el cedente en una cesión con recurso, el obligado a pagar un documento en una cesión sin recurso, o la persona a la que la entidad concede un aval o garantía” (p.4).

**Expediente de crédito:** “Registro electrónico, documentación física y electrónica que la entidad mantiene sobre cada deudor” (p.4).

**Morosidad:** “El mayor número de días de atraso en el pago de principal, intereses, otros productos y cuentas por cobrar asociados a la operación crediticia; contados a partir del primer día de atraso, que presenta el deudor en la atención de sus operaciones crediticias en la entidad a una fecha determinada, según las condiciones contractuales de pago” (p.4).

Por esta razón, el emisor de la tarjeta de crédito o la institución financiera penaliza al tarjetahabiente por concepto de incumplimiento de pago en la fecha estipulada, esto lo hace por medio de la estructura de interés moratorio.

**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” (p.5).

**Persona(s):** “La(s) persona(s) física(s) o jurídica(s), o cualquier otra figura o estructura jurídica o contractual” (p.6).

**Riesgo de crédito:** “Posibilidad a que está expuesta la entidad de que el deudor incumpla con sus obligaciones en los términos pactados en el contrato de emisión de crédito” (p.6).

**Saldo total adeudado:** “Suma de saldo de principal directo o contingente, intereses, otros productos y cuentas por cobrar asociados a una operación crediticia” (p.6).

**Riesgo cambiario del crédito:** “Es la posibilidad de pérdidas económicas por el incumplimiento por parte del deudor, de las condiciones pactadas, debido a variaciones en el tipo de cambio que incidan en su capacidad de pago. El incumplimiento de pago

puede presentarse al otorgar créditos en una moneda diferente al tipo de moneda en que el deudor genera sus ingresos netos y flujos de caja significativos” (p.6).

### **2.2.2 Tarjetas de crédito.**

Una herramienta importante en las Instituciones Financieras y Bancos Comerciales ofrece son las tarjetas de crédito, las cuales “ Son tarjetas que permiten disponer de una cuenta de crédito facilitada para la entidad para la que la emite... Una tarjeta de crédito es una herramienta financiera que le permite adquirir bienes y servicios cuando usted no tiene a mano el dinero necesario” (Opdyke, 2012, p.31).

En Costa Rica, según El Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (2010) la tarjeta de crédito se define como el “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” (p.4).

Según definición del termino para efectos en Costa Rica, se puede identificar varios elementos importantes como lo son: el carácter personal que tiene el plástico o tarjeta como tal, tanto en su impresión o estructura física, como en su uso, el componente tecnológico ya sea una banda magnética o de otro tipo, la relación contractual existe entre el titular y entre la emisora y por último, la naturaleza revolutiva del crédito, pues una vez que el portador de la tarjeta agote el disponible y lo cancele, la tarjeta de crédito automáticamente vuelve al total del límite otorgado para su nuevo uso.

De esta manera las personas pueden velarse de una herramienta que funciona como medio de financiamiento y a la vez como un medio de pago en sustitución del dinero en efectivo.

Par comprender un poco más como es que funcionan las tarjetas de crédito el autor explica que "... La compañía emisora o administradora de la tarjeta de crédito le avanza el dinero de su compra garantizando al comerciante o proveedor del servicio el pago de lo que usted haya comprado. A cambio usted promete devolver a la compañía de la tarjeta de crédito el importe gastado. Si usted devuelve la totalidad del dinero avanzado al cabo de treinta días, la compañía de la tarjeta de crédito no suele imponer interés alguno. En caso contrario, se empieza a acumular intereses sobre el saldo pendiente" (Opdyke, 2012, p. 31).

#### **2.2.2.1 Emisor.**

Según el reglamento de tarjetas de Crédito de Débito (2010) una empresa emisora es la "Entidad que emite o comercializa tarjetas de Crédito y Débito, para uso nacional e internacional" (p.3). En Costa Rica, esta empresa por lo general son las mismas instituciones financieras compuestas por Bancos comerciales, mutuales de ahorro y crédito, Cooperativas tiendas departamentales, cadenas de supermercados o empresas que actúan como emisores dentro del país y permite transacciones nacionales e internacionales mediante las marcas más conocidas, entre los principales Visa, Master Card, American Express.

### **2.2.2.2 Tarjetahabiente**

El Tarjetahabiente en este caso, es la contraparte del emisor y según el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (2010) se define como el "Usuario de la tarjeta de crédito y débito" (p.3).

Según la investigación, es el usuario o cliente que adquiere una tarjeta de crédito a la entidad bancaria con el fin de cubrir sus necesidades.

### **2.2.2.3 Tasas de interés**

Una captación importante para las instituciones financieras que ofrecen servicios crediticios, son las tasas de interés.

Gitman y Zutter (2016) corresponde "La compensación que paga el prestatario de fondos al prestamista; desde el punto de vista del prestatario, es el costo de solicitar fondos en préstamo" (p. 228). La cual son los ingresos ganados que adquiere la entidad emisora, por servicios ofrecidos a sus clientes.

#### **Las tasas de interés se determinan con base en los siguientes factores:**

Fijada por el Banco Central de cada país para préstamos a los otros bancos o para los préstamos entre los bancos.

La situación en los mercados de acciones de un país determinado.

La relación a la "inversión similar" que el banco habría realizado con el Estado de no haber prestado ese dinero a un privado.

Las expectativas existentes sobre la tasa de inflación y, en su caso, de la deflación.

El riesgo asociado al tipo de activo: los inversores exigen un tipo de interés mayor como contrapartida por asumir mayores riesgos.

La preferencia por la liquidez: cuanto menos líquido sea el activo, mayor compensación exigirán los inversionistas. Por este motivo, estos suelen exigir retribuciones mayores por inversiones a mayor plazo.

### **En el mercado los tipos de tasas más utilizadas, y sus denominaciones.**

Tasa de interés activa: tasas cobradas por las entidades financieras a sus clientes.

Tasa de interés pasiva: la que paga una institución bancaria a quien deposita dinero en ella.

Tasa de interés preferencial: tasa inferior a la media o normal general.

Tasa de interés real: deducción a la tasa de interés general vigente la tasa de inflación.

Tasa de interés externa: es la que se paga por el uso de capital externo.

#### **2.2.2.4 Proceso de cobro.**

Garantizar la sostenibilidad financiera de la institución, por medio del recaudo total y oportuno de la cartera, de tal manera que se mantenga un flujo de caja adecuado que permita a la institución cumplir con sus obligaciones económicas.

#### **2.2.2.5 El procedimiento de gestión de cartera**

Nace en el momento en que se aprueba un crédito educativo, hasta que el cliente realiza el pago del servicio educativo en su totalidad.

El Coordinador de Cartera es el responsable de cumplir, hacer cumplir y mantener actualizado este procedimiento.

**Cartera:** Cuentas que representan derechos a favor de la institución, originados en el desarrollo de su misión.

**Gestión de Cartera:** Proceso mediante el cual se realizan las actividades que permitan el recaudo oportuno de las cuentas por cobrar.

**Acuerdos de Pago:** Son los porcentajes de descuentos autorizados o convenios entre el deudor y la institución para el pago de las obligaciones pendientes.

En las Instituciones Financieras con base a las políticas los convenios para financiación de estudios que se realicen con entidades públicas o privadas son aprobados por la Junta Directiva de la Institución.

No se otorgarán créditos directos a estudiantes que por primera vez ingresan a la institución, ni a los que se encuentran en último semestre; así mismo a los que posean deudas pendientes por cancelar y/o mal comportamiento de pago.

Existen cobros directos que la Institución realiza, entre los más comunes.

**Cobro preventivo:** Mensualmente, de tres (3) a cinco (5) días antes de finalizar el mes, el Coordinador de Cartera distribuye entre los Auxiliares de Cartera, las carteras generadas por sede y por modalidad, para que procedan a realizar el cobro preventivo a los estudiantes cuya cuota está próxima a vencer. Esta gestión debe quedar plasmada en una “planilla de seguimiento de cartera” que soporte el proceso.

Cobro administrativo: Cinco (5) días después de fin de mes, el Coordinador de Cartera actualiza el informe de cartera y lo distribuye nuevamente a los Auxiliares de Cartera para que inicien el cobro administrativo a los clientes que no pagaron en la fecha indicada. Se realizan llamadas telefónicas, se acuerdan nuevas fechas de pago y se informa a los deudores acerca de la generación de intereses por mora. Los Auxiliares de Cartera deben revisar diariamente la “planilla de seguimiento de cartera” con los compromisos de pago y realizar las llamadas telefónicas necesarias para conseguir el pago de la deuda dentro del semestre.

Si al finalizar el semestre el cliente no ha cancelado el valor total de la obligación, se procede con:

Cobro pre jurídico: Por solicitud del Coordinador de Cartera, El cobro pre jurídico lo realizan abogados externos, mediante una comunicación en la que cita al deudor para suscribir con él un acuerdo de pago donde se establezcan el número de cuotas, valor y fechas de pago. El Coordinador de Cartera hace seguimiento a estos casos.

Cobro jurídico: Lo realizan abogados externos, por solicitud del Coordinador de Cartera, cuando el deudor incumple el acuerdo de pago suscrito con la institución, durante un semestre. En este caso, el Asesor Jurídico procede a entablar demandas y a hacer efectivas las garantías de la deuda.

## 2.3 Hipótesis.

Hipótesis descriptivas: intenta predecir un dato que se registrará y evaluará en el estudio.

“El aumento de controles de riesgo en la colocación de tarjetas de crédito van a disminuir, las estimaciones un 10% en la oficina de Heredia del Banco de Costa Rica, para el 2018”

## 2.4 Operacionalización de la Hipótesis

Objetivos Específicos	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Valorar el procedimiento realizado por el emisor en la recepción de los requisitos, análisis y formalización de las tarjetas de crédito.	Procedimiento	Según Robbins, Coutler (2014) es una “serie de pasos secuenciales que se utilizan para responder a un problema bien estructurado”	Utilizar una guía fundamental y simplificarlos para su fácil comprensión y aplicación	Revisión del manual de procedimientos e instructivos.
Estudiar la capacidad de	Capacidad de pago	La cantidad máxima de tus ingresos que puedes	Medir y analizar según	Con respecto a

<p>pago de los clientes que obtuvieron el producto en el segundo semestre del 2017.</p>		<p>destinar al pago de deudas.</p>	<p>los requisitos solicitados los ingresos que obtiene con respecto a los productos solicitados en la entidad Financiera.</p>	<p>instrumentos de medición, con los que se calculan los escenarios de estrés según su capacidad de pago</p>
<p>Analizar el proceso de cobro de los clientes que mantuvieron atrasos en las tarjetas de crédito.</p>	<p>Proceso de cobro</p>	<p>Son todas aquellas medidas o acciones que se utilizan para una eficiente recuperación de la cartera morosa</p>	<p>Que el contacto planteado con los clientes morosos pueda notar con las operaciones normales</p>	<p>Las llamadas que se producen y realizar visitas de campo.</p>
<p>Evaluar el seguimiento que le da el Banco a los Tarjetahabiente como parte de</p>	<p>Cultura financiera</p>	<p>Es el dominio de habilidades, conocimientos y prácticas diarias necesario para tomar decisiones financieras co</p>	<p>Definir y clasificar según su tipo, y conocer los puntos de mejora</p>	<p>Instructivos, capacitacion es, tutorías, implementar instructivos de</p>

<p>una cultura financiera satisfactoria</p>		<p>n información y de una forma sensata a lo largo de la vida.</p>	<p>establecidos, además establecer acciones para prevenir.</p>	<p>información clara.</p>
<p>Elaborar un plan estratégico para favorecer de la Institución Financiera y mantener una cartera de crédito muy satisfactoria.</p>	<p>Cartera de crédito</p>	<p>Representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. La estimación preventiva para riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera de crédito.</p>	<p>Identificar las operaciones que se encuentran con atrasos o morosas, y establecer procesos de arreglos.</p>	<p>Identificando según cuadros de estimaciones, realizar seguimientos y así contactar y realizar arreglos de pagos.</p>

## **Capitulo III**

### **Marco Metodológico.**

### **3.1 Tipo de Investigación.**

#### **3.1.1 Finalidad.**

La finalidad es generar más noción al personal de la oficina de Heredia del Banco de Costa Rica, especialmente al departamento de crédito a partir de diferentes conceptos expuestos, para que los encargados del área valoren factores críticos y deficiencias que se observan y, además, establecer mejoras que permitan tener mayor control de la información y disminuir el riesgo.

Esta investigación se considera de Finalidad mixta, debido a que tendrá como base datos existentes con respecto a la morosidad actual de la cartera de crédito, para implementar la propuesta administrativa-financiera con el fin de mitigar la capacidad de riesgo de crédito derivado del histórico de pago de la entidad.

#### **3.1.2 Dimensión Temporal.**

La selección que se ha realizado para el alcance, corresponde al Tránsversal, ya que, según indica Sampieri (Metodología de la Investigación, 2010) sobre dicho tipo de alcance temporal, los datos son recolectados en un solo momento, en un tiempo único, con la finalidad de describir y analizar su incidencia e interrelación en un determinado momento. Se compara con el instante de tomar una fotografía de algo que sucede, se va a estudiar en un periodo establecido, que comprende el segundo semestre del año 2017.

### **3.1.3 Marco de investigación.**

Dentro de la investigación, el desarrollo sería la siguiente:

El marco de la investigación es Macro, ya que el estudio está limitado a la morosidad en tarjetas de crédito del Banco de Costa Rica, solamente en la sede de Heredia Centro, corresponde directamente a la selección de una población.

### **3.1.4 Condición en la que se desarrolla la investigación.**

La condición en la que se realiza la investigación está ligada al lugar en el que se lleva a cabo la misma. Existen dos clasificaciones para su desarrollo: el trabajo de campo y el trabajo de laboratorio, o bien, una combinación de ambos. El primero se basa en un aspecto real, el segundo en la creación de un ambiente artificial. Dado lo anterior, el desarrollo de la investigación será ejecutado en la oficina de Heredia del Banco de Costa Rica en el departamento de crédito, la iniciativa tendrá como base los estudios de morosidad realizados previamente por el Banco en el segundo semestre del 2017, ya que es en este lugar donde se aprecian varias situaciones que repercuten directamente en la institución. El trabajo de campo estará basado como propuesta Administrativa Financiera para la mitigación de riesgo asociado a los créditos por medio de tarjetas.

### **3.1.5 Carácter.**

La investigación pretende analizar los principales problemas encontrados en la unidad de estudio, con el fin de generar los conceptos necesarios para tomar decisiones. Con respecto a lo anterior, el carácter de estudio corresponde al método causal, ya que se pretende analizar la cartera de tarjetas de crédito, y el nivel de morosidad que ha

aumentado en el último año, debido a la falta de estudios crediticios por medio de los cuales se pueda confirmar la capacidad de pago de los clientes.

**Retrospectivo:** se van a estudiar las principales causas que generaron un aumento en la cartera de morosidad en la oficina de Heredia Centro del Banco de Costa Rica en el departamento de crédito.

### **3.1.6 Naturaleza.**

La recolección de la investigación está orientada a una naturaleza Cuantitativa y Cualitativa, pues su realización conlleva el uso de instrumentos estadísticos, la cual va dirigida a datos, porcentajes, y totales obtenidos del segundo semestre del 2017, por medio de variables financieras para disminuir costos de morosidad y obtener mejores rendimientos de la recolección de datos numéricos. Además, se pretende tomar en cuenta la mayor cantidad de cualidades posibles, que permitan el desarrollo de la investigación, aprovechando el conocimiento que existe en el tema en estudio, y así obtener nuevos criterios para próximas investigaciones.

## **3.2 Sujetos y fuentes de información.**

### **3.2.1 Sujeto de la Información.**

Para una mejor comprensión del concepto de sujetos de información, se resalta lo indicado por el autor Morales (2012), quien indica que es "...aquella entidad, institución o persona que recopila, procesa y pone a disposición del investigador elementos sistemáticos de juicio con realidad que le interesa conocer" (p.52)

Con base en lo anterior mencionado, los sujetos se podrían considerar como aquellas personas que permitirán difundir el conocimiento y que serán de vital importancia para la ejecución del estudio.

La finalidad es acudir a los funcionarios de la Sucursal en estudio, que cuentan con experiencia en crédito, que contribuyan en la generación de información útil, la cual permita el logro de los objetivos y el desarrollo de criterios y políticas nuevas o bien contribuyan en ampliar o modificar las existentes.

Por lo tanto, en esta investigación el personal seleccionado con criterios en el tema, serán dos funcionarios que laboran como promotores de crédito en la sucursal de Heredia, la jefatura de la sucursal de la Oficina de Heredia del departamento de crédito que se encarga de recomendar y aprobar los créditos, con experiencia en análisis en los elementos de resultados financieros, dos funcionarias del departamento de Cobro y un funcionario encargado del control de estimaciones de la oficina. En total, los sujetos en estudio son seis, que son los involucrados en el proceso directo y pueden ofrecer criterios amplios para el desarrollo de la investigación, ese es todo el personal que se encuentra técnicamente capacitado.

### **3.2.2 Fuentes de Información**

Las fuentes de información son de vital importancia, estas son las que proveen toda la información relacionada y requerida con el fin de realizar la información y de ellas depende la fiabilidad y versatilidad de la misma.

### **3.2.2.1 Fuentes Primarias.**

En palabras de Gómez (2012) indica que “algunas fuentes publican o suministran datos solamente recogidos por ellas mismas. Esas fuentes se denominan fuentes primarias” (p.30).

Se pueden decir que las fuentes primarias son las que se obtienen de primera mano. Para la investigación las fuentes primarias por utilizar son:

- Entrevistas aplicadas a los funcionarios de la sucursal (promotores de crédito, gerente y gestores de cobro)
- Encuestas con los clientes morosos, realizadas vía telefónica y a clientes que se presentan a la oficina.

### **3.2.2.2 Fuentes Secundarias.**

Según Arias (2012) las fuentes secundarias se definen como “... trabajos en los que haga referencia a la obra de un autor” (p.28). En otras palabras, la información difundida por otros medios y que no viene directamente de los protagonistas.

Las fuentes secundarias utilizadas en esta investigación serán:

- Consultas de tesis de años anteriores, las cuales se relacionan con temas de tarjetas de créditos y morosidad.
- Páginas de internet.
- Libros de textos con información relevante y estrechamente relaciona con el tema en investigación.
- Normativas bancarias.
- Regulaciones de SUGEF.

- Procesos y procedimientos en relación con el tema.
- Reglamento de tarjetas de crédito y débito (2010) N° 35867 – MEIC

### **3.3 Selección del Muestreo.**

Probabilístico: se basa en principios de equiprobabilidad, ya que cada elemento del universo tiene una probabilidad conocida y no nula de figura de muestra, mediante el tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple. La selección de la muestra se realiza en una sola etapa, directamente y sin reemplazamientos.

Se aplica fundamentalmente en investigaciones sobre poblaciones pequeñas y plenamente identificables como se muestra en la presente investigación.

### **3.4 Técnicas e instrumentos para recolectar información.**

#### **Entrevista**

El otro instrumento por utilizar serán las entrevistas, las cuales según Gómez (2012) son aquellas en las que “...un entrevistador visita a la persona que tiene la información y la obtiene de ellas por medio de una serie de preguntas que vienen planteadas en una cuestionario o boleta, en el cual se anotan las respuestas” (p.33).

Las entrevistas consisten en realizar un diálogo con los colaboradores de la investigación, las cuales pueden ser estructuradas, semiestructuradas y no estructurada

#### **Encuesta**

Para elaborar cualquier investigación se debe decir que es fundamental confeccionar un cuestionario con preguntas clave de los datos de investigación. Esto porque lo más

eficaz una observación a la población en estudio y describir su comportamiento, no siempre es lo más económico ni tampoco se van a dar todas las respuestas esperadas.

En esta investigación va a utilizarse y presentar un cuestionario que va a incluir preguntas cerradas y abiertas, con el objetivo de conocer los procedimientos que realizan los funcionarios, procesos de cobro, planes estratégicos, además de conocer, de parte del cliente, su trato con la oficina del Banco de Costa Rica en Heredia.

El cuestionario es entregado a cada una de las personas; por lo tanto, si la persona no entiende bien una pregunta del cuestionario, el investigador pueda explicarles y aclarar las dudas que se tengan en el momento.

## **Capítulo IV.**

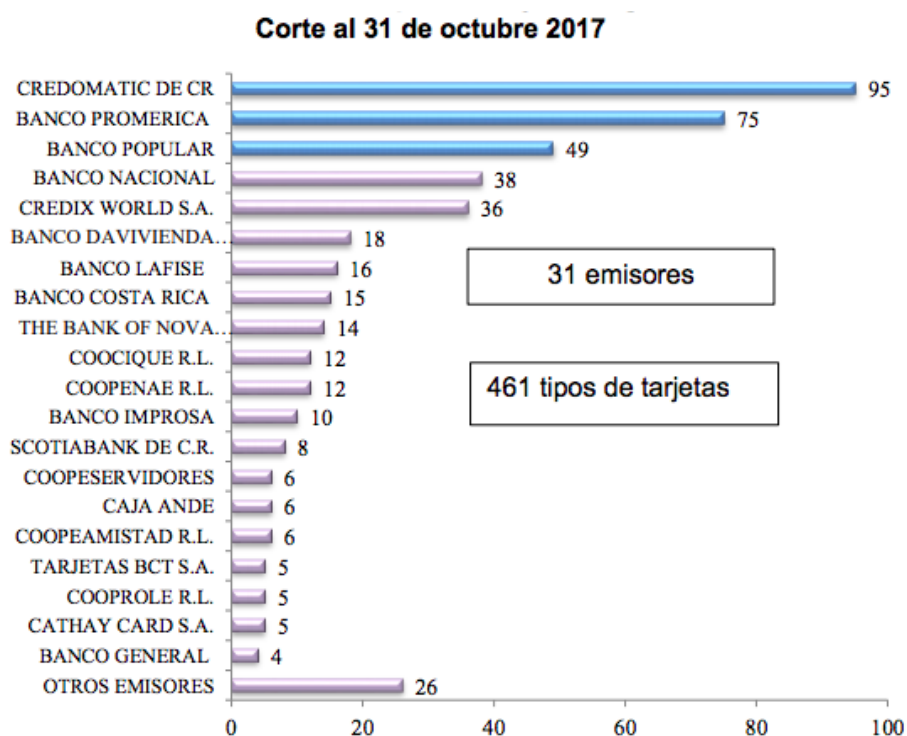
### **Análisis e Interpretación de datos.**

#### 4.1 Situación actual de la oferta de tarjetas.

El saldo de las deudas con tarjetas de crédito en Costa Rica se incrementó 23% entre octubre del 2016 y octubre del 2017, lo que significa que la deuda paso  $\text{¢}924.336$  millones a  $\text{¢}1,1$  billones, (deuda en moneda nacional y dólares). Por otra parte, según estudio realizado por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), sobre tarjetas de crédito y débito, con corte a octubre del 2017, existen cerca de 2,5 millones de plásticos en circulación y cada uno debe, en promedio  $\text{¢}455,347.48$ . Son 31 emisores de tarjetas de crédito incluyendo la banca privada, banca pública, cooperativas y empresas privadas. Y 461 tipos de tarjetas.

Gráfico # 01

#### EMISORES DE TARJETAS DE CREDITO EN COSTA RICA



Fuente: Información suministrada por entidades financieras

TABLA 1

Por otra parte, el MEIC encontró que un 71.9% de los plásticos en circulación cuentan con tasas de interés en colones que oscila entre un 40% y un 49.9%. Además, la morosidad (atrasos en pagos) de 1 a 90 días en tarjetas de crédito alcanzó, en octubre del 2017, un 7,57% y a más de 90 días, del 4,89% de morosidad.

Gráfico # 02  
CANTIDAD DE TARJETAS SEGÚN EMISOR Y TASA DE INTERES

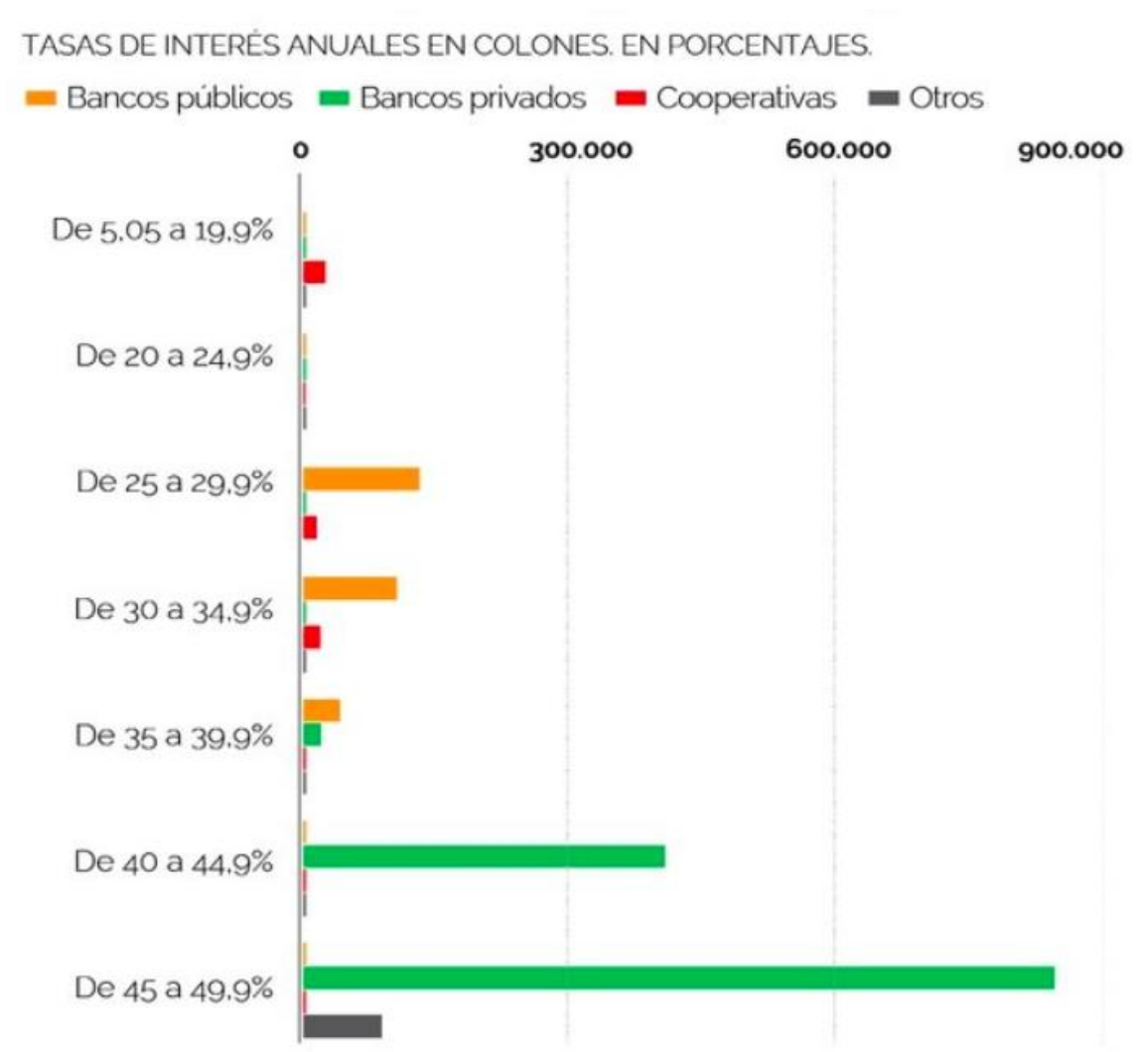


TABLA 2

Fuente: Periódico La Nación

Adicionalmente, se puede observar que las tasas de interés más altas son las que tienen las entidades financieras privadas, las que se estima han emitido 253 tipos de tarjetas. Y las tasa mínimas en dólares promedian entre 17,0% y máxima 38,0%, del cual el 74,37% de los tipos de tarjetas cobran una tasa anual entre un 30% y 38%.

Si se realiza un ejercicio sencillo, con una compra de cien mil colones, (₡100,000.00), y se utiliza una de estas tarjetas de crédito, va a pagar por mes de ₡3,350.00 a ₡4,200.00 en intereses. En término de un año la compra le saldrá aproximadamente entre ₡140,000.00 a ₡150,000.00, si opta por el crédito.

Existen otros tipos de usuarios de tarjetas de crédito, que no pagan intereses porque cancelan todo el saldo al corte, costumbre que se califica como “buen uso”; estos clientes obtienen beneficios como puntos para canjearlo por efectivo, millas para viajes, salas de accesos especiales en aeropuertos, seguros de asistencia médica, seguros de viajes, entre otros.

Con este panorama, para este tipo de servicio, el cliente debe buscar una asesoría adecuada, para escoger el tipo de servicio que le conviene considerando los costos y los beneficios que le ofrecen.

Gráfico # 03

CANTIDAD DE TIPOS DE TARJETAS SEGÚN EMISOR.

Corte a Julio 2017, Octubre 2017 y Enero 2018.

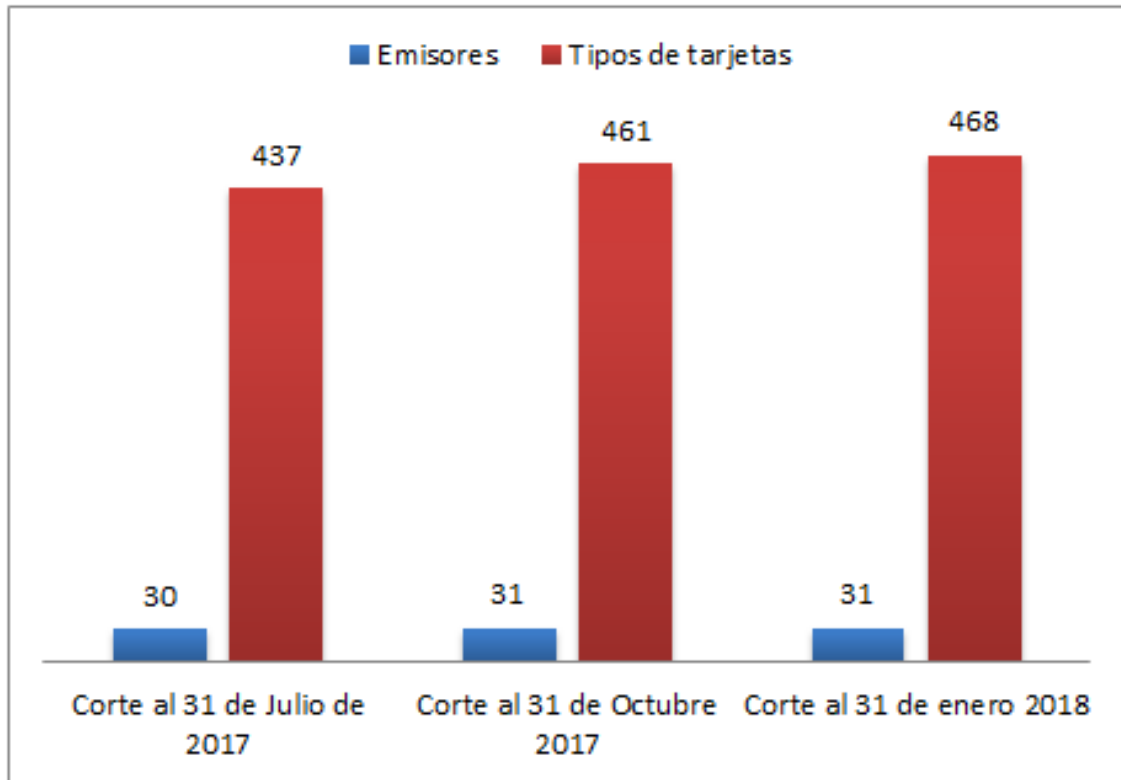


TABLA 3

Fuente: Ministerio de Economía Industria y Comercio

En este gráfico, que recopila los datos de tres trimestres, de julio 2017 a enero 2018, se observa cómo se incrementaron los emisores, (uno más), pasando de 30 a 31 emisores de tarjetas de crédito, que considera entidades de la banca privada, banca pública, cooperativas y empresas privadas. Así mismo se pasa de 437 tipos de tarjetas en julio 2017, a 661, a octubre 2017; siendo para enero 2018 de 468 tipos de tarjeta.

Según información de la SUGEF, los atrasos en pagos de créditos, alcanzaron el mayor nivel desde la crisis del 2009, la situación refleja en el incremento en la morosidad mayor que 90 días o en cobro judicial en los últimos meses, en ese periodo el porcentaje de crédito del sistema financiero pasó de representar un 1,74% del total de préstamos a mayo 2017 a un 2,43% al 2018.

El crecimiento de la economía costarricense se ha desacelerado, principalmente por el consumo de los hogares e inversiones en las empresas, además, el aumento en las tasas de interés se mantienen altas, esto evita que las industrias inviertan en nuevos proyectos para que la producción crezca.

Gráfico # 04

**COMPORTAMIENTO DE LA MOROSIDAD MAYOR A 90 DÍAS  
RESPECTO A LA CARTERA DIRECTA.**

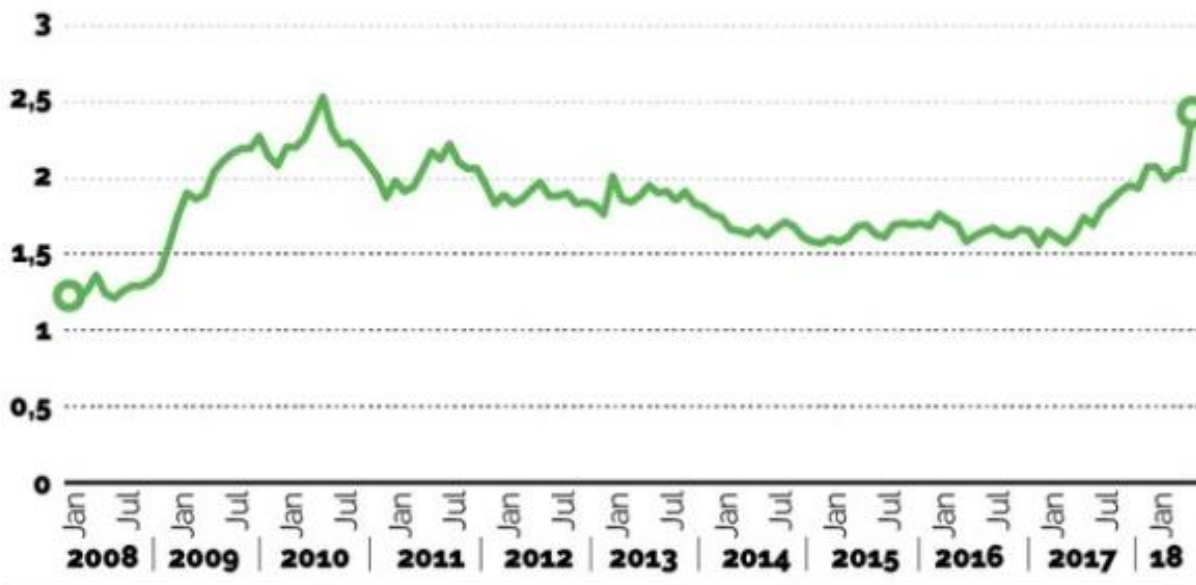


TABLA 4

Fuente: SUGEF

En resumen, se observa cómo ha ido creciendo la mora desde 2008 a nivel nacional en la cartera directa, así mismo el número de tipos de tarjetas que se ofrecen en el mercado. Seguido de las altas tasas de interés y el crecimiento de los tarjetahabientes.

Es evidente que a nivel global, ni los entes reguladores ni las instituciones financieras, han tomado medidas. Es manifiesto que representa un gran negocio, no solo la colocación, sino también las ganancias por la afiliación de negocios comerciales.

No obstante, lo anterior, enseguida se aborda la situación de la Oficina Central del Banco Costa Rica en la ciudad de Heredia, a fin de llegar a proponer un manejo eficiente de la cartera de tarjetas de crédito.

#### **4.2 Situación actual de la Oficina Central de Heredia No.220.**

En este apartado se expone el análisis de los resultados de la investigación, obtenido de las fuentes primarias y secundarias; con el propósito de cumplir tanto con los objetivos generales como los específicos, desde la perspectiva que ofrece la oficina del Banco Costa Rica en la provincia de Heredia Centro No 220.

Una de las principales fuentes de información, fue un informe suministrado por el Área de Análisis Financiero del Banco de Costa Rica en la oficina de Heredia Centro, en el cual se detallan y se presentan algunos datos tales como: cartera de crédito bruta en colones y dólares, mora mayor a 90 días, estimaciones de la oficina, activos totales,

patrimonio, entre otra información, la cual muestra la situación en la que se encontraba la institución en el 2017, en comparación con años anteriores y otras entidades del Sistema Bancario Nacional.

Otra fuente reveladora, es el análisis que se realiza en el Departamento de Cobro de la Sucursal, referente al comportamiento de los clientes que obtuvieron un atraso en sus tarjetas de crédito en el segundo semestre del 2017, en el que se observan los diferentes atrasos y las cuentas incobrables o perdidas; estableciendo las principales causas de dichos atrasos.

Se realizaron entrevistas al Gerente Regional de la zona de Heredia y al Gerente de la Sucursal de Heredia, funcionarias del Departamento de Cobro, promotores y promotoras del Área de Préstamos, Áreas de Plataforma de Servicio al Cliente, ya que se consideraron con mayor conocimiento en el tema de investigación desde la entrega de información, análisis y aprobación, hasta el proceso de busca de soluciones o arreglos con clientes que dejan de pagar y perjudican las utilidades de la Institución.

La oficina del Banco de Costa Rica, motivo de este estudio, está ubicada en la provincia de Heredia, en el Cantón Central. Es una unidad ejecutora principal en la provincia. En la oficina se destaca un total del personal de treinta y cinco (35) empleados, distribuidos en áreas de servicios de cajas, plataformas de servicios, plataformas de crédito, departamentos de apoyo de crédito llamado Centro de Soporte Operativo (CSO), departamento de MIPYMES, Sistema para Banco para el Desarrollo, Gerencia Regional y Gerencia Local.

El BCR en la Oficina de Heredia, tiene como obligación la colocación de instrumentos de crédito, uno de ellos son las tarjetas de crédito, cuyo producto es de los

más populares en el ámbito financiero, y es el que tiene la tasa de interés más alta, en el portafolio de productos de la entidad. Además goza del beneficio para el cliente, que no requiere ningún tipo de garantía.

Para obtener una tarjeta de crédito, existen diferentes medios o sistemas para que los clientes o usuarias puedan obtener este servicio crediticio.

- Visita presencial a la Sucursal por parte del cliente, y manifiesta su interés del producto.
- Los ejecutivos de la Oficina, contactan a los clientes reconocidos por su buen perfil, para ofrecerles el producto.
- Los interesados ingresan por medio de los canales electrónicos manifestando su interés en el producto.

Clientes que van a solicitar la tarjeta por sus *“propios medios”* a la Sucursal de BCR de su conveniencia, cerca de su domicilio o trabajo, así los encargados del área de atención al cliente pueda orientar las condiciones y requisitos para optar por un este tipo de producto crediticio, como comprobantes de ingresos para así medir su capacidad de pago y las condiciones como por ejemplo las tasas de interés, los plazos que existen, tipos de tarjetas ya sea nacionales e internacionales, con sistemas de *chip* y demás consultas que los clientes desconocen. Uno de los mayores fines de este producto es para gastos personales, compras de saldos con otras entidades bancarias, también los clientes la prefieren por alguna emergencia de financiamiento de salud o del hogar ya sea dentro o fuera del país.

Respecto a los clientes que se “*contactan por la oficina*”, son los que manejan Inversiones a plazo con altos saldos, cuentas de ahorros y cuentas corrientes, con buen historial crediticio en SUGEF, por lo cual para la entidad tienen un buen perfil como clientes y es apto para manejar tarjetas de crédito que aún no tienen disponible, al determinarlos el encargado de la oficina, el departamento de préstamos los contacta prioritariamente, les ofrece los servicios crediticios, iniciando la oferta con las tarjetas de crédito.

Respecto a las solicitudes por medio de los *medios electrónicos*, los clientes ingresan a la página virtual del Banco, [www.bancobcr.com](http://www.bancobcr.com), realiza su solicitud en línea, ingresa los datos personales, e indica la oficina más cercana para su comodidad, luego el sistema le asigna con un ejecutivo o promotor de crédito de esa oficina, y de inmediato se contacta vía telefónica o por correo electrónico para un estudio previo y así tramitarlo con más facilidad.

Como se observa, son varios los medios utilizados, por lo tanto, la diversidad de tipos de clientes es significativa, de ahí la necesidad de analizar el comportamiento de las carteras y diseñar la estrategia para administrar los riesgos de estos créditos.

#### **4.3 Metas de colocación de las tarjetas de crédito del Banco de Costa Rica en la oficina Central de Heredia.**

Según información de la Gerencia Local de Heredia, la Oficina de Heredia Centro No. 220 tiene la cartera de clientes que cuenta con un cuarenta y cuatro por ciento (44%) de la toda la zona de Heredia, lo que implica un dieciocho por ciento (18%) a nivel Nacional,

y se le solicita un incremento en la cartera de colocación de un quince por ciento (15%), con respecto a su periodo anual anterior. Tomando en cuenta que en ese aumento se deben considerar todas las operaciones que cancelen anticipado y contar con los aportes extraordinarios en los préstamos vigentes, así como llevar un control mensual sobre las metas de colocación; considerando un aumento de un 3% a diciembre de 2017 con respecto al año 2016 que representa ¢2,501 millones en las colocaciones obtenidas.

Para cumplir con las metas que requiere la Gerencia del Banco de Costa Rica, la sucursal de Heredia Centro No. 220, cuenta con un portafolio de productos de crédito disponibles en un mercado muy competitivo, por sus plazos de las deudas, tasas de interés según la moneda, en segmentos de personas y Empresas o MyPymes, entre ellos están:

- Las tarjetas de crédito.
- Vehículos, en moneda de colones y dólares.
  - Nuevos.
  - Usados.
- Vivienda.
  - Personas físicas, Ferias o tasas ventanilla.
  - De interés social.
  - Ayuda social.
  - Pensionados.
  - Damnificados.
- Préstamos de Consumo, moneda en Colones y Dólares.
  - Conglomerado Financiero del BCR.

- Pymes.
- Consumos Fiduciarios.
- Consumo Hipotecarios
- Consolidación de deudas.

Para tener un control de estas metas, el encargado de la oficina de Heredia tiene que tener muy claro aumentar con respecto a los índices de colocación, a sus herramientas de medición interanual al año anterior, según el margen financiero que se va obteniendo con la cuenta de resultados, que representa la diferencia entre los productos obtenidos por la colocación de los recursos (intereses cobrados) y el costo de la captación de los mismos (intereses pagados).

El margen financiero de las entidades, se toma como indicador del denominado “negocio tradicional” de una entidad bancaria. Este componente de la cuenta de resultados es particularmente importante e informativo en el caso de las entidades de banca al por menor, o banca comercial o al detalle.

Es necesario tener en cuenta los gastos administrativos, por prestaciones de servicios que deben de ser tomadas en los resultados finales de la Utilidad ganada.

Para la oficina del BCR Heredia centro, es necesario que existan métodos para aumentar de las colocaciones para cumplir con estas metas. Para el Banco las tarjetas de crédito es el producto que más le genera ingresos en las utilidades, por las tasas que operan en el mercado, una de ellas, estar presente en las ferias anuales como en las Expo Construcciones, Expo Casas, Expo móviles, Expo Venta de Bienes. Con este fin, cuando se analizan las solicitudes de estas ferias mencionadas en el proceso de medir

su capacidad de endeudamiento e ingresos, poder ver la posibilidades de realizar una venta cruzada o bien tener la oportunidad de adicionarle una tarjeta de crédito por un monto considerable, y así el cliente pueda adquirir el bien mueble o inmueble junto con un plástico que dispone de un crédito revolutivo, que lo pueda utilizar en cualquier momento.

El nuevo cliente tiene la posibilidad de aumentar su límite de crédito de su tarjeta cada año, hasta un 25% según vistos buenos de los encargados de la oficina, siempre y cuando cumpla con un excelente récord crediticio con la entidad, pague al día, que no tengan días de atrasos en los últimos doce meses, montos en estado de morosidad y no existan referencias negativas en su expediente.

Para aumentar esas metas, existe un *stand* de colocaciones, por ejemplo en empresas de clientes reconocidos a nivel nacionales e internacionales, Instituciones de educación, Centros Hospitalarios, para los que se buscan referencias de otras operaciones crediticias de empresas solventes, con empleados con buenos ingresos y experiencias laborales.

#### **4.4 Análisis en tarjetas de crédito aprobadas para el segundo semestre del 2017, según estatus actual de las mismas.**

Para el periodo del segundo semestre del 2017, la oficina de Heredia, según información del departamento de tarjetas, se hizo entregas de 43 tarjetas de crédito, a clientes que si cumplían con los requisitos solicitados y verificado por varios filtros del personal de Centro de Soporte Operativo en control de análisis para el otorgamiento de las tarjetas.

Tabla No. 03  
**ESTATUS DE LAS TARJETAS ENTREGADAS EN LA OFICINA DE HEREDIA**  
**CENTRO EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2107**

Cantidad de tarjetas	Estatus	%
3	Cancelado sin Saldos	6,9
2	Canceladas por mal manejo	4,7
8	Mora	18,6
30	Activas	69,8

43

**Ilustración 3**

Fuente: Datos obtenidos en oficina BCR Heredia.

Un análisis detallado de las características de la cartera de clientes de la oficina del Banco de Costa Rica en Heredia centro es, tener en cuenta el sector donde está colocando el producto, el nivel económico de la población, la antigüedad de experiencia en su empresa o donde se encuentra laborando, así, se puede tener claro el tipo de cartera sana a un futuro que va a trabajar, las propiedades que se están dejando de garantía según el tipo de préstamo que se otorgue, para un proceso de cuando existe ya un caso judicial en procesos de embargos o practicados de bienes muebles o inmuebles que tiene a sus nombre el cliente para caso de no pago de sus operaciones crediticias con la entidad financiera, si existen bienes inmuebles con muy buena plusvalía, o tener pésimos valores para generar pérdidas en el momento de adquirir el banco propiedades adquiridas en procesos de remates. Para el otorgamiento de futuros préstamos, es importante para los casos de hipotecas, en cuanto a los terrenos o edificaciones, llevar

un control de inspecciones para no tener problemas de devaluación y el banco en un futuro tenga que estimar más recursos a propiedades que generan pérdidas.

Otras de las razones importantes en el análisis es conocer más a fondo el tamaño de la empresa con la cual se relaciona el cliente, tanto para asalariados como de ingresos propios.

En caso de los clientes asalariados es importante su experiencia laboral, su ingreso bruto e ingreso neto, gastos obligatorios, si posee o se encuentra libre de embargos, años laborales, que la constancia que muestre esos datos se encuentre membretada y con un número de teléfono fijo para verificar con la empresa el estado actual del empleado, tener conocimiento de la solvencia de la misma, cantidad de empleados y si se encuentra debidamente inscrita, que coincida con la orden patronal, el periodo, verificar su ocupación, que se reporte como salario y con sus aportes mes actual, anterior y tras anterior, promediarlos y comparar con la constancia salarial presentada.

Para las clientes que generan sus ingresos propios por servicios profesionales o negocios personales o familiares, conocer el mercado y estudiar su comportamiento histórico de ingresos, gastos y créditos que ha obtenido en el transcurso del tiempo, se requiere corroborar esos ingresos con respaldos ya sea facturas, contratos, recibos, estados de cuentas bancarias, declaraciones de renta del ministerio de hacienda, en caso de extranjeros que sean apostillados y certificados por un contador, para así asegurarse la providencia de sus ingresos y que concuerden con lo certificado por el contador.

Según el departamento de cobro de la oficina de Heredia, se indica que las personas que generan ingresos propios y presentan certificaciones de Contadores Públicos o

Independientes, son los clientes que tiene mayor porcentaje en la cartera de morosidad, por diferentes situaciones de baja de ventas, no cuentan con pólizas de desempleo, falta de renovaciones de contratos de sus negocios, etc.

Tabla No.04

TASA DE MOROSIDAD DE LA OFICINA DE HEREDIA CENTRO  
SEGUNDO SEMESTRE DEL 2017

Mes	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio
Porcentaje de morosidad a más de 90 días	1,72%	1,93%	2,10%	1,95%	1,79%	2,53%	2,00%

Ilustración 4

Gráfico # 05

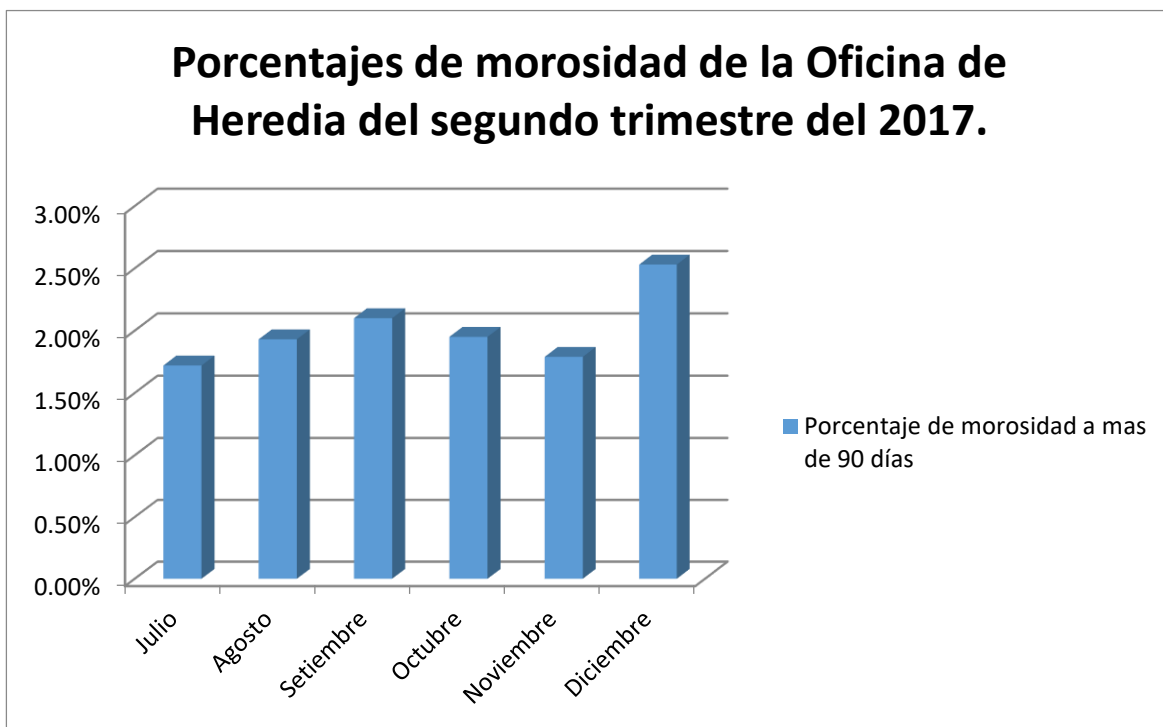


TABLA 5

Fuente: Datos obtenidos en oficina BCR Heredia.

De acuerdo con la tabla No. 04, se muestran las variaciones con respecto a las tasas de morosidad que obtuvo la oficina central de Heredia del Banco de Costa Rica, en el periodo del segundo semestre del 2107, con un aumento de un 0,81% en su cartera de morosidad en seis meses.

#### **4.5 Identificar los principales riesgos crediticios en el producto de tarjetas de crédito que afectan a la entidad financiera.**

En el departamento de Cobro en la Oficina de Heredia Centro del Banco de Costa Rica, para los clientes con indicios de días atrasos, según las diferentes tipos de cartera de cobro desde el día 1 a 30 días, de 31 a 60, de 61 a 90, y de 91 a más, hasta llegar a evitar a tener problemas económicos con costos financieros al caer en morosidad o incluso perjudicar el historial crediticio en procesos de cobro judiciales afectando los bienes.

Es importante que el cliente informe a la entidad Bancaria en el departamento de cobro, encargado de oficina o departamento de préstamos desde un primer momento las causas de sus atrasos o dificultades que va a tener, por ejemplo el desempleo, problemas de ventas en comercios propios, disminución de los servicios profesionales que brinda, problemas de salud que la aseguradora no lo pueda cubrir, etc. Desde el momento que está teniendo problemas al generar esos atrasos, es conveniente conocer las razones para poder llegar a un arreglo o buscar alguna solución que sea beneficioso a la entidad para evitar aumentar su cartera de morosidad y al cliente afectando su récord crediticio, ya que es importante tener actualizadas las carpetas de seguimiento en todos los casos.

En Costa Rica existen Instituciones que se dedican a vender información sobre comportamiento de pago, con base en que muchas compañías deciden dar o negar un crédito, que están recurriendo a nuevas tecnologías de análisis e inteligencia artificial para brindar un perfil completo de los solicitantes, incluyendo información de redes sociales. Además, asegura que ajustan sus procesos y la disponibilidad de datos de las personas a lo que impone la Ley 8.968 de ***Protección de la persona frente al tratamiento de los datos personales***, que rige desde setiembre del 2011, la cual establece las obligaciones y derechos de las entidades que disponen de bases de datos y de los consumidores que son propietarios de su información personal.

El servicio permite que los bancos y comercios puedan analizar a los solicitantes de productos de crédito que incluyen el histórico de deudas, las referencias personales, bienes muebles e inmuebles que les pertenece, juicios del cliente, y así tener conocimiento de cierta información valiosa para un estudio según sus niveles de ingresos promedio y de endeudamientos, capacidad de pago para conocer su comportamiento en el mercado financiero y en otros negocios comerciales.

Unos de los servicios más utilizados es el de Equifax, firma que brinda soluciones de prevención de riesgo crediticio y de fraude, análisis, gestión de cartera y cobranza. Además, provee servicios de *score* de crédito, monitoreo, procesamiento masivo o individual de la lista de seguridad internacional para prevención de lavado de activos y contra financiamiento al terrorismo.

Para el Banco de Costa Rica es requisito que los clientes se encuentren al día con las cuotas en la CCSS, que no se encuentre con facturas pendientes por seguros voluntarios que no se hayan cancelado o patronos morosos, en caso de estar manchado y en

proceso de arreglo, no es posible la aprobación del producto crediticio, con base en cumplimiento con el Art. 74 de la Ley Constitutiva de la C.C.S.S. Otras entidades que se consultan que no se encuentren pendientes de cuotas morosas son: IMAS, INA, FODESAF, se deben estar al día.

Una información importante en el análisis, es consultar en las páginas del Poder Judicial, se debe verificar el tipo de entidad judicial, el beneficiario y el estado lógico del expediente, casos que se analizan en los expedientes pendientes con financieras u otros bancos, prestar más importancia según su experiencia de pago, también para personas jurídicas o personas físicas, en procesos de demandas, practicados o pensiones alimenticias, que el expediente se encuentre activo se debe indagar las causas que originaron el mismo, las cuales los analistas deben tomarlas en cuenta en procesos de análisis de capacidad de pago y de aprobación o rechazo del caso, dependiendo de la situación o proceso pendiente, y en caso de las pensiones alimenticias, se procede a revisar el desglose salarial o deducirlo del ingreso neto.

Una revisión importante en la página del Registro Nacional, consultante con el número de cedula, si el solicitante actualmente tiene gravámenes vigentes que no aparezcan registrados en la SUGEF, se deben tomar en cuenta para la medición de su capacidad de pago, y de estar cancelados, presentar el comprobante del acreedor que lo demuestre, se da mucho en agencias de vehículos, financieras y prestamistas cuando hipotecan las propiedades.

Se identifica gran cantidad de casos con este tipo de certificaciones por su origen o procedencia de los fondos según la ley N° 8204 "Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de

capitales y financiamiento al terrorismo”, en todo producto o servicio que un cliente contrate con el Banco de Costa Rica, se debe cumplir con los requerimientos que establece la normativa sobre la legitimización de capitales, lo que se puede constatar según la conforma la documentación que respalde en cada expediente de crédito, en temas de riesgo o anti-corrupción, especialmente sobre lavado de dinero de acuerdo con la ley mencionada.

Según conversaciones con el Gerente de la oficina, deben tener claro con respaldos físicos y certificados de la procedencia de los fondos en caso de facturas timbradas, contratos de alquiler, contratos de servicios o estados de cuentas de entidades financieras, con su actividad que genera, tanto física o de la sociedad, registrada en el Ministerio de Hacienda, con sus pagos de impuestos al día, también realizando una visita “in situ” para verificar el local, producto o servicio que realmente tenga relación con los ingresos certificados por el contador.

Existen también solicitudes de créditos con personas extranjeros con condición legítima de residente permanentes, las cuales tienen sus requisitos adicionales para obtener un tipo de crédito con la entidad del Banco de Costa Rica, según su normativa y disposiciones internas de la entidad.

- Si la garantía está constituida solo por fianzas, uno de los fiadores debe ser costarricense y asalariado
- Si la garantía es un bien mueble e inmueble se debe nombrar un representante legal en el país.

Se puede conceder créditos a extranjeros pensionados siempre y cuando cumplan con lo establecido en la normativa para extranjeros con condición legítima de residente

en el país y reciba el pago periódico de la pensión en una cuenta del BCR o se realice el trámite para el traslado a una cuenta de la institución.

- Pensionados MENORES de 74 años se les puede otorgar una tarjeta de crédito SIN garantía hasta un límite de \$2.000,00 su equivalente en colones siempre que cuenten con capacidad de pago
- Clientes mayores pensionado o NO pensionados, MAYORES de 74 años, se les debe realizar análisis de capacidad de pago para cualquier límite de crédito y respaldar con una garantía a satisfacción del Banco.

En todos los casos debe incluirse en el informe del crédito la indicación clara de si el deudor es generador o no es generador de divisas, así como el criterio que se utiliza para realizar esta clasificación.

### **¿A quiénes se les debe de otorgar tarjetas sin fiador?**

A personas físicas mayores de edad costarricenses o extranjeros con cédula de residencia permanente, se les podrá otorgar tarjetas de crédito tanto de productos de la franquicia VISA o MasterCard, locales o internacionales.

En casos de que el deudor sea persona que tiene ingresos por actividades propias, se debe presentar una certificación de ingresos emitida por un Contador Público Autorizado o constancia de ingresos emitida por contadores privados (solo aplican para personas con ingresos brutos mensuales que no superen los \$1,000.00 o su equivalente en colones), según cumplimiento en el Art 14 de la Ley de Regulación de la Profesión de Contadores Públicos y Creación del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica No 1038, como es emitida en la circular N° 16-2015 que establece la guía mínima de

requisitos para realizar trabajos de certificación de ingresos o estudio de ingresos en ambos casos se debe presentar.

- El informe debe de venir con la palabra “Certificación”
- Dirigido a la entidad que corresponde, en este caso el Banco de Costa Rica.
- Datos personales de la persona o sociedad.
  - Nombre completo
  - Cedula física o jurídica.
  - Estado civil.
  - Profesión u oficio.
  - Dirección exacta.
  - Indicar el origen de los ingresos.
  - Años de experiencia en la actividad.
- La forma de cómo se comprobó o verifico esos ingresos.
- Ingresos brutos, costos y gastos e ingresos netos.
- Nombre completo del contador (a), numero de carnet, póliza de fidelidad vigente, sello y timbre correspondiente
- Ingresos por un año, y cuya fecha de emisión no debe de exceder a un mes.

Los respaldos deben presentar los últimos doce (12) estados de cuenta bancarios o declaración jurada sobre impuestos sobre la renta del último periodo presentado, con su comprobante de pago.

En casos que los clientes que laboran en el extranjero, deben cumplir con lo normado para el Banco de Costa Rica, igualmente por estado de cuenta o declaraciones de renta,

los documentos y firmas deben estar debidamente autenticados conforme con los procedimientos establecidos por cada consulado o embajada costarricense o en sustitución de este trámite, deberá realizar la apostilla.

Caso contrario de las personas asalariadas tiene que presentar una constancia de la empresa con vigencia de un mes, que indique lo siguiente.

- Nombre completo
- Cedula de identificación.
- Puesto que desempeña
- Tiempo de laborar.
- Su ingreso bruto y neto.
- Indicar si posee embargos y gravámenes.
- Fecha de emisión.
- Su membrete, firma de un encargado RRHH, con teléfono (s) fijo (s).

Para toda constancia de salario, se deberá realizar la confirmación de la misma mediante llamada telefónica al patrono, indicando la fecha, número telefónico y nombre de la persona que les confirmo dicha información. Lo anterior, por instrucción de la administración.

Adicionalmente, se debe presentar su orden patronal vigente, con su nombre completo, número de cedula, con sus tres periodos (tras anterior, anterior y actual), ocupación actual, mes de validación más reciente, para poder comparar y compararlo con su constancia salarial que concuerde con sus ingresos reportados, de lo contrario deberá aportar un desglose de salario.

En caso que se indique en la orden patronal “Patrono Moroso” y principalmente cuando se trate de un patrono de empresa privada, valorar en conjunto con el Gerente de zona la situación, a fin de estimar el posible riesgo del cierre del negocio y la posible afectación para el cliente.

Se debe verificar el estado de la Sugef, cuya mora máxima en el comportamiento de pago histórico no supere los 30 días, según su categoría de riesgo, el informe de la dirección del Centro de Información Crediticia (CIC), en el que se analiza la situación de endeudamiento, de no cumplir con este requerimiento, es necesario justificar y presentar a la gerencia para la aprobación de la solicitud.

Con el informe se debe analizar y tomar en cuenta la cantidad de operaciones que el solicitante tiene activas, deudas con tarjetas de crédito, sus límites de crédito, cantidad de extra-financiamientos que posee, operaciones de vivienda, vehículos sus tasas de interés, cantidad de meses con experiencia crediticia, y la calificación según su comportamiento histórico.

El Banco de Costa Rica, actualmente cuenta con una cantidad de productos de tarjetas de crédito de dos de las principales marcas que se manejan en el mercado: Visa y MasterCard, de las cuales se van a detallar algunos productos vigentes.

#### Productos de tarjetas de crédito Visa.

- Internacional Visa
  - Tasa 32%
  - Plazo 60 meses
  - Límite de Crédito: \$500.00

- Oro Visa
  - Tasa 32%
  - Plazo 60 meses
  - Límite de Crédito: \$3,000.00
  
- Platinum Visa      <https://www.visa-platinum.com/cr-bcr>
  - Tasa 32%
  - Plazo 60 meses
  - Límite de Crédito: \$7,000.00
  
- Infinite Visa      <https://www.visa-infinite.com/cr-bcr>
  - Tasa 32%
  - Plazo 60 meses
  - Límite de Crédito: \$15,000.00

#### Productos de tarjetas de crédito MasterCard

- Estándar MasterCard
  - Tasa 32%
  - Plazo 60 meses
  - Límite de Crédito: \$500.00
  
- Oro MasterCard
  - Tasa 32%
  - Plazo 60 meses
  - Límite de Crédito: \$3,000.00
  
- Platinum MasterCard.

- Tasa 32%
- Plazo 60 meses
- Límite de Crédito: \$7,000.00
  
- Back MasterCard.
  - Tasa 32%
  - Plazo 60 meses
  - Límite de Crédito: \$15,000.00
  
- Tarjeta de crédito Kristal
  - Tasa 36%
  - Plazo 84 meses
  
- Corral,
  - Tasa 36%
  - Plazo 60 meses
  
- Tarjeta Virtual
  - El cliente controla el monto.

Todas las tarjetas anteriores cuentan con asistencia dentro y fuera del país, y en su gran mayoría cuenta con los siguientes beneficios.

- Aceptación a nivel Mundial, y toda compra será registrada en la moneda colones al tipo de cambio de la fecha de compra.
- Compras en el exterior sin recargos

- Acumulación de Puntos.
- Descuentos a la Mano.
- Plan BCR 0%.
- Control de monitoreo para la prevención de fraudes.
- Servicio Personalizado.

### **Formas y tipos de pago de las tarjetas de crédito.**

Para toda entidad financiera cuando, se entrega la tarjeta de crédito ya aprobada, es importante que el cliente comprenda muy bien el tema de la forma de pago conociendo dos definiciones básicas para manejar adecuadamente:

- Fecha de Corte
- Fecha de pago.

El cliente debe tener siempre en mente estas fechas, escritas, calendarizadas, como recordatorio en su celular o *tablet*, como le quede más cómodo para no olvidarlas

- La fecha de corte de las tarjetas de crédito, es el día en que el banco emisor marca como fin de un periodo de las transacciones y al mismo tiempo establece el inicio de otro. A partir de esta fecha, el Banco otorga veinte (20) días naturales para pagar, puede que esta fecha darse en cualquier día del mes.
- La fecha de Pago, se define como la fecha límite en que debe pagar, ya sea pago mínimo o una cantidad superior.

Ambas fechas siempre son las mismas cada mes, ya están establecidas y de no ajustarse a sus necesidades puede solicitar el cambio de estas en cualquier sucursal de BCR, o a través de la sucursal telefónica; las mismas se reflejan en el estado de cuenta

y los pagos se realizan por medio de las ventanillas de servicio de cualquier sucursal bancaria o por comercio electrónico.

El Banco de Costa Rica le da la posibilidad de realizar dos tipos de pagos:

- Pago mínimo: mediante el que el cliente asumirá los intereses utilizando el financiamiento, se realiza 28 días después de la fecha de corte; genera Intereses corrientes
- Pago de contado: No es necesario el uso del financiamiento, se paga en 20 días naturales después de la fecha corte, para no generar interés corriente del período según la fecha límite de pago u otros cargos.



Según información de los promotores y promotoras de crédito de la oficina del Banco de Costa Rica en Heredia Centro, en la primera visita del cliente para solicitar una tarjeta de crédito o cualquier producto, es obligatorio hacer preguntas muy esenciales y específicas para tener claro lo que requiere el cliente, teniendo en cuenta la experiencia crediticia que tiene con otras entidades, o del mismo Banco al ampliar su portafolio de productos o no tener conocimiento del producto y adquirirlo por primera vez e iniciar un nuevo historial crediticio. La edad del cliente es importante al adquirir este tipo de crédito revolutivo, por su experiencia de sus finanzas personales, con el manejo de otras operaciones, para que la entidad pueda analizar su límite adecuado para el otorgamiento

de una tarjeta, teniendo en cuenta que el nuevo cliente vuelve a tener el límite disponible con opción a realizar avances de efectivo o consumo de la tarjeta de crédito. Otras de las consultas es la continuidad o uso que va a tener con el producto, si es una persona que está viajando constantemente dentro o fuera del país, o para compras de canasta básica del hogar, estudios universitarios, para restaurantes o para alguna emergencia de salud.

En el caso de que él o la solicitante no vayan a tener mucho uso, advertirle custodiar bien la tarjeta de crédito en un lugar seguro, tomando en cuenta que se encuentra en estado activo y que cualquier persona puede hacer uso de compras físicas o fraudes.

Existen tipos de fraudes de tarjetas de crédito y cambian con frecuencia como las nuevas tecnologías. Se pueden tratar dos tipos de categorías principales, conocidos como:

- Tarjetas No Presentes.
- Tarjetas Presente.

El primer caso se trata del tipo más común y ocurre cuando la información del titular del Banco es robada y utilizada ilegalmente sin la presencia física de la tarjeta.

Esta estafa suele ocurrir en línea, y puede ser llamados correos electrónicos de *Phishing* o suplantación de identidad, enviados por estafadores que se presentan como Instituciones creíbles para robar información personal o financiera a través de enlaces con programas maliciosos.

El segundo caso, aunque resulte menos común, ocurre cuando un vendedor pasa la tarjeta por un dispositivo que almacena información y luego la utiliza para cargarle otras compras no realizadas por el tarjeta habiente.

Hoy en día existe la tecnología '*contact less*' o pago sin contacto, se permite pagar con tan solo acercar la tarjeta al terminal de venta, el sistema funciona gracias al NFC ('near field communications'), una tecnología inalámbrica de corto alcance que permite la transmisión instantánea de datos entre dispositivos que se encuentran a unos cuantos centímetros de distancia.

Su tecnología proviene de las etiquetas RFID o Identificación por radiofrecuencia (del inglés Radio Frequency Identification) que es un sistema de almacenamiento y recuperación de datos de acceso remoto mediante ondas de radio. Es un microchip que almacena información que se puede leer desde una distancia por un dispositivo especial llamado lector o interrogador. Las etiquetas RFID se encuentran ahora en algunos pasaportes, licencias de conducir, tarjetas de crédito, tarjetas de identificación de los empleados y de la universidad. Las tarjetas de crédito RFID utilizan una radiofrecuencia para transmitir información financiera de carácter personal. Por desgracia, las tarjetas de crédito RFID pueden ser duplicadas cuando un usuario no autorizado extrae información no encriptada en las tarjetas de crédito RFID utilizando un lector de radiofrecuencia.

Tabla # 05

Tipos de Riesgos que se identificaron en la cartera de morosidad

Tipo de riesgo	Detalle
Mal análisis en los ingresos del solicitante dependiente.	El solicitante no tiene capacidad real de pago, pero por omisión de algunos de los rubros, se reporta con capacidad de pago cuando se realiza el cálculo.
Historial crediticio SUGEF	Atracción de clientes con mal comportamiento de pago con otras entidades financieras reguladas. Existen posibilidades de que el BCR sufra las mismas consecuencias.
Certificaciones de Contadores Públicos o Privados.	Alteración de los datos contables, que provocar que el cliente reporte ingresos por encima de los reales que le permiten adquirir el crédito.
Comprobación de los ingresos Certificados por Contadores.	Existe la posibilidad que el cliente entregara comprobantes falsos y no realice la actividad, monto, y experiencia que el Contador está certificando.
Constancias Salariales.	Emitidas por empresas no reconocidas, el cliente no tiene antigüedad laboral, tiene solo ingresos fijos, embargos y gravámenes pendientes
Ordenes Patronales de la C.C.S.S. (Oficina virtual SICERE)	Información incompleta, se encuentra incapacitado el cliente, que trabaje por extras o bonificaciones, ver su historia de aportes.
Constancias de Pensionados.	No se toma en cuenta el monto líquido de pensión, para su liquidez de pago de la tarjeta de crédito y consumo diario. Algunas pensiones por monto pagan impuesto sobre la renta.
Desconocimiento de uso de parte de cliente la tarjeta de crédito	Acumulan días de pago, no conocen la dinámica de pago de contado o tomar el crédito, pagos mínimos, tasas de interés de mora, etc, incide en que eleve la mora.
El pago mensual no cubre la cuota mínima del saldo adeudado	Puede afectar a la entidad financiera en la cartera de morosidad, el historial crediticio del cliente.
Clientes con Pensiones alimenticias	Afecta a la entidad el no pago, por prioridad de su responsabilidad con el Juzgado de Pensiones.

Ilustración 5

Fuente. Autoría personal

#### 4.6 Administración de Riesgo.

Desde el primer momento de una solicitud de una tarjeta de crédito o cualquier tipo de préstamo que esté disponible en la entidad financiera, los encargados de servicio al cliente responsable en la entidad bancaria, tienen como prioridad un buen asesoramiento para que el cliente o usuario pueda cumplir con sus expectativas o propósitos para

ejecutar correctamente el plan de inversión que se desea realizar, teniendo claro las condiciones aptas que le beneficien las finanzas personales del cliente.

Es importante que los asesores encargados del área de crédito, puedan analizar a fondo las necesidades e intereses que desea el cliente, estudiar su experiencia crediticia, la providencia de sus ingresos, cuánto gasto genera en otras operaciones o deudas no reguladas, y ver todas las posibilidades de que obtenga un primer u otro instrumento de crédito, para eso, el Banco de Costa Rica posee una herramienta de medición, si es viable su nivel de endeudamiento según sus nivel de ingresos.

Ese clasificador requiere datos según el tipo de crédito que solicita el cliente, en este caso para las tarjetas de crédito, monto, la tasa de interés, actualmente el BCR maneja una tasa de interés de treinta y dos por ciento anual (32%), el ingreso bruto y neto, las deudas que tiene actualmente ya sea deudas directas, tarjetas de crédito con otras entidades financieras, y deudas que no sea reguladas por SUGEF. La misma herramienta indica si es apto o no para el otorgamiento del producto solicitado.

Según experiencias de los promotores de crédito de la sucursal bancaria del Banco de Costa Rica en Heredia Centro, en los últimos años han identificado gran cantidad de clientes que requieren solicitar un servicio crediticio, pero tienen problemas con sus finanzas personales, ya que fueron víctima de campañas promocionales, adquiriendo deudas, con tasas de intereses elevadas que se ofrecen en el mercado, sin tomar en cuenta el problema que les puede generar en el futuro. Es evidente que existe desconocimiento en muchos casos en aspectos financieros, y en busca de otras

opciones de financiamiento se les dificulta, y recaen con más problemas que se suman al historial crediticio, hasta llegar a tener calificaciones negativas.

En el BCR existen financieras, prestamistas, cooperativas, bancos privados y públicos que realizan decisiones con estudios en niveles de endeudamiento dejando al límite al otorgamiento de préstamos o créditos, con altas tasas de interés a solicitantes con baja liquidez, convirtiendo en un popular mecanismo facilitador de consumo de bienes como de servicios, por no contar con el dinero para abastecer las necesidades básicas, o bien, como una forma de calzar dentro de las expectativas de la ciudadanía de consumo, y no mitigaron el riesgo que esto implica, el pago de altas comisiones e intereses los pueda afectar por un mal asesoramiento.

Según conversaciones con los promotores de crédito de la sucursal del Banco de Costa Rica, la entidad junto con el cliente, debe tener claro el plan de inversión, que se cumpla según lo estipulado en la solicitud, como responsabilidad de la entidad financiera ante una futura auditoria interna, por ejemplo, en la compra de una vivienda, el fin es adquirir solamente el bien Inmueble, no comprar un automóvil y comprar saldos de tarjetas de crédito o en gastos personales, para eso existen tasas de interés para cada producto con diferentes plazos.

Teniendo claro el punto anterior, se debe mantener control en las entidades financieras que los asesores presten este tipo de servicio, los clientes puedan obtener una mejor liquidez en sus finanzas personales y poder cumplir con sus necesidades y expectativas, por el bien de ellos mismos y de la entidad.

Una de las formas para administrar el riesgo con las tarjetas de crédito, es colocando a los solicitantes de plásticos con montos mínimos según su capacidad de pago y no dejar su nivel de endeudamiento al límite, para que empiece a obtener experiencia crediticia y que conozca el producto, siendo responsable con sus finanzas personales y obteniendo liquidez económica estable.

Según informan los encargados del departamento de cobro, existen casos que se encuentran en cobros judiciales, los clientes no les aceptan la póliza de vida ni de desempleo por medio de las corredoras de seguros, una de las razones son las enfermedades o discapacidades, que entran a reclamos de tiempos muy largos que hacen que el cliente se atrase en sus pagos por no poder seguir trabajando, pero para la corredora de seguros son clientes que tienen que tener enfermedades diagnosticadas hasta un 60% o encontrarse en una cama, y poder solicitar una cobertura que le ayude a cubrir los préstamos que se encuentran moros.

También ha existido muchos de los casos de no pago por problemas de separaciones de parejas, esto es de los casos más comunes de hoy en día según conversaciones con el Encargado de la Oficina de Heredia. En estos casos inician un proceso de división de los bienes y nos les interesa pagar a las entidades bancarias para no favorecer a su ex pareja, aun así teniendo la liquidez y solvencia para cubrir las cuotas, esta situación que está apareciendo en Costa Rica, provoca que muchas de las operaciones están cayendo en estados de mora y en cobro judicial, por asuntos de divorcios, en los que se comunican con la entidad del proceso que están teniendo y que al no vender o traspasar la deuda no van a seguir pagando las mensualidades, sin conocimiento de que les

afectan sus registros crediticios por el no pago, y en caso de las tarjetas de crédito, tienen tarjetas adicionales y extendidas, con deudas que no desean pagar por esta situación.

Según el encargado de la Oficina, junto con el departamento de gestión de cobro, realizan una valoración de la situación del cliente, o un pre estudio según las condiciones que se encuentra la deuda, en días de atraso, si se ha podido localizar para llegar a un arreglo de pago, teniendo como opción se puede realizar una Operación Readecuada, que se basa en cambiar unas de las condiciones vigentes, una Operación Refinanciada y Restructuración de la deuda que consiste en eliminar la tarjeta de crédito y otorgar un préstamo a 5 años, con menor tasa de interés, si el cliente cuenta con bienes a su nombre, o llegar al caso de que la sucursal tenga que tomar la medida de pagar un gasto y pasar al cliente en incobrable.

Tabla # 06

Criterios para administración de Riesgo.

RIESGO	INSTRUMENTAR
Mal análisis en los ingresos del solicitante dependiente.	Los asesores de la entidad financiera deben de estar pendientes de actualizar sus herramientas y asesorarse con actualizaciones en normativas y disposiciones vigentes.
Historial crediticio SUGEF	Tomar en cuenta en la aprobación, la experiencia crediticia en el manejo de créditos y préstamos con entidades reguladas.
Certificaciones de Contadores Públicos o Privados.	Verificar la providencia de los ingresos, años experiencia en el negocio, verificar los ingresos contra los gastos que genera sin concuerdan con su actividad.
Comprobación de los ingresos Certificados por Contadores.	Realizar estudio de las facturas timbradas, declaraciones de Renta vigentes, estados de cuentas bancarios membretadas, periodos de los contratos.
Constancias Salariales.	Confirmar la existencia de la empresa, que el empleado se encuentre activo y los ingresos que recibe.
Ordenes Patronales de la C.C.S.S. (Oficina virtual SICERE)	Estudiar el comportamiento de ingresos netos, sin tomar las comisiones, o ingresos no reportados por el patrono.
Constancias de Pensionados.	Otorgarle tarjetas de crédito a pensionados con montos mínimos y edades
Desconocimiento de uso de parte de cliente la tarjeta de crédito	Asesorar al nuevo cliente con el uso y la responsabilidad de la tarjeta de crédito, días de pago
El pago mensual no cubre la cuota mínima del saldo adeudado	Llegar a un arreglo de pago a tiempo, antes que el cliente pierda interés de pago de la deuda
Clientes con Pensiones alimenticias	Deducirle en su capacidad de pago, las deducciones obligatorias que el cliente presenta ante otras entidades.

Ilustración 6

Fuente. Autoría personal

## **Capítulo V.**

### **Conclusiones y Recomendaciones**

En este apartado se indican las conclusiones que se determinaron para cada uno de los objetivos planteados en el inicio de la investigación. Asimismo, se detallarán recomendaciones para cada uno de ellos. Se espera compartir estos resultados a la gerencia del Banco de Costa Rica en la sucursal de Heredia Centro No 220, a fin de que puedan ser considerados como puntos de mejora y de respaldo para la toma de decisiones, a fin de buscar disminuir los índices de morosidad y gastos por estimaciones.

## **5.1 CONCLUSIONES.**

**5.1.1** Antes de entrar a concluir sobre la temática de los objetivos del estudio, cabe señalar (sobre el entorno general) que las deudas de las tarjetas de crédito en Costa Rica, aumentaron un 23% entre octubre del 2016 y octubre del 2017, lo que representa que la deuda pasó de  $\text{¢}924.336$  millones a  $\text{¢}1,1$  billones, (deuda en moneda nacional y dólares), lo que implica que el crecimiento ha sido continuo y se estima que será sostenido, ya que por parte de los entes financieros no se observa ninguna acción que frene este fenómeno, ya que este producto es el que genera más ingresos en las utilidades de los emisores.

**5.1.2** En el mercado financiero según la investigación, se encontró que un setenta y uno punto nueve por ciento (71.9%) de los plásticos en circulación cuentan con tasas de interés en colones que oscila entre un cuarenta por ciento (40%) y un cuarenta y nueve punto nueve por ciento (49.9%), en su mayoría representada por los Bancos Privados. Es evidente que el producto se vuelve caro, en caso que los tarjetahabientes usen el crédito.

## Objetivo. 1 - Metas

**5.1.3** La Oficina de Heredia Centro, obtuvo según sus metas un aumento del tres por ciento (3%) en la cartera de colocación, entre el 2016 al 2017. La meta de colocación demandada, era del 15% para este periodo. Esta meta como se observa, no se cumplió, por lo que la presión del logro de metas en la Oficina No. 220, será cada vez mayor, y es parte del clima organizacional que se vive en la Sucursal.

**5.1.4** La práctica del Banco de Costa Rica de aumentar los límites anuales en el disponible de las tarjetas de crédito, si un cliente manifiesta un récord crediticio satisfactorio, con operaciones bien atendidas, completamente al día, es una práctica sana para mantener las metas solicitadas a las oficinas, además de administrar los riesgos inherentes.

## Objetivo. 2 – Comportamiento.

**5.1.5** Los clientes que solicitan tarjetas de crédito, con justificación de ingresos por medio de Certificaciones de Contados Públicos y Privados, son los clientes que se reportan con mayor índice de morosidad.

**5.1.6** De acuerdo con los datos obtenidos en el periodo analizado, el 70% de la colocación de tarjetas, están al día, con excelente comportamiento de pago. Lo que permite concluir que el análisis y aprobación, es satisfactorio y acertado, en la Oficina, los criterios de aprobación, son balanceados y no se impulsan con la presión de cumplir la meta de colocación, riesgo que se pretendía evaluar.

### Objetivo. 3 – RIESGOS

- 5.1.8** Los errores en el cálculo de la capacidad de pago en los solicitantes asalariados, son muy frecuentes, debido a órdenes patronales y constancias salariales mal confeccionadas por las empresas.
- 5.1.9** De acuerdo con muchas de las consultas que generan las personas en las plataformas de servicios en la sucursal, no existe conocimiento en las tarjetas de crédito por parte de los tarjetahabientes del Banco de Costa Rica, algunos de los temas que desconocen son: a) Costo de sustitución del plástico, b) Costos de pólizas, y c) Costos de anualidad, (en cualquier tipo de plástico). Información que no les fue suministrada en el momento de la entrega del producto.
- 5.1.10** Los encargados de gestionar las solicitudes de tarjetas de crédito en los análisis de capacidad de pago para empleados públicos, deben tomar en cuenta que dichas Instituciones realizan asensos temporales y contratan empleados interinos, clientes que entran en mora, en el momento de que se suspenden dichos nombramientos.
- 5.1.11** En el otorgamiento de tarjetas de crédito a los solicitantes pensionados, debe considerarse que tienen posibilidades de adquirir este producto hasta un monto de dos mil dólares (\$2,000.00), con pensiones mínimas que otorga la Caja

Costarricense Seguro Social u otras entidades, siendo estas inembargables, lo que obstaculiza los procesos de cobro judicial.

**5.1.12** Existe la posibilidad del otorgamiento de tarjeta de crédito a personas asalariados con Pensiones alimenticias del Juzgado, siendo así que en un proceso de atrasos o morosidad no se pueden embargar su salario ya que está primero el bienestar de las personas beneficiarias de esa pensión.

**5.1.13** Los niveles de endeudamiento de los tarjetahabientes son altos, pues al obtener una o más tarjetas de crédito, las entidades le abren la oportunidad del endeudarse, teniendo problemas de liquidez y adquiriendo bienes y servicios innecesarios.

#### Objetivo. 4 - QUÉ SE VA A HACER

**5.1.14** La oficina del Banco Costa Rica, deberían contemplar en el procedimiento de, Entrega Tarjeta de Crédito, ofrecer al nuevo tarjetahabiente, la siguiente información: a.) Las fechas de corte, b.) fechas de pagos mínimos, c.) como funciona la acumulación de puntos, d.) solicitar reportes de salidas del país para evitar en lo posible, problemas en el extranjero, y así mismo, divulgar los puntos autorizados para realizar los pagos a tiempo, sin cargos adicionales.

**5.1.15** Actualmente para adquirir una tarjeta de crédito, el requisito que debe tener el solicitante es tener un ingreso mínimo requerido de seiscientos dólares (\$600.00) o su equivalente en colones, ya sea para clientes asalariados o de

ingresos propios. Una de las medidas por tomar, es la revisión de dicho monto en forma periódica, y parametrizar dicho ingreso.

**5.1.16** En caso por enfermedades graves, y existiendo ya atrasos por no pago, por parte tarjetahabiente, existe un beneficio de pólizas de vida, que el momento de llegar a procesos de morosidad, pero existen ciertas restricciones para adquirir este tipo de seguro, como que debe estar incapacitado hasta un 60% de su condición física.

## **5.2 RECOMENDACIONES.**

Como resultado del desarrollo de la Investigación y tomando en consideración las conclusiones hechas anteriormente, se indican las siguientes recomendaciones dirigidas al Banco de Costa Rica en la Sucursal de Heredia Centro No 220:

5.2.1 Se recomienda más regulación en las tasas de endeudamiento en las entidades por medio de las Superintendencias, para disminuir el otorgamiento a personas sin capacidad de pago. Esta medida, en caso de que por la vía de la regulación no se realice, es tema de los entes financieros, a fin de conservar una cartera crediticia sana, específicamente en tarjetas de crédito, tema del presente estudio.

5.2.2 A fin de favorecer a los tarjetahabientes y que no sean sorprendidos en el uso del producto por desconocimiento de las condiciones del mismo, ejemplo: las altas tasas

de interés, es importante que se fortalezca aún más la inducción, especialmente a los nuevos clientes, a fin de evitar el crecimiento de la mora. Así mismo, evitar que los clientes mantengan varios plásticos, de otras marcas, con saldos al descubierto.

5.2.3 Se recomienda a la Gerencia de la Oficina, implementar mecanismos para aumentar sus colocaciones y cumplir satisfactoriamente con sus metas, por ejemplo participar en ferias y generar beneficios diferentes, como la entrega de tarjetas con base en expedientes de otros productos. Clientes que están comprando vehículo, casa o con créditos comerciales.

5.2.4 Las certificaciones deben verificar que cumpla conforme con los lineamientos al Colegio de Contadores Públicos, como se indica en el anexo #6, cómo se debe conformar el informe. Por ello se recomienda a la entidad financiera un análisis más riguroso para este tipo de clientes, y con ello no afectar la cartera de morosidad en un futuro.

5.2.5 Con respecto a los datos obtenidos de las tarjetas colocadas en el periodo analizado, un 70% de ellas son satisfactorias, por ello se recomienda llevar un control de esos excelentes clientes que pagan al día, para futuras solicitudes de otros productos de colocaciones y captaciones.

5.2.6 Se le recomienda a la oficina Comercial en estudio, más atención a sus colaboradores en el proceso de análisis y recomendaciones, para minimizar reprocesos

en el otorgamiento de las tarjetas de crédito, y agilizar la entrega o negación del producto en caso de no capacidad de pago, o afectar a la entidad financiera en un proceso de cobro que el cliente no tenga suficiente liquidez para el pago de sus obligaciones.

5.2.7 Es necesario que los encargados de realizar la entrega de las tarjetas de crédito en la sucursal, asesoren al cliente acerca de las características del producto, tasas de interés, fechas de pagos, en caso de fraude como proceder, las seguridades del plástico, costos administrativos, beneficios por la compra en comercios (Puntos), en caso de salida del país que formularios tienen que llenar, y en casos de emergencia adónde debe llamar, etc., para evitar disgusto por el cliente por detalles básicos y la entidad pierda un buen cliente por una mala información

5.2.8 Es recomendable que los promotores de crédito, tengan actualizados los manuales, disposiciones, normativas que el Banco de Costa Rica mantiene, y así evitar perjudicar a la entidad por desconocimiento en sus procesos de análisis. Por ejemplo: identificar los salarios de un empleado público bruto y neto sin tomar en cuenta en la capacidad de pago las extras, comisiones, asensos o contratos temporales, para disminuir el riesgo.

5.2.9 Es muy importante recomendar a la oficina, los casos de las personas con pensiones de la CCSS o del Magisterio Nacional, este tipo de productos, por la circunstancia que en el proceso de análisis, es aceptable una tarjeta de crédito de \$2,000.00, con una pensión mínima de aproximadamente ochenta mil colones (₡80,000)

a ciento treinta mil colones (¢130,000), para la compra de sus necesidades mensuales, con el riesgo de que en el momento de no pago, el banco no puede embargar la pensión. Lo máximo que se recomienda para este producto sin ninguna garantía, son \$500.

5.2.10 Siempre con el tema de pensiones, en este caso son pensiones alimenticias por del Juzgado, se recomienda que para el análisis en este tipo de casos que el promotor junto con el encargado, tomen en cuenta el ingreso neto y bruto, con ingresos mensuales mayores que \$1,000 dólares o su equivalente en colones y valorar la cantidad de pensiones y los aumentos que ellos generen, para no perjudicar al cliente y la Oficina, y con ello disminuir el riesgo de no pago a la cartera de morosidad.

5.2.11 Se recomienda en la entrega de una tarjeta de crédito, que el cliente no pierda su estabilidad económica, por ello en el proceso de recolección de documentos y procesos de análisis, indicarle al cliente que tiene que cerrar tarjetas de crédito que no usa o disminuir límites altos de crédito de tarjetas de otras entidades, y ofrecer la compra de saldos con tasas y condiciones menores al mercado, mejorando su estabilidad económica personal o familiar.

5.2.12 En el caso de los Ingresos mínimos por seiscientos dólares (\$600) para el otorgamiento de una Tarjeta de crédito con el Banco de Costa Rica, se recomienda aumentar ese límite a ochocientos dólares (\$800) o su equivalente en colones en el ingreso bruto. Con esta medida, la entidad financiera otorgaría estos plásticos con

créditos resolutivos a clientes muy ajustados en capacidad de ingresos según su nivel de endeudamiento.

5.2.13 En el otorgamiento de una Tarjeta de crédito, es recomendable analizar la edad, monto solicitado y condiciones de salud de la persona, porque este tipo de créditos no requieren una póliza de desempleo, ni de enfermedades, para un futuro reclamo, con ello indicarlo al encargado de la oficina para su valoración en el otorgamiento, y evitar el riesgo de no pago, por no generar ingresos, que conlleva a procesos de cobro afectando las utilidades de la Oficina.

## **Capítulo VI**

### **Propuesta**

## **6.1 Herramientas para la disminución de riesgos en el otorgamiento de tarjetas de crédito:**

### **Objetivo.**

El objetivo de la propuesta es disminuir el riesgo de la oficina de Heredia Centro No. 220 del Banco de Costa Rica, en el otorgamiento de las tarjetas de crédito, por lo que se busca instrumentar el proceso, con el uso de formularios de evaluación de la calidad de los atestados que presenta el cliente. Esto llevará a agilizar el análisis de las solicitudes y a evitar procesos de cobro a futuro, disminuir la cartera de morosidad, la cual es el indicador más sensible en el caso de tarjetas mal otorgados.

### **Justificación.**

Lo ideal es mantener una cartera de morosidad sin problemas, con ello apoyar al área de información de servicio al cliente, promotores y promotoras de crédito, con herramientas para recolección de información importante para el análisis, recomendación y otorgamiento de una tarjeta de crédito a un nuevo cliente o clientes que no tienen este producto, que cuenta con aumentar las colocaciones y utilidades a la entidad financiera. Para tener una buena expectativa de colocación, la sucursal debe contar con personal capacitado en el tema de crédito, analizar los puestos que se requiere que deban entregar información y promocionar el producto.

### **Lugar de desarrollo**

Las herramientas propuestas se utilizarán en el Banco de Costa Rica en la Oficina de Heredia Centro No. 220, donde se realizó el estudio, queda a discreción de la administración del Banco, reproducir su uso en otras dependencias.

Los módulos que se beneficiarán inicialmente para administrar el riesgo son:

- Plataforma de servicio al cliente. (Recepción de documentos).
- Promotores de crédito. *Check List*.
- Analistas de crédito (Revisar expediente de las tarjetas de crédito).

### **Presupuesto:**

Para implementar esta propuesta, el Banco dispone de los recursos necesarios ya que para este tipo de iniciativas, los asigna en los procesos típicos de la oficina a fin de mantener la mejora continua, por lo que no se generaría costos adicionales y serían poco representativos para la Institución, para poner en práctica estos formularios propuestos en este trabajo de investigación.

### **Actividades**

Reunión con el encargado de la oficina para la primera semana, luego de presentar el trabajo de investigación, para implementar los formularios propuestos en las áreas de información y colocación de tarjetas de créditos.

### Cuadro de Actividades.

<b>Actividad</b>	<b>Tiempo estimado</b>	<b>Observación</b>
Reunión con la Gerencia General de la zona de Heredia Norte.	1 hora	Presentación del Trabajo de Investigación, para implementar los formularios propuestos en las plataformas de servicio al cliente y promotores de crédito.
Reunión con el Encargado de la Oficina de Heredia Centro No. 220	1 hora	Presentación del Trabajo de Investigación, para implementar los formularios propuestos en las plataformas de servicio al cliente y promotores de crédito.
Reunión con los Plataformistas de la Oficina de Heredia. Centro.	30 minutos	Capacitación para implementar la propuesta con los requisitos necesarios que debe facilitar el cliente para el otorgamiento de una tarjeta de crédito.
Reunión con los Promotores de crédito de la Oficina de Heredia. No. 220	1 hora 30 minutos	Capacitar al personal para presentar la propuesta en el análisis que se debe dar con los requisitos presentados por el cliente para entrega de una tarjeta de crédito.
Reunión de seguimiento con el Encargado de la Oficina de Heredia. (1 mes después)	1 hora.	Reunión para ver resultados de los formularios propuestos, cantidad de tarjetas entregadas, minimizar procesos de análisis, y agilizar procesos.

## Requisitos para solicitudes de Tarjetas de crédito.

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre del Solicitante: \_\_\_\_\_ Cedula: \_\_\_\_\_

Solicitud de Tarjeta de Crédito (1)

Documento de Identificación (2)

Comprobantes de Ingresos.

Asalariados (3)

Constancia Salarial

Orden Patronal.

Estudio de Cuotas de la CCSS.

Ingresos Propios

Certificación de Ingresos.

Estados de cuenta - 12 meses

otros

Formularios.

Autorización de Sugef

Declaración de deudas no reguladas por Sugef.

Declaración de Grupo de Interés Económico.

( sello ) Del Promotor

**Check List para Promotores.  
Oficina de Heredia No220 - Solicitudes de Tarjetas de Crédito**

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre del Solicitante: \_\_\_\_\_

Cedula: \_\_\_\_\_

Solicitud de Tarjeta de Crédito	(1)	<input type="checkbox"/>	
Documento de Identificación	(2)	<input type="checkbox"/>	
Comprobantes de Ingresos.			
Asalariados.			
Constancia Salarial	(3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orden Patronal	(4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estudio de Cuotas de la CCSS.	(5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ingresos Propios			
Certificación de Ingresos	(6)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estados de cuenta originales- 12 meses		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Certificación Distribución del Capital Social Accionario.	(7)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
otros: _____	(8)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formularios.			
Autorización de Sugef		<input type="checkbox"/>	
Declaración de deudas no reguladas por Sugef.		<input type="checkbox"/>	
Declaración de Grupo de Interés Económico.		<input type="checkbox"/>	
Estados de cuenta.			
Ultimo corte de las tarjetas de crédito de otras entidades		<input type="checkbox"/>	

\* Verificar en Sugef, Registro Nacional, C.C.S.S, FODESAF, INA, IMAS, EQUIFAX, Poder Judicial,

- (1) Completas todas las calidades del solicitante, firmado y fecha exacta de la solicitud
- (2) Legible y Vigente, de ser Extranjero Residente: numero de asegurado de la CCSS en caso de CPA.
- (3) Indicar el salario Bruto y neto, puesto que desempeña y tiempo de laborar, condición laboral, Fecha de emisión, Tiene embargos y gravámenes.
- (4) Indique: Código verificador para consultar en pagina de SICERE, los tres (3) periodos reportados, indicar Reportado como: "salario".
- (5) En caso de confirmar continuidad laboral, considerar extras o comisiones.
- (6) Certificaciones de Contadores Públicos Autorizados ( monto superior a \$1,000 o equivalente en colones)
  - Debe tener la palabra "Certificación"
  - A quien va dirigida
  - Periodo de realizar la actividad producida( años ).
  - Periodo de revisión contable (12 meses).
  - Reportar el Ingreso "Bruto" y "Neto"
  - Párrafo de Alcance de Limitaciones.
  - Sello, timbre y firma de contador
  - Póliza de fidelidad Vigente
  - Hoja de Trabajo Correcta.
- (7) En caso que la Certificación de Ingresos este a nombre de una Persona Jurídica.
- (8) Medio que se verificaron los Ingresos.

Estados de cuenta Bancarios	<input type="checkbox"/>	
Declaración de Renta	<input type="checkbox"/>	
Declaración de Régimen Simplificado	<input type="checkbox"/>	
Contratos	<input type="checkbox"/>	Patentes <input type="checkbox"/>
Permisos	<input type="checkbox"/>	Facturas <input type="checkbox"/>
Otros: _____		

( sello ) Del Promotor

## Envió de Expediente Tarjetas de crédito.

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre del Cliente : \_\_\_\_\_ Cedula: \_\_\_\_\_

Caratula de Portada de solicitud

Solicitud de Tarjeta de Crédito (1)

Documento de Identificación (2)

Constancia Salarial

Orden Patronal

Certificación de Ingresos.

Declaraciones de deudas no reguladas por Sugef

Declaración de Grupo de Interés Económico

Estados de cuenta de otras entidades Financieras

Autorización de Sugef.

Otros: \_\_\_\_\_

( sello ) Del Promotor

## **Bibliografía.**

### **Bibliografía citada.**

Arias, F. G (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. 5ta. Caracas, Venezuela: Espíteme.

Gitman, Lawrence y Zutter, Chand (2016). Principios de Administración Financiera. Juárez, México: Pearson.

Gómez, M (2012). Elementos de Estadística Descriptiva. San José, Costa Rica. EUNED

Murgillo, Roberto A. (1985). Tarjeta de Crédito. Buenos Aires: Astrea.

Opdyke, J (2012). Finanzas Personales: Guía para gestionar mejor su dinero. Barcelona, España: Profit.

Ortega Jaime. (1994). La Tarjeta de crédito. Edino.

Robbin, S & Coulter, M (2014). Administración. México: Pearson.

Sarmiento, Ricaurte H. (1973). La Tarjeta de crédito, su aspecto jurídico y económico. Bogotá: Temis.

Solomon, M. (2013). Comportamiento del Consumidor. (10<sup>a</sup>. ed.). México: Pearson Educación.

### **Bibliografía electrónica**

Abissi, E (25 de octubre de 2017). Aumento deudas de tarjetas de crédito pese a menos opciones de mercado. El Financiero. Disponible en:

<https://www.elfinancierocr.com/finanzas/aumentan-deudas-de-tarjetas-de-credito-pese-a-menos-opciones-en-el-mercado/PI4P7EJEENHBVBSPTQOML3B7WM/story/>

Banco de Costa Rica (s.f). Banco de Costa Rica (sitio Web Oficial). Recuperado al 25 de febrero del 2018. Disponible en:

<http://www.bancobcr.com/>

<http://www.bancobcr.com/acerca%20del%20bcr/Historia.html>

<http://www.bancobcr.com/BCRTarjetas/index.html>

Banco Central de Costa Rica (2018). Recuperado el 1 de marzo del 2018 desde:  
<http://www.bccr.fi.cr/>

Decreto Ejecutivo No. 35 867 MEIC Reglamento de Tarjetas de Crédito y de Débito. Recuperado el 1 de marzo 2018 desde  
[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=67564&nValor3=94010&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=67564&nValor3=94010&strTipM=TC)

Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2018), Tarjetas de crédito y debito  
Rodríguez, O (25 octubre, 2017). Deudas con tarjetas de crédito aumentan 23% en el último año. La Nación. Disponible en:  
<https://www.nacion.com/economia/finanzas/deudas-con-tarjetas-de-credito-aumentan-23-en-el/IHL4UVEZPJADNC5YW32FDRL5UE/story/>

Súper Intendencia General de Entidades Financieras. (2018). Acuerdo Sugef 1-05, Reglamento para la Calificación de Deudores. Recuperado 29 de junio del 2018 desde:

<https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa-vigente/documentos/Sugef%2001-05.pdf>

<https://www.ennaranja.com/economia-facil/origen-e-historia-de-las-tarjetas-de-credito/>

<http://www.monedasdevenezuela.net/articulos/historia-de-la-tarjeta-de-credito/>

## **Glosario.**

### **A.**

Activo: Es el total de recursos del que dispone la empresa o entidad para llevar a cabo sus operaciones; representa todos los bienes y derechos que son propiedad del negocio.

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.

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

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.

### **B.**

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

## **C.**

Capacidad de pago: Situación financiera y capacidad del deudor para generar flujos de efectivo en el giro normal de su negocio o de la remuneración de su trabajo y retribución de su capital, que le permitan atender sus obligaciones financieras en las condiciones pactadas.

Capacidad de Riesgo: Nivel máximo de riesgo que una entidad es capaz de asumir en función de su gestión integral de riesgos, medidas de control, limitaciones regulatorias, base de capital u otras variables de acuerdo con sus características.

Cartera de crédito bruta: Se refiere al total de la cartera de crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) sin deducir la provisión para los créditos incobrables.

Categoría de riesgo: esta es la calificación que cada entidad financiera le debe de otorgar a sus deudores de acuerdo con los días de atraso que representa la operación de crédito. Estas categorías son ocho, A1, A2, B1, B2, C1, C2, D y E. En donde se debe de entender que A1 es la menor categoría de riesgo y E es la mayor categoría de riesgo.

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

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.

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.

Comportamiento de pago histórico: Antecedentes crediticios del deudor en la atención de sus obligaciones financieras durante los últimos cuatro años, independientemente de si éstas se encuentran vigentes o extintas a la fecha de corte, según términos definidos por la SUGEF.

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.

Crédito revolutivo: Operación crediticia que faculta al deudor el uso de fondos hasta un límite pre autorizado, en la cual cada pago aumenta la disponibilidad de fondos, tales

como líneas de crédito, tarjetas de crédito, sobregiros, y otras operaciones crediticias similares.

**D.**

Deudor (o codeudor): Persona que recibe fondos o facilidades crediticias de la entidad en forma directa. Adicionalmente se considerará como tal al descontatario en caso de un contrato de descuento, el cedente en una cesión con recurso, el obligado a pagar un documento en una cesión sin recurso, o la persona a la que la entidad concede un aval o garantía.

**E.**

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

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.

Estimaciones: Son los montos de dinero que toda entidad financiera debe de tener como reserva para prever posibles impactos por parte de los deudores. Esta reserva va de acuerdo con la categoría de riesgo de cada operación de crédito.

Expediente de crédito: Registro electrónico, documentación física y electrónica que la entidad mantiene sobre cada deudor.

**F.**

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

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.

## **G.**

Garantía: Es la cobertura contractual en los diferentes tipos de operaciones de préstamo o crédito para limitar o eliminar, mediante el establecimiento de garantías reales o personales, el riesgo de impago de principal, intereses y cualquier otro devengo a que quede obligado el prestatario o acreditado.

Gestión de cobro: son todas aquellas medidas o acciones que se utilizan para una eficiente recuperación de la cartera de morosa.

## **I.**

Intereses: Es un índice utilizado en economía o finanzas para registrar la rentabilidad de un ahorro o el costo de un crédito.

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.

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

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.

Intermediación Financiera: Proceso mediante el cual una entidad, normalmente un banco capta dinero del mercado (superavitarios) y lo coloca por medio de créditos a las demás personas (deficitarios), obteniendo un margen de intermediación.

## **L.**

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.

Liquidez económica: es la capacidad de una persona o empresa de hacer frente a sus obligaciones de corto plazo.

## **M.**

Morosidad: El mayor número de días de atraso en el pago de principal, intereses, otros productos y cuentas por cobrar asociados a la operación crediticia, contados a partir del primer día de atraso, que presenta el deudor en la atención de sus operaciones crediticias en la entidad a una fecha determinada según las condiciones contractuales de pago.

## O.

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.

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.

Operación readecuada: Operación crediticia en la que por lo menos una de las condiciones de pago contractuales vigentes ha sido modificada, excepto la modificación por prórroga, la modificación por pagos adicionales a los pactados en la tabla de pagos de la operación, la modificación por pagos adicionales con el propósito de disminuir el monto de las cuotas, el cambio en el tipo de moneda respetando la fecha pactada de vencimiento y la reducción de la tasa fija de interés o del margen fijo por encima de una tasa de referencia ajustable, respetando en ambos casos la fecha de vencimiento y la periodicidad de pago pactadas.

Operación refinanciada: Operación crediticia con al menos un pago de principal o intereses efectuado total o parcialmente con el producto de otra operación crediticia

otorgada por el mismo intermediario financiero o cualquier otra empresa del mismo grupo o conglomerado financiero al deudor o a una persona de su grupo de interés económico. En caso de la cancelación total de la operación crediticia, la nueva operación crediticia es considerada como refinanciada. En el caso de una cancelación parcial, tanto la operación crediticia nueva como la ya existente son consideradas como refinanciadas.

## **P.**

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.

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.

Perfil de riesgo: Evaluación, en un momento en el tiempo, de la exposición al riesgo.

Periodo de gracia: Es el lapso transcurrido entre la fecha de corte y la fecha de vencimiento del pago. Durante este periodo no se cobran intereses corrientes en caso de que el pago se efectúe de contado antes de la fecha de vencimiento. Si se realiza el pago mínimo, no se cobra intereses moratorios.

Persona(s): La(s) persona(s) física(s) o jurídica(s), o cualquier otra figura o estructura jurídica o contractual.

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.

**R.**

Riesgo: Es la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento o sus consecuencias negativas.

Riesgo de crédito: Posibilidad a que está expuesta la entidad de que el deudor incumpla con sus obligaciones en los términos pactados en el contrato de crédito.

Riesgo cambiario del crédito: Es la posibilidad de pérdidas económicas por el incumplimiento por parte del deudor, de las condiciones pactadas, debido a variaciones en el tipo de cambio que incidan en su capacidad de pago. El incumplimiento de pago puede presentarse al otorgar créditos en una moneda diferente al tipo de moneda en que el deudor genera sus ingresos netos y flujos de caja significativos.

Riesgo de Mercado: Se define como la posibilidad de sufrir pérdidas en posiciones dentro y fuera de balance como consecuencia de fluctuaciones adversas en los precios de mercado de los activos. Está compuesto por los riesgos inherentes a los instrumentos financieros conservados para negociación (cartera de negociación).

Riesgo de solvencia: Se presenta cuando el nivel de capital de una entidad es insuficiente para cubrir las pérdidas no protegidas por las estimaciones, erosionando su base patrimonial. La determinación de las pérdidas estimadas se basa en la calidad y estructura de los activos de los intermediarios financieros, por lo tanto, el riesgo de solvencia incluye el riesgo de los activos.

Riesgo de liquidez: Se origina cuando la entidad financiera no posee los recursos líquidos necesarios para atender sus exigibilidades u obligaciones con terceros en el corto plazo.

Riesgo de tasas de interés (o riesgo por variaciones en las tasas de interés): Se define como la posibilidad de que se produzcan cambios adversos en las condiciones financieras de una entidad ante fluctuaciones en la tasa de interés dentro del libro bancario (cartera de inversión), generando efectos negativos en el margen financiero y el valor económico de la entidad.

Riesgo de tipos de cambio (o riesgo de tipo de cambio o riesgo cambiario): Posibilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de variaciones en el tipo de cambio; y los montos correspondientes se encuentran descalzados. Está compuesto por los riesgos de conversión, riesgos de posición en moneda extranjera y riesgos de transacciones.

## **S.**

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.

Saldo total adeudado: Suma de saldo de principal directo o contingente, intereses, otros productos y cuentas por cobrar asociados a una operación crediticia.

SUGEF: La Superintendencia General de Entidades Financieras, es la entidad supervisora y fiscalizadora que vela por la estabilidad, solidez y eficiente funcionamiento del Sistema Financiero Nacional.

SUGEF 1-05: Reglamento que tiene como objetivo principal cuantificar el riesgo de los deudores y constituir las estimaciones correspondientes con el fin de salvaguardar la estabilidad y solvencia de las entidades y conglomerados financieros.

## **T.**

Tarjetahabiente: Persona poseedora o titular de la tarjeta de crédito o débito

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

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.

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.

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.

## **U.**

Utilidad: es la diferencia entre los ingresos obtenidos por un negocio y todos los gastos incurridos en la generación de dichos ingresos.

**Anexos.**


## Anexo #1.


### Requisitos para optar por una tarjeta de crédito en el Banco de Costa Rica y sus Condiciones.

 <b>TARJETAS DE CRÉDITO</b>	
1. Fotocopia de la orden patronal vigente de los participantes.	
2. Recibo de servicio público u otro documento con el que se pueda verificar el domicilio.	
3. Comprobante de ingresos	
<p>- Original de la constancia de salario de cada participante, cuya fecha de emisión no exceda un mes. Dicha constancia debe indicar el salario bruto y neto, tiempo de laborar, puesto que desempeña e indicar si está libre de embargos.</p>	
<p>- Si el deudor o alguno de los participantes tiene ingresos por actividades propias, deberá presentar una certificación de ingresos emitida por un contador público autorizado o un contador privado incorporado (la certificación de contador privado incorporado sólo aplica para personas con un ingreso bruto mensual inferior a los \$1.000.00 o su equivalente en colones), en ambos casos el estudio debe abarcar un periodo mínimo de un año y la fecha de emisión no debe exceder un mes. Adicionalmente, como respaldos deberá presentar los últimos 12 estados de cuenta bancarios o la declaración jurada del impuesto sobre la renta del período inmediato anterior y su respectivo comprobante de pago. Se solicitarán otros respaldos si los estados de cuenta no están a nombre del solicitante o si la declaración jurada corresponda al régimen de tributación simplificada.</p>	
4. En caso de que el solicitante sea una persona física extranjera, debe presentar una certificación de estatus migratorio extendida por la Dirección General de Migración y Extranjería, para gestionar su empadronamiento ante la Sugef y para el trámite de autorizaciones para consultar su información crediticia	
<p><b>Documentación que debe completar</b> <span style="float: right;"><b>(Debe ser facilitada por el funcionario del BCR)</b></span></p>	
1. Formulario de solicitud con la información completa y debidamente firmado por el solicitante	
2. Formulario de solicitud de información a SUGEF debidamente firmado	
3. Formulario Conozca a su cliente BCR con la información completa y debidamente firmado por el solicitante en caso de no estar actualizado sus datos.	
4. Boleta de afiliación a <b>cargos automáticos BCR de servicios públicos</b>	
5. Declaración Jurada de deudas no reguladas por Sugef, formulario 28-SD	
6. El solicitante deberá llenar y firmar el Anexo 11-A Declaración jurada Grupos de interés económico, Personas Jurídicas o 11-B la Declaración Jurada Grupos de Interés Económico Personas Físicas según corresponda	
<b>Características del crédito</b>	
<b>Monto mínimo</b>	\$500
<b>Tasa de interés</b>	Internacional <b>32%</b> Oro, platino y empresarial <b>32%</b>
<b>Plazo</b>	Hasta 60 meses
<b>Dirigido a</b>	Personas físicas con capacidad de compra a nivel nacional e internacional con un mínimo de 1 año de laborar en propiedad para la empresa actual (todos los participantes)

## Anexo #2

### Formulario de Solicitud de Tarjeta de crédito, por la Pagina Virtual del Banco de Costa Rica.

 Solicitudes en línea



**Formulario solicitud tarjeta de crédito personas**

Nombre del Cliente \*

Primer Apellido \*

Segundo Apellido \*

Tipo Identificación \*

Identificación \*

Nacionalidad \*

Correo Electrónico \*

Profesión \*

Teléfono celular \*

Teléfono casa

Teléfono lugar de trabajo \*

Número de extensión

Sucursal BCR de su preferencia \*

Tipo Ingreso \*

Nombre Patrono

Puesto Actual

Salario Bruto \*

Salario Neto \*

Otros Ingresos


Monto Promedio Ingresos Mensuales \*

Monto Otros Ingresos

Compra de Saldo

Línea Crédito Esperada \*

Comentarios

Ingrese el captcha \*  No soy un robot  reCAPTCHA  
Privacidad - Condiciones

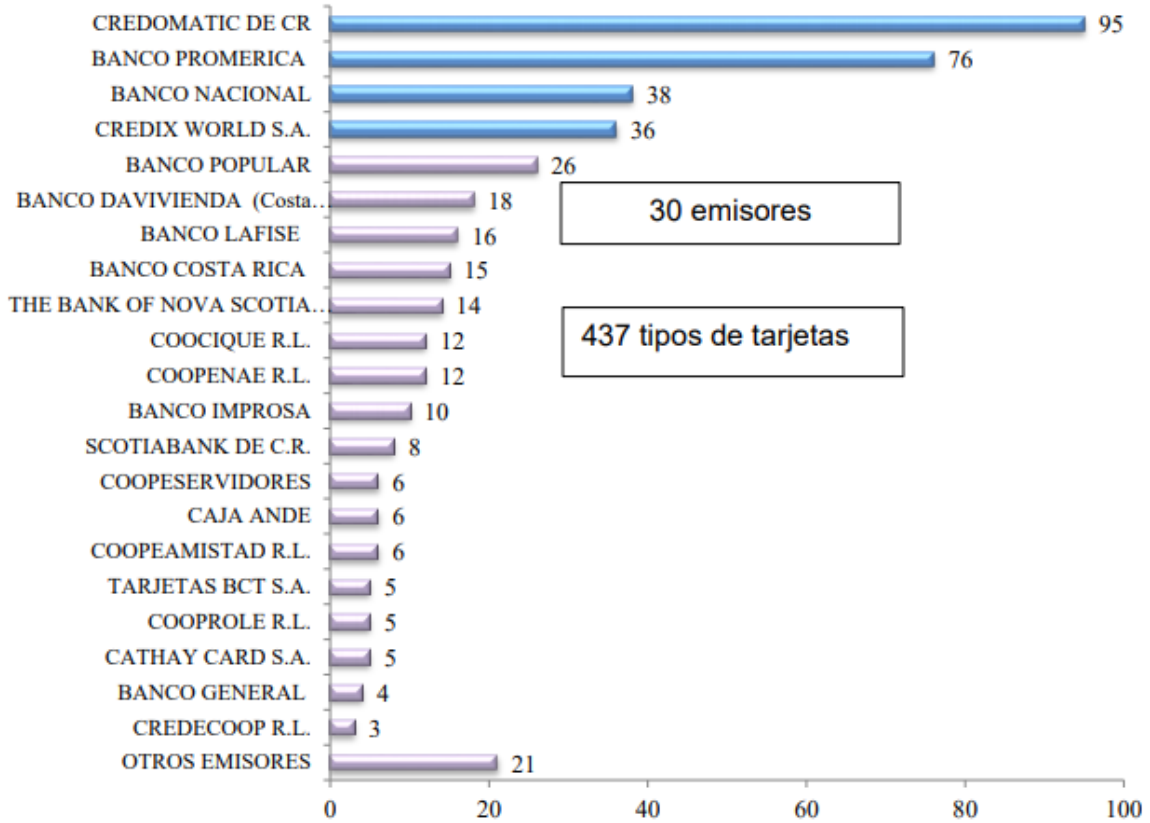
### Anexo #3

#### Diferencia en Tarjetas Extendidas y tarjetas Adicionales en tarjetas de crédito.



## Anexo #4

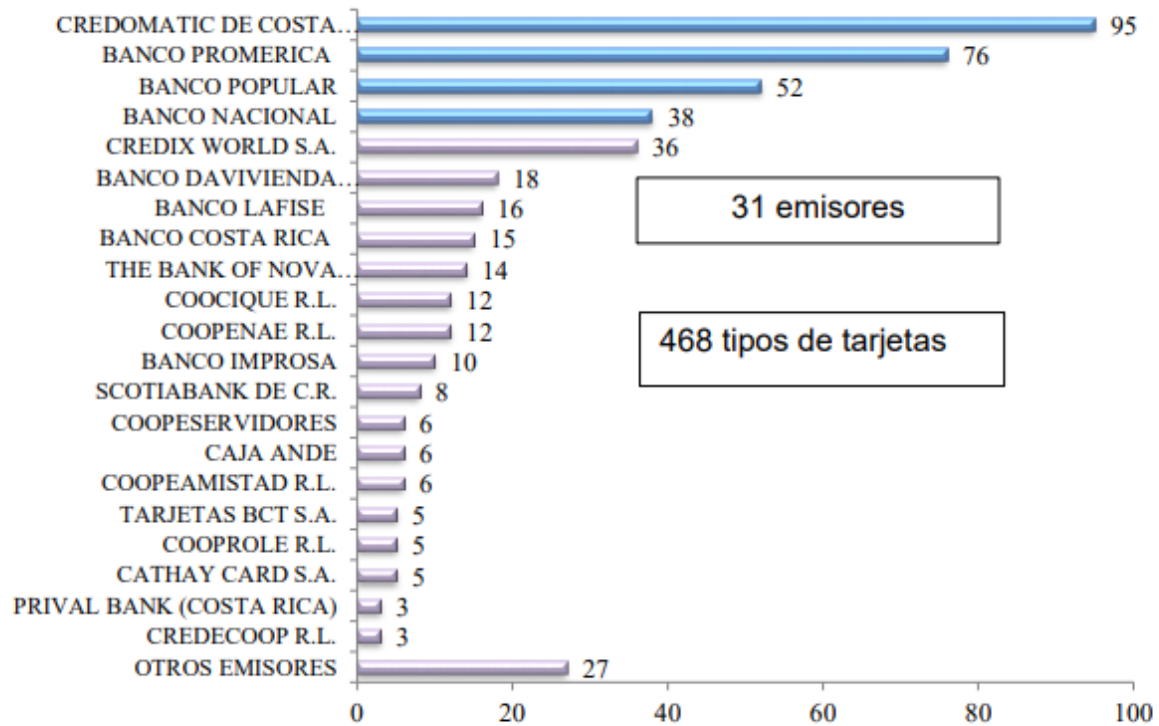
### Cantidad de Tipos de Tarjetas de credito según su Emisor Corte al 31 de Julio de 2017.



Fuente: Información suministrada por entidades financieras

## Anexo #5

### Cantidad de Tipos de Tarjetas de credito según su Emisor Corte al 31 de enero de 2018.



Fuente: Información suministrada por entidades financieras

## Anexo #6

### Guía mínima que un contador debe certificar para realizar la Certificación de los Ingresos del cliente.

Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica  
Cédula Jurídica 3-007-045328



5. Que la IFAC no ha emitido dentro de sus normas que se refiera específicamente a certificaciones de información financiera o de ingresos como lo estipula la Ley N° 1038 y no incluye referencia al concepto de certificación ni de fe pública.
6. Que la guía ha sido acompañada con algunos anexos los que pretenden ser una orientación básica y no exhaustiva, los que deben ser ajustados por la o el CPA a las circunstancias de cada trabajo y considerando su juicio profesional sobre el servicio brindado.
7. Que la o el CPA deberá siempre preparar sus papeles de trabajo, de conformidad con las normas y procedimientos que rigen la profesión; la información y, la evidencia obtenida, las pruebas realizadas y conclusiones del CPA forman parte de los papeles de trabajo, que son de propiedad exclusiva de la o el Contador(a) Público(a) Autorizado(a); asimismo, deberá dejar incluido el conocimiento de aceptación de su cliente. Los papeles de trabajo están sujetos al principio de confidencialidad que requiere el Capítulo II del Código de Ética Profesional emitido por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.
8. Que las normas de aseguramiento y atestiguamiento establecidas por el IFAC mantienen normas específicas para servicios de aseguramiento que pueden ser utilizadas para estudios de ingresos o patrimonial según corresponda.

#### POR TANTO

Se establece esta circular para que la y el Contador(a) Público(a) Autorizado(a), (CPA), tengan guías mínimas para la preparación de certificaciones de ingresos en vista de que en las normas establecidas por la Federación Internacional de Contadores (IFAC) no se hace referencia al nivel de aseguramiento requerido para una certificación como lo establece la Ley N° 1038; y, en el caso que el servicio brindado no calificará para emitir un informe de certificación podrá realizarse un estudio de ingresos o situación patrimonial.

#### RESUELVE:

##### **CIRCULAR N° 16-2015**

##### **Guía Mínima de Requisitos relacionados con el informe que certifica ingresos, estudio de ingresos o determinación patrimonial**

Se establece esta circular para que la y el Contador(a) Público(a) Autorizado(a) (CPA) y los Despachos de Contadores Públicos cuenten con una guía mínima para el desarrollo de trabajos en certificación indicados en el artículo 7 de la Ley N.º 1038 y en vista que en el Manual de Pronunciamientos Internacionales de Control de Calidad, Auditoría, Revisión, Otros Aseguramientos y Servicios Relacionados emitido por la Federación Internacional de Contadores (IFAC) no contempla normas que se refiera específicamente a certificaciones conforme lo establece la Ley N.º 1038.



Otro objetivo de la guía es proveer una lista de requerimientos mínimos en el proceso de obtener soportes documentales fidedignos que provean evidencia suficiente y competente para la preparación de la certificación. No es una lista exhaustiva de todos los procedimientos que se puedan aplicar ya que existen variables que dependen de cada situación con el prospecto de cliente que deben ser evaluadas por la y el CPA. Esta evaluación que normalmente se realiza basada en riesgo se debe realizar con el debido escepticismo profesional de forma que el usuario de la información tenga acceso a un informe que le provea información que le sea útil en su toma de decisiones. Por otra parte el CPA podrá convenir con la entidad solicitante o la entidad contratante la inclusión de procedimientos adicionales que lleven a que la certificación tenga un valor agregado mayor para el usuario.

Todo documento emitido por una o un CPA, que corresponda a una certificación de ingresos o estudio de ingresos, según corresponda, debe cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

1. La certificación de ingresos debe extenderse en papel membretado de la o del CPA o Despacho de Contadores Públicos, debidamente registrado en el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica. En ambos casos como mínimo debe contener la dirección, correo electrónico, teléfono y fax.
2. El informe debe contar con un título, conforme lo señala el artículo 17 del Reglamento a la Ley N° 1038 siendo "CERTIFICACIÓN DE INGRESOS", siempre y cuando el CPA, pueda verificar los ingresos brutos y/o netos de su cliente y la concordancia de dicha información con datos consignados en documentos de fuentes fidedignas que le permitan emitir el informe de certificación, caso contrario, deberá indicar en el título que es un "ESTUDIO DE INGRESOS", conforme al alcance que se indica más adelante.
3. Debe indicarse el destinatario, o sea, el nombre de la entidad jurídica o persona física a quién está asignada la recepción y uso de la información del documento. No debe emitirse con la leyenda "A QUIEN INTERESE".
4. Debe contar con un párrafo introductorio, que deberá indicarse el nombre de la persona física quien contrata el servicio del CPA y sobre el cual se emitirá el trabajo de certificación de ingresos, incluyendo con claridad el periodo que la certificación se ha determinado esos ingresos, así como las calidades (mayor, casado, comerciante o profesional, cédula de identidad, dirección del solicitante).
5. Debe señalarse la naturaleza de los ingresos certificados (brutos y/o netos), indicando la actividad que da origen a esos ingresos y tiempo (años) de explotación de la actividad. Si el informe de la certificación es para una persona jurídica de hecho o de derecho, se deberá anotar el nombre de la misma, cédula jurídica (cuando proceda), dirección y nombre del representante legal o accionista de la empresa que contrata los servicios del CPA. Deberá dejarse claramente establecido en este párrafo o en otro separado, la relación del solicitante de la certificación con los ingresos de la empresa (comisiones, honorarios profesionales, salarios, utilidades, etc.)



6. La o el CPA debe solicitar al cliente la documentación fehaciente y fidedigna que demuestre los ingresos obtenidos del periodo que se va a certificar, también, debe solicitar la documentación que demuestre en forma fidedigna los gastos o egresos que incurrió el cliente para el periodo que cubrirá la certificación. En el caso, que el cliente tenga alguna limitación de aportar los documentos solicitados, como por ejemplo: los comprobantes o justificantes de los gastos relacionados con los ingresos obtenidos; la o el CPA no debe hacer estimaciones o aproximaciones sobre los posibles gastos que puedan asociarse al ingreso, cuando se va a emitir un informe de certificación. Si el cliente no cuenta con la suficiente documentación para que se pueda determinar los ingresos, costos o gastos deberá el CPA advertir al cliente de la limitación y que no podrá preparar su informe de certificación, por cuanto la certificación de ingresos parte de una base cierta soportados con documentos para lograr llegar a concluir sobre los ingresos, costos y gastos certificados, pero podrá recomendar el uso de estudio de ingresos.
7. Como parte de los procedimientos, la o el CPA deberá considerar solicitar la declaración del impuesto sobre la renta del cliente para documentar la existencia de la actividad económica de los ingresos y gastos; permitiéndole también al CPA tener un conocimiento de las actividades económicas de su cliente. Cabe señalar, que la o el CPA no es responsable del contenido de las importes declarados por el cliente en dicha declaración, por cuanto el objetivo del informe tiene otro objetivo.
8. En el informe de certificación debe hacer una relación clara de las fuentes de información que se analizan y que constituyen la base de la afirmación (algunos de esas fuentes pueden ser: facturas, recibos de dinero, cheques o transferencias, contratos, entre otros). La o el CPA no debe considerar los estados de cuenta corriente de una entidad financiera de su cliente como una fuente de información integral ya que debe ser leída conjuntamente con los respaldos que le dan origen a los recursos de entrada y salida) y el periodo al que comprende la verificación de los documentos; por ejemplo del 1° de enero del año 20x1, al 31 de diciembre del año 20x1. El periodo certificado será el que establezcan las partes, y así se revelará en el cuerpo de la certificación. En consecuencia, la o el CPA para emitir un informe de certificación de ingresos debe obtener evidencia documental suficiente para respaldar la conclusión que expresa, conforme se indicó en el punto 6. La o el CPA debe procurar sustentar su criterio con la información a la vista y pruebas cruzadas cuando corresponda y cualquier otra diligencia que le ofrezca certeza de lo certificado, de manera que la certificación no ofrezca duda ni cuestionamiento por parte de los usuarios de la información contenida en el informe.
9. Debe incluir un párrafo donde se describan los procedimientos aplicados a los ingresos bajo el objeto de certificación.
10. La o el CPA debe incluir dentro de su informe de certificación un resumen de los ingresos brutos, costos y gastos mensuales y mediante anexo, cuando sean varios ingresos el detalle de la integración de los ingresos brutos, costos y gastos mensuales para un mejor entendimiento del resumen. Lo anterior permitirá al usuario de la certificación, valorar la periodicidad, ciclo y uniformidad de los ingresos brutos, los costos y gastos en que incurre el solicitante. Ese anexo debe ir identificado con su sello blanco.



11. Por la naturaleza del trabajo de la determinación de los ingresos brutos y/o netos del cliente, no se recomienda que se incluya como revelación que los ingresos determinados están libres de gravámenes, ya que usualmente esos ingresos no provienen de un asalariado, en donde fácilmente se puede determinar esta condición. Cuando un cliente tenga en complemento sus ingresos con actividades de asalariado, sí deberá de hacerse esta revelación en un párrafo por separado y existan gravámenes.
12. Debe incluir un párrafo donde se describan los resultados de los procedimientos aplicados a los ingresos, costos y gastos objeto de certificación describiendo claramente en este párrafo como mínimo los ingresos, su naturaleza, si son brutos y/o netos y el periodo que se verificó. Estos resultados deben concordar con cada uno de los procedimientos aplicados, conforme se señaló en el punto ocho.
13. Debe incluir un párrafo en el cual se indique que basados en los procedimientos aplicados y los resultados de esos procedimientos se certifican los ingresos (brutos y/o netos) y el periodo revisado, así como alguna limitación para determinar su resultado en forma satisfactoria. En caso de ser un informe de estudio de ingresos, la o el CPA deberá concluir si con los procedimientos realizados fue posible determinar el ingreso neto en el periodo señalado y proveniente de sus actividades indicadas.
14. Deberá incluir un párrafo sobre el propósito del informe de certificación de ingreso y para quién es el mismo, uso y distribución. También el alcance de los montos certificados del ingreso, costos y gastos siendo el reflejo de la información revisada para el periodo en cuestión de conformidad con los procedimientos descritos, además que no garantiza que los ingresos netos obtenidos sean los mismos para los meses siguientes después de la fecha emisión de este informe. En consecuencia, el usuario autorizado de este informe no solamente debe considerar el alcance del informe para concluir sobre la disponibilidad del ingreso neto. En caso, que el trabajo sea un estudio de ingresos deberá de consideración dicha revelación dentro de su informe.
15. Debe incluir un párrafo en que indique que no le alcanzan las limitaciones del artículo 9 de la Ley N.º 1038, ni los artículos 20 ni 21 del Reglamento de dicha Ley, ni el Capítulo Tercero del Código de Ética emitido por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica para emitir el informe de certificación, principalmente hará referencia que no ha incumplido los artículos 11, 12, 17 y 18, así como al artículo 26 y el artículo 59 inciso g) todos del Código de Ética. Dejando evidencia escrita en sus papeles de trabajo que lo verificó. Asimismo, debe declarar que puede ejercer la profesión de Contador Público Autorizado de conformidad con el artículo 4º de la Ley N.º 1038.
16. Como párrafo final el CPA debe señalar el lugar y la fecha de emisión del informe; también deberá declarar los fines con que se emite el informe de certificación de ingresos.
17. Otros requisitos que deben ser incorporados en los documentos que emita el CPA son los siguientes:



- a. Nombre completo y número de la o el CPA, según el registro del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, conforme lo establece el artículo 11 del Reglamento a la Ley N° 1038.
- b. El informe de certificación de ingresos debe contar con el respectivo sello blanco impreso en el original y en los anexos a los que se hace referencia en la misma, según se indica en el artículo 12 del Reglamento a la Ley N.º1038.
- c. Número de póliza de fidelidad y fecha de vencimiento, conforme lo señala el artículo 13 del Reglamento a la Ley N°1038.
- d. Declaración de haber adherido y cancelado en el original del documento el timbre correspondiente, de conformidad con lo que se indica en el artículo 2 del Reglamento del Timbre del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica y anotarlo en el folio correspondiente del Libro de Servicios Profesionales, según el artículo 15 del Reglamento a la Ley u otro medio en que se disponga por la Junta Directiva.
- e. Para emitir y firmar el informe referido en esta guía la/el CPA deberá estar al día con sus obligaciones con el Colegio de Contadores Públicos. Cuando el informe sea emitido por medio de un Despacho de Contadores Públicos debe estar debidamente inscrito en el Colegio y al día con sus obligaciones conforme lo señala el artículo 7 del Reglamento a la Ley N° 1038. El representante del Despacho debe observar lo indicado en el artículo 59 inciso e) del Código de Ética Profesional emitido por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.
- f. La o el CPA o el Despacho de Contadores Públicos deben contar con los soportes necesarios para realizar un trabajo de certificación de ingresos, o según corresponda al referido estudio de ingresos o situación patrimonial; la información obtenida, la evidencia acumulada, así como las pruebas realizadas y conclusiones a que llegó el CPA conforman los papeles de trabajo, que son propiedad exclusiva del profesional y están sujetos al principio de confidencialidad que estipula el Código de Ética Profesional emitido por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica en su capítulo segundo. La documentación y papeles de trabajo deben ser elaborados y conservados contemplando lo que señale las Normas Internacionales de Auditoría y de Atestiguamiento. Entre otras características, en los papeles de trabajo debe constar evidencia que sea suficiente y competente, es decir, que estos papeles de trabajo puedan conducir por sí mismos a las conclusiones de su trabajo y ser preparados con criterio y escepticismo profesional. De conformidad con el artículo 14 del Reglamento a la Ley N.º 1038 se obliga a conservar y mantener a disposición de la Fiscalía del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica los papeles de trabajo y elementos probatorios de su actuación profesional.
- g. Todo trabajo que realice un CPA o Despacho de Contadores Públicos debe observar las normas de calidad emitidas por la IFAC, las cuales han sido adoptadas por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica y como mínimo el CPA o Despacho de Contadores Públicos debe demostrar en sus papeles de trabajo la adopción de un sistema de Control de Calidad. En caso de duda, el CPA puede utilizar como referencia el sistema de Control de Calidad que el Colegio pone a disposición de sus afiliados en la circular N° 07-2014: "Guía de Implementación de Control de Calidad para Firmas o Despachos de Contadores Públicos y Profesionales Independientes" y la circular N° 10-2014: "Manual de Revisiones de Control de Calidad Según los Aspectos Indicados por la Norma Internacional de



Control de Calidad 1 (ISQC1).

h. La o el CPA o Despacho de Contadores Públicos debe dejar en sus papeles de trabajo documentado la información del cliente bajo el marco de las normas de control de calidad, evidenciando que ha hecho una indagatoria apropiada en conocer a su cliente, y de las actividades que realiza, y que no ha llegado a su conocimiento que el cliente esté involucrado en actividades ilegales por ejemplo lavado de dinero, falta de honradez, o prácticas cuestionables de negocios o de información financiera, teniendo en cuenta lo señalado en el Anexo 3 del Código de Ética Profesional emitido por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.

i. Adicionalmente, debe conservar con sus papeles de trabajo, una carta de representación del contratante (cliente) o una declaración jurada en la que el contratante manifieste bajo fe de juramento sus calidades personales y las de su empresa, y todos los datos respecto a las actividades comerciales, así como de los documentos que aporta para la elaboración de la Certificación de ingresos. La carta de representación o declaración no exime al CPA de la verificación de la documentación que el cliente le suministre para efectos de emitir el informe, para ello debe utilizar su criterio y escepticismo profesional.

j. La emisión de certificaciones de ingresos o los informes de estudio de ingreso o situación patrimonial deben ser confeccionadas como mínimo a máquina y a espacio sencillo o conforme a las tendencias tecnológicas actuales.

18. La o el CPA puede enfrentarse con situaciones en las que su cliente no cuenta con documentos formales, con una contabilidad estructurada y sin que posea declaraciones de impuesto sobre la renta de sus ingresos, como los casos de pequeños agricultores, comerciantes e industriales artesanales, entre otros, que constituyen actividades comerciales informales o de régimen simplificado. Consecuentemente para este tipo de actividades la o el CPA deberá realizar un estudio para lograr determinar los ingresos brutos y/o netos, y así deberá indicarlo en el título del documento a emitir.

19. Al realizar un informe de estudio de ingresos y gastos para este tipo de actividades, la o el CPA deberá planear adecuadamente su trabajo, considerando la Norma Internacional de procedimientos convenidos relativos a información financiera 4400 o podría a su juicio utilizar la norma internacional de Trabajos para Atestiguar, con el propósito de poder llegar a una adecuada conclusión. Deberá dejar indicado en el cuerpo del informe a emitir, los fundamentos y el procedimiento seguido para determinar el estudio de los ingresos brutos y/o netos. Conforme se indicó en el punto 8, se considera apropiado adjuntar un anexo que conlleve a una mejor comprensión de la determinación del estudio de ingresos, costos y gastos realizado.

20. Los siguientes son procedimientos mínimos a observar para preparar un informe de certificación de ingresos, estudio de ingresos sobre la documentación del compromiso adquirido, en adición a la documentación de pruebas de campo que se realicen (papeles de trabajo), y representaciones de la administración a ser considerados en la preparación de una certificación de ingresos y que no deben consignarse en la certificación:

- debe preparar una carta compromiso donde se establezcan las responsabilidades de cada una de las partes involucradas.



- debe recibir una carta de representaciones por parte del cliente donde establezca sus responsabilidades con respecto al trabajo que ha solicitado y los ingresos que ha solicitado se certifiquen.
  - la fecha de la carta de representaciones deben ser igual a la fecha de emisión de la certificación.
21. Para efectos de la documentación de los ingresos objeto de certificación, debido a la amplia gama de ingresos que pueden ser objeto de certificación, el CPA deberá utilizar su juicio profesional y escepticismo profesional para la planeación del encargo y responsabilidad que ha adquirido para documentar los mismos. Como mínimo deberá tener además de lo descrito en párrafos anteriores lo siguiente:
- Hoja de trabajo con clara descripción de los ingresos, naturaleza de los ingresos, periodo de revisión, montos (bruto y/o neto). La determinación del requisito de si son ingresos brutos o netos se puede documentar en la carta compromiso y la carta de representaciones.
  - Referencias cruzadas en la hoja de trabajo a la documentación revisada.
  - Documentación revisada cruzada con la hoja de trabajo.
  - Marcas de auditoría que sirvan como guía para determinar el trabajo realizado con la información.
  - Conclusión de los ingresos que certificará con vista en la documentación revisada.

**En el caso que el trabajo contratado sea para determinar la situación patrimonial**

Cuando se determine que el trabajo a realizar pretende determinar la situación patrimonial del cliente la o el CPA deberá asegurar los alcances, los cuales deben quedar muy claros en su oferta de servicios. A continuación se dan algunos aspectos que deben ser considerados.

22. En un párrafo del informe de situación patrimonial, deberá identificarse y establecerse que la responsabilidad de la información aportada es de la persona física o jurídica y que el servicio solo está basado en un servicio de atestiguamiento sobre la situación patrimonial que podría utilizar como punto de partida lo declarado en la Declaración Jurada del Impuesto Sobre la Renta presentada a la Dirección General de Tributación de Costa Rica, indicando el periodo de la declaración, quedando entendido que el contenido de dicha declaración no es responsabilidad del CPA. Por lo tanto la /el CPA deberá dejar claro en el documento las responsabilidades de la parte responsable y la responsabilidad del servicio por parte del profesional, pues el papel del CPA es expresar de manera independiente una conclusión sobre la información del asunto principal.
23. Identificación de criterios y procedimientos: el informe de atestiguar o Estudio de Situación Patrimonial deberá identificar los criterios y los procedimientos contra los que el asunto principal se evaluó o midió, de modo que los usuarios puedan entender la base de la conclusión del Contador Público Autorizado, y cuyos procedimientos están previstos en las normas de atestiguamiento vigentes.
24. Debe dejar constancia en el Estudio de Situación Patrimonial de lo siguiente:



- No se trata de una auditoría completa, y que por lo tanto limitándose mi tarea a realizar las afirmaciones que surgen de la aplicación estricta de los procedimientos de auditoría indicados en este caso.
  - No asumo responsabilidad alguna por la suficiencia de los procedimientos indicados. De haber aplicado otros procedimientos de auditoría, podrían haber surgido conclusiones que podrían haber modificado total o parcialmente las conclusiones informadas como resultado de las tareas limitadas aplicadas.
25. Donde sea apropiado, una descripción de cualquier limitación inherente importante asociada con la evaluación o medición del asunto principal contra los criterios.
26. Cuando los criterios usados para evaluar o medir el asunto principal estén disponibles sólo a usuarios específicos, o sea relevantes sólo para un propósito específico, una declaración restringiendo el uso del informe del estudio patrimonial para dichos propósitos. . Esto le avisará a los destinatarios del informe que el mismo está restringido a usuarios específicos o es para propósitos específicos.
27. El CPA deberá indicar en el Informe una declaración de que el trabajo se realizó de acuerdo con las Normas Internacionales de Trabajos para Atestiguar (NITA), cuando el asunto principal se analice con una NITA específica.
28. Si el Estudio de Situación Patrimonial, es un trabajo para atestiguar con certeza razonable, la conclusión deberá expresarse en forma positiva. Por ejemplo: En nuestra opinión, podemos concluir que logramos confirmar que la situación patrimonial concuerdan con los elementos de juicio verificados con base en criterios y procedimientos XYZ.
29. Si el Estudio de Situación Patrimonial, es un trabajo para atestiguar con certeza limitada, la conclusión deberá expresarse en forma negativa: por ejemplo: "Con base en nuestro trabajo descrito en este estudio, no ha llegado a nuestra atención nada que nos haga pensar que la determinación de la situación patrimonial mostrada concuerdan con los elementos de juicio verificados con base en criterios y procedimientos XYZ.
30. Cuando el CPA exprese una conclusión que no sea libre, el Informe de atestiguar deberá contener una clara descripción de todas las razones.



**Modelos sugeridos de informe y otros documentos relacionados**

**MODELO DE INFORME DE CERTIFICACIÓN**

**MEMBRETE**  
NOMBRE DEL CPA O DEL DESPACHO  
TELÉFONO, FAX, DIRECCIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, ETC.

**CERTIFICACIÓN DE INGRESOS**

Señores:  
Nombre de la persona o entidad destinataria

La o El suscrito(a) Contador(a) Público(a) Autorizado(a) fue contratado(a) por (Nombre de la persona física o jurídica), cédula, mayor, estado (casado, soltero), profesión u oficio, vecino de (indique), para certificar sus ingresos (la fecha y periodo objeto de certificación) con base en los procedimientos descritos y la guía mínima establecida por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.

Mi compromiso con el trabajo a realizar se llevó a cabo de acuerdo con la circular 16-2015 emitida por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica aplicable a certificaciones de ingresos. Esta certificación fue realizada únicamente para confirmar los ingresos brutos y/o netos obtenidos en el periodo que proviene de su actividad (comercial, describa) arriba descrita y de acuerdo con los términos de la propuesta aprobado por usted, para lo que utilice los siguientes procedimientos que describo enseguida.

**Procedimientos:**

(En este apartado indicar una lista de los procedimientos específicos realizados con suficiente detalle para permitir al lector analizar la naturaleza, alcance y oportunidad del trabajo desempeñado).

Los procedimientos que he utilizado para verificar los ingresos, costos y gastos obtenidos para el periodo señalado en el primer párrafo los describo a continuación:

**Resultados:**

(Una descripción de los resultados de hecho de la o del Contador Público Autorizado, incluyendo suficiente detalle por cada tipo de ingreso, fecha que cubre el servicio de ingresos certificado, indicar claramente el monto de los ingresos percibido brutos y/o netos. En el caso de alguna limitación en la determinación de los gastos deberá indicarlo. (La o el CPA no podrá establecer como parte de los procedimientos la utilización de estimaciones propias ni en los ingresos ni en gastos cuando se refiera a un informe de certificación).



**Certificación:**

En virtud de la verificación efectuada, la/el suscrito(a) Contador(a) Público(a) Autorizado(a) certifica que la información arriba indicada representa el ingreso (bruto y/ o neto) promedio mensual del señor (nombre completo), devengado para el periodo del .... de .... del 20aa, al ... de ... del 20aa. (la utilización del término "promedio" suprimirse de acuerdo con el juicio profesional del CPA en el caso de que no sean un promedio) que provienen de sus actividades (comerciales, describa).

Mi informe es únicamente para el propósito expuesto en el primer párrafo y para su información y por lo tanto, no debe usarse para ningún otro propósito ni ser distribuido a ninguna otra parte interesada. Este informe se refiere solamente a los montos certificados del ingreso, costos y gastos que son el reflejo de la información revisada para el periodo en cuestión de conformidad con los procedimientos ya descritos y no garantiza que los ingresos netos obtenidos sean los mismos para los meses siguientes después de la fecha emisión de este informe. En consecuencia, el usuario autorizado de este informe no solamente debe considerar el alcance de mi informe para concluir sobre la disponibilidad del ingreso neto. (describa de acuerdo a naturaleza del trabajo).

Manifiesto que estoy facultado de conformidad con el artículo 4° de la Ley N° 1038 para emitir la presente certificación y declaro que no me alcanzan las limitaciones del artículo 9 de la Ley N°1038, ni los artículos 20 y 21 del Reglamento a dicha Ley, ni el Capítulo Tercero del Código Ética Profesional emitido por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, explícitamente los artículos 11, 12, 17 y 18, así como el artículo 26 y 59 inciso g) todos del referido Código.

Se extiende el presente informe de Certificación de Ingresos a solicitud de Sr./Sra para (describa los fines de esta certificación que fue solicitada). Emitida en la ciudad (indique provincia u otros) a los (dd) del mes (mm) de 20aa.

Nombre y firma del CPA Número de Carné Póliza de fidelidad número ## vence el dd de mm de 20aa Timbre de (Valor en colones) de Ley 6663 adherido y cancelado en el original.	<b>SELLO</b> <b>TIMBRE</b>	<b>BLANCO</b>
---	-------------------------------	---------------

## Modelo sugerido para Constancia de Ingresos

Membrete  
Nombre del CPI  
Teléfono, fax, dirección, correo electrónico

### CONSTANCIA DE INGRESOS

Señores  
Nombre de la persona o  
Entidad destinataria

El suscrito Contador Privado Incorporado hace constar que él(la) señor(ra). (nombre de la persona física o jurídica), cédula, mayor, casado, (soltero, divorciado etc), profesión u oficio, vecino de ...obtiene ingresos (brutos o netos según el caso e indicarse su origen) por el monto que indico más adelante. El señor .... se dedica a (actividad que se confirma) desde hace ... años.

Con base en la documentación revisada (el CPI debe declarar que tipo de documentación reviso, entre ellas; facturas de ventas, recibos de dinero, cheques, contratos, constancias emitidas por representantes autorizados de instituciones o empresa, declaraciones de renta, etc), correspondiente al periodo del... de ... de 200... al ... (si fuera menor a un año, debe hacer indicación sobre el particular).

Cuando proceda, el CPI puede introducir un párrafo que sintetice aspectos y limitantes de su revisión o de vinculación de los detalles que brinde en anexos (los cuales deben portar el sello blanco.)

Producto del análisis de la documentación revisada y de acuerdo con el anexo que adjunto sobre los ingresos, costos y gastos por cada mes, **HACE CONSTAR** que el ingreso neto mensual del señor ... es en promedio de \$..... (cantidad en número y letras), como se muestra a continuación:

INGRESO TOTAL MENSUAL	\$ 898.359.00
COSTOS Y GASTOS MENSUALES	<u>125.687.00</u>
INGRESO PROMEDIO MENSUAL, NETO	<u>\$772.672.00</u>

De la verificación efectuada, el suscrito Contador Privado Incorporado, **HACE CONSTAR** que los ingresos arriba indicados representa lo percibido en promedio mensual por el señor (nombre completo), para el periodo supracitado, el cual se muestra en anexo(s) No.....

Se extiende la presente a solicitud del interesado para fines .... (crediticios, etc.) Dada en la ciudad de ... a los .... días del mes de ... del 20...

Nombre y firma  
Contador Privado Incorporado  
Número de carné  
Se adhiere timbre según Ley N° 6614 al original

SELLO BLANCO  
TIMBRE

## Anexo #7

### Solicitud de Tarjeta de Crédito.

BANCO DE COSTA RICA Solicitud de tarjeta de crédito Datos Personales			
NOMBRE:		Cédula:	Teléfono:
Dirección:			
e-mail:		Apartado:	Fax:
Solo para personas físicas			
Estado civil:		Dependientes:	Valor vivienda
Antigüedad en vivienda:		Antigüedad en población:	
Profesión u oficio:			
Tipo de tarjeta			
Nacional		Oro	
Clásica internacional		Platino	
Adicionales			
Nombre:		Cédula:	
Nombre:		Cédula:	
Nombre:		Cédula:	
Fiador			
NOMBRE:		Cédula:	Teléfono:
Dirección:			
e-mail:		Apartado:	Fax:
Estado civil:		Dependientes:	Valor vivienda propia:
Antigüedad en vivienda:		Antigüedad en población:	
<p>Estimado cliente, el BCR le informa que las condiciones crediticias ofrecidas preliminarmente y a las que usted accede mediante esta solicitud, podrán variar durante el proceso de su análisis y cumplimiento de los requisitos aquí establecidos, quedando en definitiva aplicables aquellas vigentes al momento de su aprobación, por tanto, firmo la presente en señal de aceptación y conformidad, liberando al Banco de cualquier responsabilidad por las consecuencias que pudieran derivarse de lo antes indicado.</p> <p>El solicitante del crédito, manifiesta expresamente su consentimiento para que el Banco de Costa Rica comparta sus datos personales y de cualquier otra índole proporcionados para la evaluación de esta solicitud, con otros analistas de crédito o financiero, sea internos o externos para determinar la viabilidad de su aprobación, u otras finalidades.</p> <p>El solicitante autoriza expresamente al Banco de Costa Rica para que pueda solicitar la información personal que sea necesaria para complementar o verificar aquella que aportó en el presente proceso de crédito, requiriéndola a cualquier base de datos pública o privada nacional o extranjera, a cualquier otra entidad financiera, a cualquier oficina, órgano o ente de la administración pública, o a cualquier sujeto público o privado a quien éste se la hubiere suministrado. Esta autorización implica un relevo del deber de confidencialidad que pueda caberle al depositario de la información conforme aquí lo declara y acepta el cliente, relevándolo de toda responsabilidad por el suministro que realice de sus datos a solicitud del Banco de Costa Rica. Cualquier inconsistencia que se pueda verificar entre la información obtenida directamente por el Banco y la aportada por el solicitante, será motivo suficiente para que éste, sin responsabilidad de su parte, suspenda cualquier trámite, y realice las acciones pertinentes.</p> <p>Autorizo debitar de cualquiera de mis cuentas de las marcas BCR, el pago de los gastos correspondientes a esta solicitud Y/O completar el monto total de la venta del plan de inversión</p> <p>Las diferencias que se generen en el monto solicitado debido a variaciones en el tipo de cambio, deben ser asumidas por el cliente, liberando al Banco de toda responsabilidad</p>			
<p><b>Solamente para el cargo automático del pago mensual, autorizo debitar:</b></p> <p>Cuenta Corriente N°:</p> <p>Cuenta de Ahorros N°:</p>			
<b>DECLARÓ QUE TODOS LOS DATOS INDICADOS SON CORRECTOS Y AUTORIZO SU COMPROBACION</b>			
Firma del Cliente		Fecha	

## Anexo #8

### Contrato de Tarjeta de Crédito del Banco de Costa Rica.



#### Contrato de tarjeta de crédito Banco de Costa Rica

Entre nosotros, el Banco de Costa Rica de este domicilio, con cédula jurídica número cuatro-cero cero cero cero cero cero cero diecinueve, en adelante denominado "Banco Emisor" representado por \_\_\_\_\_ en su condición de \_\_\_\_\_ con facultades suficientes para este acto y \_\_\_\_\_ (nombre y calidades del Tarjetahabiente), en adelante denominado "El Tarjetahabiente", hemos convenido en celebrar el presente contrato de línea de crédito revolutiva para la utilización de una tarjeta de crédito del BANCO DE COSTA RICA con la Franquicia Internacional que éste disponga, el cual se regirá por las disposiciones que en materia de obligaciones y contratos contienen los convenios internacionales suscritos por la República de Costa Rica en esta materia, la *Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional*, la *Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica*, el *Código de Comercio*, el *Código Civil*, *Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor*, *Reglamento de Tarjetas de Crédito*, *Decreto Ejecutivo 35867 MEIC* del veinticuatro de marzo del año dos mil diez, las disposiciones reglamentarias del Banco, en especial el *Reglamento de Tarifas y Condiciones para los Servicios del Banco de Costa Rica*, el *Reglamento de Servicios de Banca Electrónica*, los *Reglamentos de Premios y Promociones* que en cada caso emitirá el Banco de Costa Rica y las siguientes cláusulas cuyos alcances y contenido declaramos conocer y aceptar para toda clase de efectos:

#### CONDICIONES PROPIAS DEL SERVICIO

1. **LIMITE DE CREDITO.** En esta fecha el Banco Emisor ha abierto al Tarjetahabiente una línea de crédito revolutiva para el uso mediante tarjeta de crédito en colones hasta por la suma de \_\_\_\_\_ (COLONES) EXACTOS, que el Tarjetahabiente podrá utilizar mediante la presentación de la tarjeta de crédito del BANCO DE COSTA RICA, y la Franquicia Internacional correspondiente para la adquisición de bienes y servicios en los establecimientos afiliados al sistema de la Franquicia Internacional respectiva, ya sea en el territorio nacional o en el extranjero. En el límite de crédito quedan comprendidos los intereses, comisiones, cargos y demás gastos que se originen con motivo del uso de la tarjeta concedida y de las gestiones de cobro del Banco.

2. **VIGENCIA DEL CONTRATO.** El plazo de este contrato será de un año a partir de hoy, el cual podrá ser prorrogará por períodos iguales, según lo establezca el Banco Emisor, salvo que alguna de las partes comunique a la otra por escrito su decisión de no renovarlo, al menos un mes antes de que opere el respectivo vencimiento. Lo anterior sin perjuicio de lo estipulado en relación a la finalización anticipada del contrato. El Tarjetahabiente deberá notificar al Banco Emisor aquella decisión por escrito, mediante carta que cursará a la oficina que atienda los trámites de su tarjeta de crédito en el Banco Emisor. Por su parte, si éste tomara la decisión de no renovar el contrato, deberá comunicarlo así al Tarjetahabiente en el siguiente estado de cuenta, o mediante comunicación a la dirección o medio que este hubiere señalado para tales efectos.

3. **FECHA DE CORTE DE LAS TRANSACCIONES DEL PERIODO.** El tarjetahabiente declara conocer que la fecha programada para el cierre contable de las operaciones utilizada para la emisión del estado de cuenta es \_\_\_\_\_ de cada mes.

4. **PERIODO DE GRACIA.** El tarjetahabiente declara conocer que el periodo de gracia para realizar el pago de contado sin cargos de intereses corrientes del periodo de compras del mes, es de \_\_\_\_\_ días.

5. **PLAZO DEL FINANCIAMIENTO.** Mientras el contrato se encuentre vigente, el tarjetahabiente contará con un plazo de financiamiento de \_\_\_\_\_ meses, para realizar el pago de los montos utilizados de la línea de crédito.

#### CONDICIONES GENERALES

6. **USO PERSONAL Y PRESENTACIÓN DE LA TARJETA.** El Tarjetahabiente declara conocer y acepta que la tarjeta de crédito es de uso estrictamente personal, sin que su empleo sea permitido o delegado en forma alguna a terceras personas, aún cuando sean sus representantes legales, mandatarios o apoderados. Tratándose de servicios que presta el Banco Emisor por los diferentes medios electrónicos; el Tarjetahabiente podrá servirse de ellos, utilizando la tarjeta y el número de clave que se le ha proporcionado, la cual es de índole personal y secreta. En todo caso, el Tarjetahabiente será responsable de los cargos que se hagan con su tarjeta y la clave confidencial, tanto en el territorio nacional como en el extranjero, según lo que se ha establecido en el *Reglamento para los Servicios de Banca Electrónica*.

7. **DISPOSICIÓN DEL CREDITO.** El Tarjetahabiente podrá disponer de la facilidad crediticia, según la tarjeta autorizada, de la siguiente forma:

- a. Uso local de la tarjeta: mediante la suscripción de facturas o comprobantes afines, ya sea para pagar el importe de mercancías, consumos o servicios en los comercios afiliados al sistema de tarjetas de crédito de la Franquicia Internacional a la que quede asociada la tarjeta, o para obtener sumas en efectivo en las oficinas del Banco Emisor o en otras entidades, o comercios que éste indique, todo ello dentro de las condiciones que el Banco Emisor establezca y con aplicación de las comisiones establecidas en el *Reglamento de Tarifas y Condiciones para los Servicios del Banco de Costa Rica*.
- b. Uso de la tarjeta de crédito en el extranjero: mediante la firma de los documentos, facturas o comprobantes afines que al efecto se utilicen internacionalmente, ya sea para pagar el importe de las mercancías, consumos o servicios en los comercios afiliados a la Franquicia Internacional con que se asocie la tarjeta, o para obtener sumas en efectivo en los Bancos afiliados a dicho sistema, en este último caso dentro de los límites, condiciones y con aplicación de las comisiones que las Franquicias Internacionales tengan establecidas.
- c. Obtención de sumas en efectivo: ya sea en ventanilla o por medio de los cajeros automáticos, dispensadores de efectivo, u otros equipos del propio Banco con aplicación de las condiciones que éste indique y de las comisiones establecidas en el *Reglamento de Tarifas y Condiciones para los Servicios del Banco de Costa Rica*.
- d. También a través de los mismos mecanismos en otras entidades afiliadas al sistema de la Franquicia Internacional respectiva, dentro de los límites, condiciones que éstos establezcan según el caso, bajo su propia cuenta y riesgo; en el entendido de que el Tarjetahabiente aceptará como válidos todos los retiros de dinero que aparezcan efectuados con su tarjeta, por cualquiera de estos medios y reconoce como prueba de las transacciones, el texto y los montos que indiquen los correspondientes comprobantes.
- e. Obtención de servicios por la vía telefónica, electrónica, o por Internet: En este caso, el Tarjetahabiente declara y acepta que en virtud de la naturaleza de estas transacciones no existirá un comprobante firmado por él o por la(s) persona(s) titular(es), de las tarjetas adicionales, por lo que autoriza al Banco Emisor para cargar el importe respectivo en su cuenta con solo el reporte de la transacción.
- f. Mediante el pago que efectúe el Banco Emisor en nombre y por cuenta del Tarjetahabiente de aquellos bienes, servicios, impuestos u otros conceptos según las instrucciones expresas del Tarjetahabiente, o titulares de las tarjetas adicionales que deberán hacerse constar por escrito y las cuales formarán parte integral de este contrato.

8. El tarjetahabiente podrá realizar avances de efectivo con su tarjeta de crédito, en los cajeros automáticos propios de la red BCR, y en aquellos con los que el BCR tenga una alianza, lo cual será comunicado a los clientes a través de la publicidad que se difunda en los medios de comunicación, o por otros medios. Solamente respecto de estos dispositivos, el BCR podrá garantizar el adecuado funcionamiento y controlar las medidas de seguridad que fueren pertinentes. Los cajeros automáticos, en los cuales fuere posible la utilización de la tarjeta de crédito del BCR, exclusivamente en virtud de que se encuentran relacionados con la marca de la franquicia internacional, pero que no pertenecen al BCR ni a ninguna red relacionada con éste, están sujetos las condiciones de operación y a las medidas de seguridad de sus operadores sobre las cuáles el BCR no tiene injerencia, el BCR no recomienda la utilización de estos dispositivos, por lo que el empleo que de ellos haga el cliente para la dispensa de efectivo u otros servicios será por cuenta y riesgo del tarjetahabiente, sirviendo esta advertencia para eximir de toda responsabilidad al BCR.

9. **LÍMITE EN EL USO DE LA TARJETA.** El Tarjetahabiente declara conocer que el monto total de las transacciones que haga al amparo de esta línea de crédito revolving, más los correspondientes intereses, comisiones, cargos y demás gastos originados con el uso de la tarjeta, ya sea en moneda nacional o extranjera, en ningún momento deberá exceder el límite autorizado por el Banco Emisor para esta línea de crédito conforme a este contrato, en el entendido de que si se produjere un sobregiro en el límite autorizado, el Banco Emisor podrá suspender o bien cancelar la facilidad crediticia, y además tener por vencido el plazo anticipadamente y exigir totalmente lo adeudado sin requerimiento ni avisos previos.

10. **OBLIGACIONES EN DÓLARES.** El Tarjetahabiente acepta en forma expresa e irrevocable que aquellas facturas suscritas por él en moneda foránea con el empleo de una tarjeta internacional, constituyen una obligación en dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América, para efectos de pago a cargo del Banco Emisor, el cual deberá pagarlas en esa moneda al establecimiento que corresponda, por medio de las oficinas de las Franquicias Internacionales. Por tal razón, el importe de estas transacciones se registrará en moneda local de los Estados Unidos de América. No obstante lo anterior, el Banco Emisor cobrará el importe de estas transacciones en moneda local, aplicando a la transacción remitida por la Franquicia Internacional, el tipo de cambio vigente para la venta de dólares del Banco de Costa Rica, moneda de los Estados Unidos de América, a la fecha del reporte de la transacción al Banco Emisor. En el entendido de que este sistema conforme se pactó podrá ser modificado por este último en cualquier momento, para lo cual se notificará al deudor o fiador, según se establece en la cláusula trigésima quinta de este contrato.

11. **CARGOS A LA CUENTA DEL TARJETAHABIENTE.** El Banco Emisor cargará a la cuenta del Tarjetahabiente las transacciones que se efectúen tanto en el territorio nacional como en el extranjero, en la fecha en que los comercios afiliados al sistema de la Franquicia Internacional correspondiente, presenten al Banco Emisor o a los emisores facultados, las correspondientes facturas para su reembolso.

12. **CASOS DE NO ADMISIÓN DE LA TARJETA.** El Banco Emisor no asumirá ninguna responsabilidad en el caso de que alguna de las empresas, instituciones, negocios y demás afiliados al sistema de tarjetas de crédito de la Franquicia Internacional a la que quede asociada la tarjeta, tanto en el territorio nacional como en el extranjero, se rehúse en algún momento a admitir el uso de la tarjeta de crédito, o cuando el Tarjetahabiente no pueda efectuar transacciones por desperfectos o por la supresión del servicio, ya sea en los cajeros automáticos o en cualesquiera de los actuales equipos o medios, o los que se utilicen en el futuro.

**13. DIVERGENCIAS CON COMERCIOS AFILIADOS.** Las partes declaran conocer y aceptan que el Banco Emisor no asumirá ninguna responsabilidad ni obligación por la calidad, cantidad, o cualquier característica o defecto de las mercancías o servicios que se adquieran u obtengan mediante el uso de la tarjeta, ya que en los respectivos contratos para obtener tales mercancías o servicios, el Banco Emisor es un tercero. Los correspondientes reclamos, si los hubiere, deberán ser dirigidos contra el vendedor o prestador del servicio, sin que puedan oponerse al Banco Emisor excepciones derivadas de esas relaciones contractuales, cuando éste cobre las respectivas facturas.

**14. ESTADOS DE CUENTA.** El Banco Emisor enviará al Tarjetahabiente mensualmente por el medio electrónico que éste elija y hubiere comunicado al Banco, un estado de cuenta en el que se indicarán las transacciones realizadas tanto en el territorio nacional como en el extranjero, detallando las cantidades cargadas y abonadas desde el último corte hasta la fecha del estado inclusive, así como la demás información requerida de conformidad con el *Reglamento de Tarjetas de crédito y débito*. Su envío se hará dentro de los cinco días hábiles siguientes al corte mensual de la cuenta. Si dentro de los sesenta días hábiles contados a partir de la fecha de corte y el momento en que se tiene conocimiento del hecho reclamado, el Tarjetahabiente no objeta el estado de su cuenta, se tendrán por reconocidas las cuentas en la forma presentada y aceptada el saldo que se indique. Si el Tarjetahabiente no recibiere los estados de cuenta en el plazo convenido y aun así no lo hubiere reportado al Banco, se obliga a consultar su saldo deudor a través de los medios electrónicos que el Banco haya puesto a su disposición o acudiendo a cualquiera de sus oficinas; en el entendido que no será admisible como razón para justificar la omisión de pago y las consecuencias que de ello se deriven, el no haber recibido su estado de cuenta. El Tarjetahabiente queda obligado a reportar cualquier cambio en el medio al cual deban enviarse los estados de cuenta y cualquier otro tipo de documentación, por lo que no podrá efectuar reclamo alguno, si no ha cumplido oportunamente con esta obligación. El Banco Emisor se reserva el derecho de no emitir estados de cuenta cuando el saldo deudor sea igual a cero.

**15. IMPUGNACION DE CARGOS NO AUTORIZADOS.** En caso de impugnación de cargos no autorizados, el Tarjetahabiente se obliga a notificar al Banco Emisor, según el plazo indicado en el artículo anterior, en primera instancia por la vía telefónica, o por cualquiera de los medios que éste hubiere puesto a su disposición, y posteriormente por escrito dirigiéndose a cualquiera de las oficinas del Banco Emisor. El reclamo debe indicar, el nombre, número de tarjeta, comercio y monto de la transacción, descripción detallada del reclamo y lugar para notificación. Si el tarjetahabiente, teniendo los elementos necesarios demora la interposición de su reclamo, luego de transcurrido el plazo de 80 días, el Banco resolverá con los elementos que tenga a su alcance, relevando de responsabilidad al Banco por la no obtención de la documentación que respalde la transacción.

**16. CONDICIONES DE PAGO.** El Tarjetahabiente deberá hacer un pago cada mes, utilizando los medios electrónicos que El Banco emisor pondrá a su disposición o acudiendo a cualquiera de sus oficinas, pudiendo escoger entre el pago de contado o el pago mínimo que se le indica en su estado de cuenta a más tardar en la fecha límite de pago que se detalla en dicho estado de cuenta, conforme a la modalidad de pago por la que opte:

- a. Pago de contado: Se compone de la sumatoria de todas las compras contabilizadas, avances de efectivo y/o cualquier otro cargo correspondiente, realizados con la tarjeta de crédito, durante el periodo comprendido entre el día siguiente a la fecha de corte anterior y el día de corte del siguiente mes; además se deben contemplar los intereses corrientes, que se incluyen dentro del pago de contado, para los casos donde el tarjetahabiente se ha financiado en el periodo anterior; Realizar el pago de contado implica no incurrir en el

pago de intereses (por compras o cualquier otro cargo), es decir efectuar un pago que cubra la totalidad del monto adeudado a la fecha de corte, a más tardar en la fecha límite para el pago de contado que se indicará en el respectivo estado de cuenta. Sin embargo, aún cuando el Tarjetahabiente efectúe su pago de contado, en todos los casos de retiros o avances de efectivo reconocerá y pagará al Banco Emisor todos los cargos correspondientes a intereses por el período durante el cual sean utilizados estos recursos hasta su reembolso total. Si el retiro se efectúa después de la fecha de corte, los cargos por intereses correrán desde la fecha de retiro y aparecerán en el siguiente estado.

- b. Pago mínimo: Optar por el financiamiento y amortizar su deuda mediante cuotas mensuales, cuyo monto mínimo se indicará en el respectivo estado de cuenta mensual bajo el concepto de "Pago Mínimo", en cuyo caso reconocerá al Banco intereses de financiamiento sobre los saldos insolutos. Se considera saldo insoluto a la nueva obligación que proroga la anterior. El pago parcial se hará antes, o en la fecha límite de pago que aparezca en el correspondiente estado de cuenta, de lo contrario, se dará por vencida la tarjeta. El pago mínimo se compone del monto que cubre la amortización al principal según el plazo de financiamiento, más los intereses financieros a la tasa vigente, las comisiones y los cargos vigentes, que el tarjetahabiente paga al emisor por el uso de la tarjeta de crédito, calculados para la cantidad de días transcurridos desde que se efectuaron hasta la fecha de corte, o en su defecto entre fechas de corte.
17. CARGOS: El Tarjetahabiente autoriza, expresa e irrevocablemente, al Banco Emisor a cargar a su cuenta y a reflejar en el estado de cuenta las cantidades que se deriven de los siguientes conceptos:
- Compras y retiros de efectivo: El importe correspondiente por el uso del crédito otorgado por tales conceptos.
  - Comisión avances de efectivo Banco de Costa Rica: La comisión porcentual vigente en su momento conforme al Reglamento de Tarifas y Condiciones para los Servicios del Banco de Costa Rica, cobrada sobre el importe de las transacciones que haga en efectivo, tanto en las oficinas del Banco Emisor como en los cajeros automáticos, dispensadores de efectivo u otros equipos.
  - Comisión avances de efectivo otros miembros de las Franquicias Internacionales: La comisión que tengan establecida las entidades asociadas al sistema de las Franquicias Internacionales, para los avances de efectivo que se realicen en las oficinas de estas, o en los cajeros automáticos, dispensadores de efectivo, u otros equipos.
  - Comisión facturación en el exterior: La comisión que en su caso aplique la Franquicia Internacional y el BANCO DE COSTA RICA por gastos de administración o por concepto similar, calculada sobre las transacciones que se efectúen en el extranjero.
  - Cargos por intereses corrientes: El Banco Emisor podrá cargar los intereses a las sumas financiadas, la tasa establecida para el rubro de la tarjeta de crédito de la Franquicia Internacional y el BANCO DE COSTA RICA, según el tipo de tarjeta, la cual es variable y ajustable mensualmente, aplicable sobre el principal a partir de la fecha de ingreso de las transacciones por el uso de la tarjeta y hasta que se realice el pago efectivo. Se deja constancia de que, la tasa de interés vigente actualmente es del \_\_\_\_\_ anual variable y ajustable mensualmente. Que el Banco Emisor queda facultado para variar y ajustar la tasa de interés aquí pactada por todo el plazo de esta línea de crédito revolutiva y sus prórrogas, para ajustarla a la que se haya establecido y que rija para este tipo de operaciones, y que esté vigente de conformidad con la normativa aplicable, bastando para toda clase de efectos legales, judiciales y administrativos, la sola

indicación del Banco Emisor para comprobar que las tasas de interés corriente y moratorio que éste señale son las que corresponde pagar. Las variaciones se producirán cuando lo determine el Banco Emisor y no podrán exceder en veinte puntos porcentuales sobre la tasa *Prime Rate* de los Estados Unidos de América, fijada por el CITIBANK y que publica el Banco Central de Costa Rica. [o treinta puntos porcentuales sobre la Tasa Básica Pasiva que publica el Banco Central de Costa Rica, vigente al momento del ajuste]. En las oportunidades en que la tasa de interés corriente se modifique, los intereses moratorios quedarán también ajustados conforme a lo pactado. Para efectos informativos de las partes se deja constancia de que la metodología de cálculo de los intereses que rige para el presente contrato corresponde al sistema de días exactos-año, ordinario, entendiendo este como la relación del año natural de trescientos sesenta días entre año natural de trescientos sesenta días, cuya fórmula es la siguiente:  $I=S$  multiplicado por  $(i$  dividido entre trescientos sesenta multiplicado por  $n)$ ; en donde  $I$  es la suma correspondiente al interés establecido por el Banco para la facilidad crediticia, trescientos sesenta es el número de días del año comercial, y  $n$  son los días naturales exactos del período que se está cobrando. Las partes aceptan expresamente la utilización de esta fórmula para el cálculo de los intereses.

- f. **Cargos por sobregiro.** En caso de sobregiros se cobrarán intereses corrientes y moratorios iguales a la tasa que corresponda pagar, calculados sobre el saldo insoluto que supere el límite de crédito autorizado, desde la primera fecha que excedió el límite hasta que se realice el pago efectivo de dicho saldo. Este cargo no implicará autorización del sobregiro ni otorgamiento de facilidad alguna.
- g. **Intereses de moratorios.** Cargos por intereses moratorios a una tasa que será superior en dos puntos porcentuales a la tasa de interés corriente que corresponda pagar, aplicable sobre la porción de los pagos vencidos que corresponda a la amortización, a partir de la fecha de vencimiento de pago y hasta que se realice el pago efectivo.
- h. **Cargo por pago con cheque incobrable.** Cuando el pago de la cuota mínima o cualquier pago, haya sido realizado con un cheque que resulte incobrable librado contra otro banco, se cargará la comisión fijada por el Banco girado y aquella que esté vigente para situaciones de esta naturaleza, en el *Reglamento de Tarifas y Condiciones para los Servicios del Banco de Costa Rica*, que será independiente a la que cobran por ese mismo concepto otros Bancos o entidades financieras.
- i. **Cobros Administrativos.** Será también cargada a esta línea de crédito los costos por gestiones de cobro en que hubiere tenido que incurrir el Banco Emisor a causa del retraso del Tarjetahabiente en el pago de los abonos mensuales por saldos insolutos, o por arreglo de pago, sin perjuicio de las costas personales y procesales que reconocerá y pagará en caso de haberse iniciado el cobro judicial de esta línea de crédito revolutiva. Dicha comisión corresponderá a aquella que esté establecida y vigente en el *Reglamento de Tarifas y Condiciones para los Servicios del Banco de Costa Rica* durante el período en que ocurra o se prolongue la morosidad, y podrá ser ajustada conforme las variaciones que se introduzcan en el mismo lo cual el tarjetahabiente expresamente acepta.
- j. **Costo de reposición de tarjeta.** Para la reposición de la tarjeta de crédito por causa de robo, extravío, destrucción, inhabilitación, o por cualquier otro motivo que igualmente fuere imputable al Tarjetahabiente, el Banco Emisor cobrará el costo que al efecto tenga establecido a la fecha de la reposición, según el *Reglamento de Tarifas y Condiciones para los Servicios del Banco de Costa Rica*.

- k. **Costo de investigación de reclamos.** En el caso de que el Tarjetahabiente objete su estado de cuenta dentro del término establecido en este contrato y solicite el o los comprobantes de alguna o algunas de sus transacciones, se obliga a asumir los costos en que hubiere incurrido el Banco Emisor para atender su reclamo. En caso de que su reclamación resultara procedente, dichos cargos serán reversados.
  - l. **Pagos en nombre y por cuenta del Tarjetahabiente.** Serán hechos con cargo a esta línea de crédito aquellos pagos que en nombre y por cuenta del Tarjetahabiente debiera efectuar el Banco Emisor, siguiendo sus instrucciones.
  - m. **Cuotas pendientes de pago.** En caso de que el Tarjetahabiente no pague oportunamente la suma que indique su estado de cuenta, como pago mínimo, se efectuará un cargo por servicio pendiente de pago en el próximo estado de cuenta.
  - n. **Costo del sistema de correo expreso.** El costo que se derive de la utilización que tenga que hacer el Banco Emisor para remitir cualquier información al Tarjetahabiente por esta vía.
  - o. **Otros cargos.** Cualquier otro costo imputable al Tarjetahabiente y que no se contemple en los cargos antes citados, lo cual el Tarjetahabiente declara aceptar en forma expresa.
- 18. IMPUTACIÓN DE PAGOS.** El Tarjetahabiente reconoce y acepta que el Banco Emisor se reserve el derecho a la imputación de pagos y proceda a aplicar sus pagos para satisfacer por su orden, gastos, intereses, comisiones y amortización de las sumas que haya dispuesto en esta línea de crédito revolutiva, incluyendo los sobregiros. En el caso de haberse iniciado el cobro judicial, se pagarán con preferencia los gastos y honorarios resultantes de la presentación de la demanda y después los indicados rubros, en el mismo orden antes señalado.
- 19. PRESENTACIÓN DE FACTURAS.** El Tarjetahabiente declara conocer y acepta que está de acuerdo en efectuar los pagos convenidos a favor del Banco Emisor, para la cancelación de las obligaciones que asuma al amparo de este contrato, sin que éste deba presentarle las facturas suscritas por aquél, ni devolvérselas una vez canceladas.
- 20. DESTRUCCIÓN DE DOCUMENTOS.** El Tarjetahabiente autoriza al Banco Emisor a destruir las facturas que suscriba y los documentos que firme después de que hayan sido pagados sus importes. No obstante, el Banco Emisor se reserva el derecho de mantener tales documentos en sus archivos por el tiempo que estime necesario.
- 21. CRÉDITOS POR AJUSTE DE PRECIOS O DEVOLUCIÓN DE BIENES O SERVICIOS.** En caso de devolución de mercancías o ajuste de precios en los bienes o servicios pagados mediante la tarjeta de crédito, si el comercio afiliado debiera efectuar un reembolso a favor del Tarjetahabiente, el Banco Emisor no aceptará que se haga en efectivo; en su lugar, el comercio afiliado podrá entregar dentro de los seis días hábiles siguientes a la fecha del ajuste o devolución, una nota de crédito al Banco Emisor, quien la aplicará a la cuenta del Tarjetahabiente.
- 22. ROBO O PÉRDIDA DE LA TARJETA.** En caso de extravío, sustracción o pérdida de la tarjeta de crédito, el Tarjetahabiente se obliga a notificar al Banco Emisor, en la forma siguiente:
- a. Cuando el hecho suceda en el territorio nacional, el Tarjetahabiente lo informará al Banco Emisor, en primera instancia por la vía telefónica, o por cualquiera de los medios que éste hubiere puesto a su disposición, y posteriormente por escrito dirigiéndose a cualquiera de las oficinas del Banco Emisor.
  - b. Cuando el hecho suceda en el extranjero, el Tarjetahabiente lo comunicará a cualquiera de los Bancos de la localidad afiliados al sistema de la Franquicia Internacional correspondiente y hará notificación por la vía

telefónica a las oficinas del Banco Emisor, en cuyo caso deberá identificarse por los medios que éste considere necesarios o convenientes.

- c. Mientras el Banco Emisor no reciba comunicación o notificación al respecto, en cualquiera de los supuestos antes indicados, el Tarjetahabiente será responsable de todas las transacciones que aparecieren asociadas al uso de la tarjeta o tarjetas de crédito emitidas contra esta línea revolving.
- d. No obstante que el Banco Emisor bloquee la respectiva cuenta a solicitud del Tarjetahabiente, éste podrá objetar formalmente y por escrito en un plazo no mayor a 20 días naturales contados a partir de la fecha de corte de su cuenta, cualesquiera de las transacciones que no le pertenezcan y que sean de fecha y hora posterior al reporte o notificación que hubiere hecho al Banco Emisor del extravío, sustracción o pérdida de la tarjeta. Si tal reclamo no se produce dentro del plazo establecido, se entiende que el Tarjetahabiente acepta estas transacciones.

**23. RETIRO DE TARJETAS.** El Tarjetahabiente declara conocer y acepta en forma expresa que el Banco Emisor podrá girar instrucciones o solicitudes, para que cualquier afiliado al sistema de la Franquicia Internacional a la que se encuentra asociada la tarjeta, proceda a retirar de circulación su tarjeta de crédito o las adicionales, cuando por cualquier causa hubiere que cancelar anticipadamente la línea de crédito o venciere el plazo de la misma. El Tarjetahabiente queda obligado a rembolsar al Banco Emisor el monto que éste haya debido pagar a los afiliados u otros emisores, por la retención de la tarjeta.

**24. TARJETAS ADICIONALES.** El Tarjetahabiente declara conocer y aceptar en forma expresa, que las estipulaciones contenidas en las cláusulas del presente contrato serán aplicables a todas y cada una de las tarjetas adicionales de crédito con el BANCO DE COSTA RICA, y relacionadas con la Franquicia Internacional que éste disponga, y que por cuenta y mediante autorización suya el Banco Emisor expida a terceros para que sean utilizadas con cargo a esta línea de crédito revolving; aceptando para sí la imputación de todas las acciones y cargos que estuvieren relacionados con las mismas.

**25. CAMBIO EN LAS CONDICIONES DEL SERVICIO.** Los servicios bancarios deben estar sometidos a procedimientos dinámicos, sujetos a constante innovación y mejora, que exigen de ajustes tanto para su subsistencia como para el aprovechamiento de nuevas tecnologías así como para dotarlos de seguridades adicionales. En virtud de lo anterior, el Banco queda facultado para revisar y ajustar las condiciones de prestación de los servicios, y los montos de las tarifas cuando se haga necesaria alguna modificación en las políticas o regulaciones internas. Cuando ocurra alguno de estos cambios, el Banco se obliga a hacerlo del conocimiento del cliente por la vía que éste haya elegido al efecto con dos meses de anticipación a su entrada en vigencia, para que manifieste si las acepta o no. El cliente declara conocer y acepta que si vencido este plazo él no enviare comunicación alguna, el Banco podrá asumir su silencio como una manifestación de conformidad, sin perjuicio de que en cualquier momento pueda invocar la terminación anticipada y voluntaria del contrato.

**26. TERMINACIÓN ANTICIPADA VOLUNTARIA.** En cualquier momento, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato, siempre y cuando lo notifique a la otra en forma escrita con al menos quince días de anticipación. Independientemente de cuál de las partes tome tal decisión, deberán quedar totalmente canceladas las comisiones y costos pendientes de pago por parte del cliente.

**27. OTRAS CAUSAS DE TERMINACIÓN ANTICIPADA.** Serán contempladas como causas para dar por terminada en cualquier momento la relación, sin responsabilidad de cualquiera de las partes que la invoque, y sin necesidad de requerimientos previos, los siguientes supuestos:

- a. La falta oportuna de pago de una sola de las mensualidades convenidas, o cualquier exceso en el límite del crédito por causas imputables al Tarjetahabiente, para lo cual el Tarjetahabiente y garantes renuncian a los requerimientos de pago y a su domicilio. Si se tratase de garantías reales, también renuncian a los trámites del proceso ejecutivo, obligándose a pagar en todos los casos indicados, intereses de mora conforme a lo estipulado y las costas personales y procesales de la eventual ejecución.
- b. Cuando hubiere incumplimiento de cualesquiera de las disposiciones estipuladas en el contrato o en las normas que lo regulen.
- c. Cuando a juicio del Banco Emisor el Cliente o alguno de sus autorizados utilice el servicio o la tarjeta en forma inadecuada o ajena al marco o a los fines establecidos en este contrato.
- d. Cuando el Banco tenga noticias de acciones del cliente que a su criterio, pongan en duda la seguridad del servicio.
- e. Cuando concorra caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero que haga riesgosa la actividad.
- f. Por cualquier otra causa que objetivamente considerada, haga la continuación del servicio inconveniente, onerosa, poco rentable o lesiva a sus intereses.
- g. Cuando el Cliente sin razón justificada, omita brindar los datos necesarios para mantener actualizados sus registros en la cuenta.
- h. Cuando no se cancelaren los costos por tarifas y comisiones de los Servicios conforme se ha dispuesto en la contratación
- i. Cuando el Cliente o garantes no efectúen u otorguen los ajustes modificaciones, actos o contratos que sean necesarios a juicio del Banco Emisor, para la constitución o vigencia de las garantías, a satisfacción del Banco Emisor.
- j. Si las garantías constituidas para seguridad de la obligación se destruyeren, perdieren o desmejoraren sin que el Cliente las sustituya o dé un aumento de ellas a satisfacción del Banco Emisor.
- k. Cuando ocurra el fallecimiento o fuere declarada judicialmente por sentencia firme la incapacidad del cliente persona física.
- l. Cuando la persona jurídica se disolviera por cualquier causa, fuera declarada en quiebra o se acogiere a las diligencias de Administración y Reorganización por intervención Judicial o a cualquier otro proceso concursal, venciere su plazo social o el de la vigencia de sus representantes, apoderados o mandatarios sin que se haya ampliado el plazo de estos nombramientos o se hayan nombrado otros apoderados.

Quando el Cliente no acepte las nuevas condiciones de prestación del servicio conforme las facultades aquí otorgadas al Banco Emisor para variarlas.

Quando ocurriera la terminación del contrato, cualquiera que sea el motivo, el Tarjetahabiente queda obligado a devolver en forma inmediata al Banco Emisor la tarjeta o tarjetas de crédito, ya que las mismas son de su propiedad. Los documentos que haya firmado el Tarjetahabiente con sus correspondientes garantías, serán devueltos cuarenta y cinco días naturales después de la devolución de la o las tarjetas de crédito, y del pago total que muestre su cuenta. Ese plazo se contará a partir de la fecha en que ocurran ambos eventos, sea la entrega de los plásticos y el pago total de lo adeudado.

**28. PROCEDIMIENTOS PARA EL EVENTUAL COBRO COMPULSIVO DE LA OBLIGACIÓN.** Las partes contratantes convienen y aceptan expresamente que el Banco Emisor podrá cobrar al Tarjetahabiente cualquier saldo deudor a cargo de éstos mediante proceso ejecutivo, con base en certificación emitida al efecto por un

contador público autorizado, conforme a lo establecido en el artículo 611, párrafo segundo del Código de Comercio. Si se hubiesen otorgado garantías reales a favor del Banco Emisor, el saldo que resulte y se certifique por el medio antes señalado, podrá ser exigido mediante la vía compulsiva por medio de la ejecución de la garantía otorgada, caso en el cual el deudor y garantes renuncian a su domicilio, requerimientos de pago y los trámites del juicio ejecutivo.

**29. SOLICITUD DE AFILIACIÓN A LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS.** El Tarjetahabiente solicita y el Banco acepta tenerlo como afiliado a los servicios de Banca Electrónica que sean compatibles con el servicio de tarjeta de crédito. En tal caso el Tarjetahabiente declara conocer y aceptar la normativa contenida en el *Reglamento de Banca Electrónica del Banco de Costa Rica*, del cual se le entrega copia en este acto.

**30. DE LA COBERTURA DE SEGURO SALDOS DEUDORES:** Ambas partes declaran conocer y aceptan que en atención a las restricciones que resultan del *Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito*, el Banco Emisor ha dispuesto no tomar por su cuenta una póliza colectiva de saldos deudores, por lo que este servicio no aparea ninguna cobertura para esos propósitos; y que por el contrario, de conformidad con las disposiciones de dicho reglamento, luego de informar adecuadamente al CLIENTE, lo insta para que en forma individual, por su cuenta y cargo, proceda a contratar un seguro de saldos deudores con las aseguradoras, los intermediarios de seguros y servicios auxiliares de su preferencia, contratación sobre cuya existencia y contenido el CLIENTE deberá informar al Banco Emisor.

**31. PÓLIZA CONTRA ROBO, EXTRAVÍO Y FRAUDE.** El Tarjetahabiente declara conocer, que El Banco Emisor y el Instituto Asegurador, suscribieron también una póliza contra Robo, Extravío y Fraude en la que el Tarjetahabiente figura como asegurado, la cual no genera ningún costo o cargo al tarjetahabiente. Dicha póliza está sujeta a las condiciones, restricciones y cláusulas de disputabilidad que para estos efectos define el ente asegurador. En el caso de que dicha póliza no sea aplicable, corresponderá al Tarjetahabiente, o al Banco según corresponda y con arreglo a las cláusulas del contrato, asumir cualquier lesión resultante.

**32. COMPROMISO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS.** El cliente declara conocer que las entidades financieras conforme a lo que establece la *Ley Sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso no Autorizado, Actividades Conexas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo*, y la normativa que la complementa, están en la obligación de mantener actualizada la información de sus clientes, por lo que periódicamente le requerirá presentarse a actualizar sus datos. De igual forma declara conocer y acepta, que cuando se le dirija algún requerimiento para estos fines, estará en el deber de suministrar dentro del plazo que se le otorgará al efecto, toda la información que le fuere requerida, y que ante su incumplimiento, el Banco podrá invocar una causa de terminación anticipada del contrato, lo que implicará poner fin al negocio o servicio. Sin perjuicio de lo anterior, el cliente y fiador(es) en forma expresa autoriza al Banco para que en su nombre y representación pueda solicitar la información personal que sea necesaria para actualizar sus datos, requiriéndola a cualquier base de datos pública o privada nacional o extranjera, a cualquier otra entidad financiera, a cualquier oficina, órgano o ente de la administración pública, o a cualquier sujeto público o privado a quien éste se la hubiere suministrado. Esta autorización implica un relevo del deber de confidencialidad que pueda caberle al depositario de la información conforme aquí lo declara y acepta el cliente, relevándolo de toda responsabilidad por el suministro que realice de sus datos a solicitud del Banco de Costa Rica.

**33. CONSENTIMIENTO PARA LA UTILIZACION DE DATOS.** El titular de este servicio acepta y da su consentimiento en forma expresa para que todos los datos personales que ha suministrado directa o

indirectamente para la contratación del mismo, así como aquellos a los que el Banco llegue a tener acceso para su implementación tales como consultas, operaciones, transacciones, contratación de productos y servicios, procesos administrativos o judiciales, sean almacenados en los sistemas o bases de datos del Conglomerado BCR conformado por el Banco de Costa Rica y sus Subsidiarias, declarando conocer y aceptar: a) que los mismos serán utilizados con el fin de seguir manteniendo y gestionando la relación contractual establecida en virtud del presente contrato; b) que dichos datos puedan ser utilizados a efecto de darle a conocer y ofrecerle cualquiera de los servicios financieros y afines a las actividades desarrolladas por dicho Conglomerado, c) que su información personal relacionada con cualquiera de estos servicios podrá ser suministrada y compartida con otras bases de datos autorizadas y reguladas por la Superintendencia General de Entidades Financieras, Superintendencia General de Valores, Superintendencia de Pensiones, Superintendencia General de Seguros, o el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero. Finalmente manifiesta haber sido advertido y conocer de su derecho de acceso y rectificación respecto de sus datos personales en los términos previstos en la *Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales n.º 8968*, y que puede ejercitar estos derechos por escrito mediante carta acompañada de copia del documento de identidad y dirigida a la oficina del Banco de Costa Rica más cercana.

**34. COMPROMISO ARBITRAL.** Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse del presente contrato, negocio y la materia a la que este se refiere, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez, obligaciones y responsabilidades derivadas del mismo, podrán ser resueltas de conformidad con la *Ley de Resolución Alternativa de Conflictos* para lo cual las partes conforme a las reglas allí estipuladas escogerán o designarán de común acuerdo a los mediadores o conciliadores y al Tribunal Arbitral, pudiendo recurrir a cualquier centro dedicado a la tramitación de este tipo de procedimiento. Esta disposición no implicará sin embargo una renuncia al derecho a acudir a la jurisdicción ordinaria, por lo que deberá ser complementada con el necesario acuerdo arbitral una vez que las partes dispongan acogerse a ella para la decisión de alguna controversia concreta.

**35. DISPOSICIONES GENERALES.** Las partes convienen y expresamente aceptan que:

- Este servicio se halla regulado de conformidad con las disposiciones de los Reglamentos: *Reglamento de tarifas y condiciones de los servicios del BCR*, *Reglamento para los Servicios de Banca Electrónica* y *Reglamento para el trámite de reclamos administrativos* en el Conglomerado BCR las cuáles son parte integral de esta contratación. Las condiciones para su apertura, funcionamiento y operación serán las que allí se establezcan, y las variaciones que en ellos se introduzcan, serán aplicables al mismo desde el momento en que entren en vigencia. En armonía con lo anterior, el Banco se compromete a entregar al cliente a través del medio que él hubiere elegido, copia todos los reglamentos asociados al servicio, y comunicarle oportunamente conforme aquí se establece, las variaciones que a los mismos se realicen.
- El cliente se obliga a registrar ante el Banco la dirección o medio, preferiblemente electrónico, donde atender comunicaciones, y queda obligado a notificar cualquier cambio de éstos cada vez que se produzca. Cualquier comunicación que se le envíe a la dirección o medio que esté registrado en el Banco, se reputará recibida por el cliente, aún cuando por deficiencia o error de éste al registrarlos, o por haberlos cambiado sin notificarle al Banco, no le fuera efectivamente entregada.
- El presente contrato se celebra en consideración a las condiciones y cualidades de las partes y en consecuencia, ninguna de ellas podrá cederlo total o parcialmente o hacerse sustituir por terceros en el

ejercicio de los derechos o en el cumplimiento de las obligaciones que en él constan, sin previa autorización escrita de la otra

- La información que el Banco reciba del cliente y aquella que llegue a obtener como consecuencia de este contrato, deberá mantenerse bajo la más estricta confidencialidad, y en consecuencia, no podrá ser divulgada ni total ni parcialmente a ningún tercero no autorizado por su titular. Dicha Información será tratada con absoluta reserva y solo podrá ser empleada para los fines expresamente autorizados por el cliente. El Banco será solidariamente responsable con sus funcionarios empleados o agentes, por la divulgación no autorizada así como de las consecuencias que puedan derivarse de la utilización indebida o abusiva de esta Información. No constituirá ningún quebranto a esta obligación, el suministro de información que el Banco tuviere que hacer a requerimiento o mandato de autoridades competentes.
- En lo no previsto en este contrato se aplicarán, según la escala jerárquica de las fuentes, las disposiciones y cuerpos normativos citados en la introducción con sus modificaciones y reformas en cada caso, las cuales se tendrán por incorporadas al mismo sin necesidad de que se modifique en cada ocasión.
- Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, así como para cualquier acción judicial y extrajudicial que se derive del mismo, las partes se someten a la Legislación Costarricense.
- Los reclamos administrativos presentados ante el Banco por el titular de este servicio, y relacionados con la ejecución del presente contrato, serán tramitados y se resolverán con apego al *Reglamento para el Trámite de Reclamos Administrativos del Banco de Costa Rica*. Las responsabilidades si las hubiere, se determinarán con arreglo a la letra del contrato o a lo que disponga el Ordenamiento Jurídico vigente.
- Cualquier suma que adeudara el cliente al Banco con motivo de la prestación de este servicio y al finalizar el mismo, podrá ser compensada por éste con débito a cualquiera de las cuentas a nombre del cliente lo cual este autoriza en forma expresa; aceptando además que los saldos que reporte el Banco en su registros electrónicos o físicos referidos a dicho servicio, son los reales y efectivos, por lo que el documento que así lo consigne y la suma que refleje, es demostrativo del saldo que él es en deberle a la Institución, documento que él acepta y reconoce para todos los efectos legales, administrativos y judiciales.
- Los asientos contables, las bitácoras, los estados de cuenta, los números de autorización, las fichas, registros o documentos que se generen con motivo de la prestación del servicio así como las demás constancias documentales derivadas del mismo, mientras no sean desacreditados, harán plena prueba de la existencia y validez de las transacciones y operaciones realizadas a través de los servicios contratados.
- Las partes recíprocamente se autorizan para que cualquiera de ellas sin necesidad de autorización previa de la otra (s), comparezca ante Notario Público a dotar el contrato con la razón de fecha cierta.

**36. MEDIOS PARA RECIBIR COMUNICACIONES Y DOMICILIO CONTRACTUAL.** Para todos los efectos de este contrato, el cliente señala como medio para recibir comunicaciones e informaciones relacionadas con este contrato, \_\_\_\_\_.

Asimismo, de conformidad con la *Ley de Notificaciones Judiciales* señala como domicilio para recibir notificaciones judiciales en caso de incumplimiento

\_\_\_\_\_  
El Banco por su parte señala como domicilio el establecido en el artículo 5 de la *Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional*.



**Contrato de tarjeta de crédito Banco de Costa Rica**

---

37. **CONSENTIMIENTO INFORMADO:** El Cliente y fiador(es), cuando proceda, manifiestan que han sido informados de manera clara, veraz, oportuna y suficiente sobre las particularidades de este servicio, que ha recibido copia de toda la normativa reglamentaria del Banco asociada a él, que con esa información, conscientemente han aceptado las condiciones de esta contratación, asumiendo sus deberes y obligaciones frente al Banco, en señal de lo cual firma este contrato en la ciudad de \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ horas del día del mes de \_\_\_\_\_ del año 20\_\_\_\_.

P/BANCO DE COSTA RICA

P/CLIENTE

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_