

**CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO
CEUTEC**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

PROYECTO DE GRADUACIÓN

**FACTORES EN EL MANEJO O USO DE LAS TARJETAS DE
CRÉDITO DE LA POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA DEL
DISTRITO CENTRAL**

SUSTENTADO POR

CINTHIA JIMENEZ LÓPEZ, 30851133

OSCAR WILFREDO ESPINAL ESPINAL, 31611389

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN
CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS**

TEGUCIGALPA

HONDURAS, C.A.

ENERO, 2022

CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO CEUTEC
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICERRECTORA ACADÉMICA CEUTEC

DINA ELIZABETH VENTURA DÍAZ

DIRECTORA ACADÉMICA CEUTEC

IRIS GABRIELA GONZALES ORTEGA

TEGUCIGALPA

HONDURAS, C.A.

ENERO, 2022

**FACTORES EN EL MANEJO O USO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO DE LA
POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA DEL DISTRITO CENTRAL.**

**TRABAJO PRESENTADO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS
EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE:**

LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS

ASESOR:

FREDY FERNANDO VARGAS HERNÁNDEZ

TERNA EXAMINADORA:

LEONOR ESMERALDA MONCADA GIRÓN, DIRECTORA TERNA

ALICIA GEORGINA COCA ZELAYA, ASESORA DE TERNA

KARLA ESTER MALDONADO MONTOYA, ASESORA DE TERNA

TEGUCIGALPA, HONDURAS, C.A.

ENERO, 2022

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón este trabajo, a Dios pues sin su ayuda y sabiduría no sería posible llegar a culminar esta meta. A mis hijos por darme su apoyo en todo momento, por ser la mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y ser un ejemplo de perseverancia para ellos, a mi padre y hermana que desde el cielo me acompañan y se alegran de verme cumplir esta meta tan anhelada.

Cinthia Jimenez López

Dedico este proyecto, primeramente, a Dios por permitirme llegar a este momento importante de mi vida y darme la sabiduría para poder alcanzar esta meta tan anhelada. A mi madre por su apoyo incondicional en todo momento y por ser mi mayor motivación para seguir cumpliendo cada uno de mis sueños en mi vida. A mi novia por su apoyo incondicional, siendo parte importante en la culminación de mí proyecto. A mi amigo Juan Carlos Cuestas por ser un buen ejemplo a seguir, contribuyendo con su motivación constante y por darme su apoyo en todo momento para seguir cumpliendo mis metas.

Oscar Wilfredo Espinal Espinal

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a cada uno de los maestros de CEUTEC que han sido participes en este proceso de aprendizaje, porque con su aporte han hecho posible que hoy lleguemos a esta meta tan anhelada.

A cada uno de nuestros compañeros de clases que han compartido con nosotros el sacrificio y la dedicación a lo largo de este camino, y que con sus aportes han contribuido a la culminación de este proyecto.

Al Centro Universitario Tecnológico (CEUTEC) por haber sido el lugar donde adquirimos conocimiento y culminamos este logro tan importante en nuestras vidas.

A nuestras familias, por apoyarnos aun cuando nuestros ánimos decaían, que siempre estuvieron ahí para darnos palabras de apoyo y un abrazo reconfortante para renovar energías y a todos los que de diferentes maneras han tenido participación en la realización de este proyecto.

Cinthia Jimenez López

Oscar Wilfredo Espinal Espinal

RESUMEN EJECUTIVO

Las tarjetas de crédito como fuente de financiamiento son consideradas parte importante en la economía hondureña, considerado por su aporte positivo en el apoyo del financiamiento como también en su aporte al endeudamiento de los usuarios de este producto financiero, fomentando una fuente de ingreso de muchas familias en el sector del comercio, bienes y servicios del Distrito Central, tanto en el sector formal como en el sector informal de la economía. En la búsqueda de su desarrollo y auto sostenimiento, las familias se enfrentan constantemente a problemas de financiamiento, facilidades de pago, rapidez en las operaciones, búsqueda de beneficios al momento de obtener financiamientos, mismo que se constituye en el principal problema, entre muchos otros a los que se enfrentan las familias. En este contexto surge la idea de las tarjetas de crédito.

El objetivo principal de este informe es identificar el impacto que las tarjetas de crédito generan en la economía de las personas asalariadas en el Distrito Central, conocer los factores que influyen en la tenencia de tarjetas crédito, evaluar el impacto que tienen estos factores sobre la economía de la población económicamente activa del Distrito Central.

Las tarjetas de crédito, como fuente de financiamiento, surgen como una solución a las constantes dificultades de financiamiento a las que se enfrentan las personas, generando efectos positivos al desarrollo de la economía de los tarjetahabientes y del comercio afiliado. Entre los factores que influyen para la tenencia de tarjetas sobresalen los siguientes: descuentos otorgados en el comercio afiliado, la disponibilidad de efectivo, flexibilidad en los comercios afiliados a través de los extrafinanciamientos, creación de un record crediticio, facilidades de pago, rapidez en la transacción, como también la acumulación de puntos millas y cash. Permite obtener beneficios a los tarjetahabientes al momento de adquirir los bienes y servicios con mayores descuentos en el mercado, mismos beneficios que son otorgados a través de la banca nacional; generando desarrollo social, creando una relación entre personas – comercio, que ofrece beneficios en común al momento de adquirir bienes y servicios; en la banca genera empleos (se crean departamentos destinados a este rubro) y como consecuencia mejoran los ingresos de las familias beneficiadas; fomentan la reducción de la pobreza al estar orientado a la obtención de beneficios en los diferentes comercios y se convierte en un

arma en contra los prestamistas informales que, con sus elevadas tasas de interés son una amenaza a la economía y a la estabilidad de la población económicamente activa.

Conoceremos el conocimiento o la educación financiera que posee la población objeto de esta investigación, la cual es un elemento clave para favorecer la consolidación de una sociedad informada y consciente que pueda prever, planificar y tomar decisiones financieras adecuadas en función de los objetivos personales o familiares de cada cual.

En este informe también se presenta, un compendio de leyes y decretos creados para proteger, fortalecer, gestionar, garantizar y dar un fundamento legal a la actividad financiera a través de las tarjetas de crédito en Honduras, dándole la seguridad jurídica necesaria para crear un ambiente de legalidad favorable y robusto, tanto a la banca como al tarjetahabiente. Además, conoceremos las instituciones reguladoras que dan seguimiento a las instituciones financieras otorgantes de tarjetas de crédito, teniendo como objetivo regular el giro de operaciones de crédito que realizan las sociedades emisoras y procesadoras de tarjetas de crédito, todo con la finalidad de lograr mantener la autosuficiencia en la economía de los tarjetahabientes. Estas leyes también garantizan a las personas el acceso a los créditos en las diferentes instituciones financieras. Estos créditos al ser distribuidos y administrados correctamente pueden ser una salida a la crisis de liquidez que las personas asalariadas atraviesan actualmente y su uso razonable y adecuado permite sacar el mayor provecho de los beneficios y da la oportunidad de obtener finanzas controladas.

ABSTRACT

Credit cards, considered as an important part of the Honduran economy and a source of financing, due to their positive influence in supporting financing as well as their contribution to the indebtedness of users of this financial product. Fostering a source of income for many families in the sector of commerce, goods and services of the Central District, both in the formal sector and in the informal sector of the economy. In the search for their development and self-support, families constantly face financing problems, payment facilities, searching for benefits when obtaining financing, which is the main problem, amongst many others. In this context, the idea of a credit card arises.

The main objective of this report is to identify the impact that credit cards generate on the economy of salaried people in the Central District and to know the factors that influence the holding of credit cards, to evaluate the financial impact that these factors have on the economy of the Central District.

Credit cards, as a source of financing, arise as a solution to the constant financing difficulties that people face, generating positive effects on the development of the economy of cardholders and affiliated businesses. Among the factors that influence the holding of credit cards, the following stand out: discounts granted in affiliated businesses, availability of cash, flexibility in affiliated businesses through extra-financing, creation of a credit record, payment facilities, speed in the transaction, as well as the accumulation of miles and cash points. It allows cardholders to obtain benefits when acquiring goods and services with greater discounts in the market, the same benefits that are granted through the national bank; generating social development, creating a relationship between people - commerce, which offers benefits in common when acquiring goods and services. In banking, it creates jobs (departments for this area are created) and as a consequence the income of the beneficiary families improves. They promote the reduction of poverty by being oriented towards obtaining profits in the different businesses and it becomes a weapon against informal lenders who, with their high interest rates, are a threat to the economy and the stability of employees. We will know the knowledge or financial education that the population object of this research

possesses, which is a key element to favor the consolidation of an informed and conscious society that can foresee, plan and make adequate financial decisions based on personal or family objectives.

This report also presents a compendium of laws and decrees created to protect, strengthen, manage, guarantee and give a legal foundation to financial activity through credit cards in Honduras, giving it the necessary legal security to create an environment of favorable and robust legality, both to the bank and to the cardholder. In addition, we will know the regulatory institutions that monitor the financial institutions granting credit cards, with the objective of regulating the turn of credit operations carried out by the issuing and processing companies of credit cards, all in order to maintain self-sufficiency in the cardholder economy. These laws also guarantee the access to credit at different financial institutions. These credits, when distributed and managed correctly, can be a way out of the liquidity crisis that salaried people are currently going through and their reasonable and adequate use allows them to take full advantage of the benefits and gives the opportunity to obtain controlled finances.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
2.1 Antecedentes	4
2.2 Enunciado / Definición Del Problema	6
2.3 Preguntas de Investigación.....	7
2.4. Variables de Investigación	7
2.4.1 Variable Dependiente:	7
2.4.2 Variable Independiente:.....	7
2.5 Justificación	8
CAPÍTULO III. OBJETIVOS.....	10
3.1. Objetivo General.....	10
3.2. Objetivos Específicos.....	10
CAPÍTULO IV. MARCO TEÓRICO.....	11
4.1. Antecedentes De Las Tarjetas De Crédito	12
4.1.1. Surgimiento de las tarjetas de crédito	12
4.1.2. Primeras Tarjetas Bancarias.....	12
4.1.3. Las tarjetas se internacionalizan.....	14
4.2. Definiciones y Términos.....	15
4.3. Antecedentes De Las Tarjetas De Crédito en Honduras	23
4.4. De Los Factores Que Influyen En La Tenencia De Tarjetas De Crédito.....	25
4.5. De la Constitución y Autorización de las Sociedades Emisoras de Tarjetas de Pago.....	29
4.6. De las Tarjetas de Crédito.....	30
4.7. Del Vínculo Jurídico	31
4.7.1. De la Relación Jurídica entre la Propietaria de la Marca Comercial (i.e Visa, Mastercard) y la Entidad Emisora y/o Adquirente.....	31
4.7.2. De la Vinculación Jurídica entre el Emisor y/o Adquirente y el Tarjeta-Habiente.....	32

4.7.3.	Del establecimiento de la tasa de interés.....	35
4.7.4.	De la Vinculación Jurídica entre el Adquirente y el Comercio Afiliado	35
4.7.5.	De la Relación Jurídica entre el Adquirente y el Emisor	37
4.7.6.	De la Relación Jurídica entre el Comercio Afiliado y los Tarjeta-Habientes	38
4.7.7.	De los contratos de Apertura de Crédito, Afiliación de Empresas, incluyendo el Convenio de Intercambio Local para emisores de Tarjetas de Pago, como contratos de Adhesión.....	38
4.7.8.	De las Principales Reformas/Adiciones a la Ley de Tarjetas de Crédito según Decreto No. 33-2013.....	40
4.8.	Bancos Comerciales Operando, Emisores y/o Adquirentes.....	44
4.9.	Stock Actual de las Tarjetas de Crédito y Débito	45
4.10.	Número de Tarjeta-Habientes, Clasificados por Marca.....	47
4.11.	Ingresos y Costos Asociados al Uso de las Tarjetas de Crédito.....	49
4.11.1.	Tasa de Financiación de Tarjetas de Crédito	49
4.11.2.	Comisiones por Adelantos en Efectivo	51
4.11.3.	Comisiones por Adelantos en Efectivo	52
4.11.4.	Costos Asociados al Uso de Tarjetas de Crédito.....	54
4.11.5.	Beneficios para el Comercio y Tarjeta-Habiente de la Industria de Tarjetas de Pago...	55
4.11.6.	Beneficios para el Comercio y Tarjeta-Habiente de la Industria de Tarjetas de Pago	56
4.12.	De la facultad para la emisión de tarjetas de crédito. – Marco Regulatorio.....	57
4.12.1.	Ley de Tarjetas de Crédito y sus Reformas	57
4.12.2.	Del Derecho De Denuncia Del Tarjeta-Habiente.....	57
4.12.3.	De Los Emisores Y Operaciones Con Tarjetas De Crédito O Financiamiento.	64
4.12.4.	De La Tasa De Interés y Otros Servicios	70
4.12.5.	De Las Prohibiciones	72
4.13.	Ley De Seguridad Poblacional.....	74
4.14.	Tasas de Interés-Ley de Tarjetas de Crédito.....	75

4.14.1. Funcionamiento	75
4.14.2. Tasas de Interés por Tipo de Tarjeta de Crédito con Características Similares	76
4.14.3. De Las Reformas de la Ley de Tarjetas de Crédito en Honduras	77
4.15. De Las Medidas Implementadas Por La Banca Para La Recuperación De Deuda	82
4.15.1. La ley de Alivio de Deuda.....	83
4.16. Actualidad Tarjetas de crédito – CNBS.....	88
4.16.1. Publicaciones Estadísticas y Financieras – CNBS.....	90
4.17. Comportamiento de las Tasas Máximas Aplicables Para Tarjetas de Crédito y Arreglos de Pago en los Últimos 5 Años.....	93
CAPÍTULO V. METODOLOGÍA / PROCESO	95
5.1. Enfoque y Métodos	95
5.1.1. Enfoque.....	95
5.1.2. Método	95
5.2. Población y Muestra	96
5.2.1. Población	96
5.2.2. Muestra	97
5.2.3. Variables para elaborar la muestra.....	97
5.3. Unidad de Análisis y Respuesta.....	98
5.4. Técnicas e Instrumentos Aplicados.....	99
5.4.1. La Encuesta	100
5.4.2. La Entrevista	100
5.5. Fuentes de Información.....	100
5.6. Cronograma De Trabajo.....	101
CAPÍTULO VI RESULTADOS Y ANÁLISIS	102
6.1. Análisis de Datos	102
6.1.1 Descripción de la Muestra.....	102
6.1.2 Validez y Confiabilidad.....	102
6.2. Encuesta	103

6.3. Entrevista	121
6.4. Hallazgos De Investigación	124
CAPÍTULO VII CONCLUSIONES	128
CAPÍTULO VIII RECOMENDACIONES.....	130
CAPÍTULO IX BIBLIOGRAFÍA	132
CAPÍTULO X. APÉNDICE O APLICABILIDAD	134
10.1. Nombre de la Propuesta	134
10.2. Introducción	134
10.3. Descripción del Plan de Acción.....	134
CAPÍTULO XI. ANEXOS	137

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 4. 1. Stock de Tarjetas de Crédito y Débito en Circulación. Periodo 2013 – 2015...</i>	<i>45</i>
<i>Gráfico 4. 2. Porcentaje de Tarjeta-Habientes por Marca a diciembre de 2015</i>	<i>49</i>
<i>Gráfico 4. 3. Tasa de Interés Tarjetas de Crédito y Tasa Pasiva Nominal en Moneda Nacional.....</i>	<i>50</i>
<i>Gráfico 4. 4. Tasa de Interés Moratorio Por Banco. A diciembre 2015</i>	<i>54</i>
<i>Gráfico 4. 5. Saldo Y Personas Con Tarjeta De Crédito Por Tipo De Sexo</i>	<i>88</i>
<i>Gráfico 4. 6. Concentración Del Número De Tarjetas De Crédito A Nivel Nacional</i>	<i>89</i>
<i>Gráfico 4. 7. Número de tarjetas de crédito otorgadas.....</i>	<i>89</i>
<i>Gráfico 4. 8. Comportamiento de la Cartera de Tarjetas de Crédito</i>	<i>91</i>
<i>Gráfico 4. 9. Comportamiento de la Cartera en Mora de Tarjetas de Crédito.....</i>	<i>92</i>
<i>Gráfico 4. 10. Tarjetas en Circulación al Final del Mes.....</i>	<i>93</i>
<i>Gráfico 4. 11. Evolución De Tasas Máximas</i>	<i>94</i>
<i>Gráfico 6. 1. Género</i>	<i>103</i>
<i>Gráfico 6. 2. Edad.....</i>	<i>103</i>
<i>Gráfico 6. 3. Ingresos</i>	<i>104</i>
<i>Gráfico 6. 4. Nivel de Escolaridad</i>	<i>105</i>
<i>Gráfico 6. 5. Razones Para Obtener/Aceptar Una Tarjeta De Crédito</i>	<i>106</i>
<i>Gráfico 6. 6. Cuantas Tarjetas De Crédito Posee Cada Usuario</i>	<i>107</i>
<i>Gráfico 6. 7. Con que banco posee usted actualmente tarjetas de crédito</i>	<i>107</i>
<i>Gráfico 6. 8. Tipos de Tarjeta.....</i>	<i>108</i>
<i>Gráfico 6. 9. Marcas de Tarjetas de Crédito de la Población</i>	<i>109</i>
<i>Gráfico 6. 10. Límites de Crédito</i>	<i>109</i>
<i>Gráfico 6. 11. Motivación Para Cubrir Gastos con Tarjeta de Crédito</i>	<i>110</i>
<i>Gráfico 6. 12. Rangos de Consumo Mensual con Tarjeta de Crédito.....</i>	<i>111</i>
<i>Gráfico 6. 13. Rubros de Consumo con Tarjeta de Crédito</i>	<i>112</i>
<i>Gráfico 6. 14. Conocimiento de La Tasa De Interés De Tarjeta de Crédito.....</i>	<i>113</i>
<i>Gráfico 6. 15. Conocimiento de La Tasa De Interés De Tarjeta de Crédito.....</i>	<i>114</i>
<i>Gráfico 6. 16. Conocimiento de La Fecha de Corte De Tarjeta de Crédito</i>	<i>115</i>
<i>Gráfico 6. 17. Sobregiros De Tarjeta de Crédito</i>	<i>116</i>
<i>Gráfico 6. 18. Años de Experiencia Usando Tarjetas de Créditos.....</i>	<i>117</i>
<i>Gráfico 6. 19. Financiamientos de Otras Fuentes Para Pago de Tarjeta De Crédito.....</i>	<i>118</i>

<i>Gráfico 6. 20. Fuentes De Financiamiento Para Pago de Tarjeta De Crédito.....</i>	<i>119</i>
<i>Gráfico 6. 21. Resulta Rentable Para La Economía Personal Cubrir Gastos con Tarjeta de Crédito</i>	<i>119</i>
<i>Gráfico 6. 22. Medios de Pago Preferidos Para Pagar Su tarjeta de Crédito.....</i>	<i>120</i>

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla No. 4. 1. Leyes, Normas y Resoluciones Administrativas.....</i>	<i>24</i>
<i>Tabla No. 4. 2. Listado de Emisores y Adquirentes.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla No. 4. 3. Stock de Tarjetas de Crédito en Circulación.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla No. 4. 4. Tarjeta-Habientes por Marca y Banco Comercial a diciembre 2015.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla No. 4. 5. Ingresos Percibidos por Financiación con Tarjetas de Crédito al 31 de diciembre 2015.....</i>	<i>51</i>
<i>Tabla No. 4. 6. Comisiones por Retiro en Efectivo a diciembre de 2015.....</i>	<i>52</i>
<i>Tabla No. 4. 7. Comisiones Cobradas por los Bancos.....</i>	<i>53</i>
<i>Tabla No. 4. 8. Costo Anual Total a diciembre 2015.....</i>	<i>54</i>
<i>Tabla No. 4. 9. Tasas de Interés por Tipo de Tarjeta de Crédito con Características Similares.....</i>	<i>77</i>
<i>Tabla No. 4. 10. Comportamiento de la Cartera de Tarjetas de Crédito.....</i>	<i>90</i>
<i>Tabla No. 4. 11. Número de Tarjetas de Crédito en el Mercado.....</i>	<i>92</i>
<i>Tabla No. 4. 12. Comportamiento Promedio de las Tasas Máximas.....</i>	<i>94</i>
<i>Tabla No. 5. 1. Población económicamente activa.....</i>	<i>97</i>
<i>Tabla No. 6. 1. Entrevista.....</i>	<i>121</i>
<i>Tabla No. 6. 2. Hallazgos de la investigación.....</i>	<i>124</i>

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

La presente introducción tiene como objetivo facilitar al lector la comprensión de esta investigación con el fin de despertar el interés y el deseo de llegar a muchas personas y brindar un aporte en educación financiera a la población. En la presente investigación se analizarán desde el punto de vista de los tarjetahabientes, los factores que influyen para la tenencia y/o uso de las tarjetas de crédito de la población económicamente activa del Distrito Central. El presente informe consta de 11 capítulos, también contiene una breve dedicatoria, agradeciendo a Dios y a familiares, se incluyen los índices, hojas de firmas, autorización y su resumen ejecutivo. Cuyo fin es facilitar la investigación que se está abordando en el presente documento.

En el capítulo I se encuentra la introducción donde se hace un resumen de todos los capítulos que se incluyen en este informe destacándose cada uno de acuerdo a su importancia.

Seguidamente en el capítulo II podemos encontrar el planteamiento del problema donde se narrará la importancia de las tarjetas de crédito hoy en día en la sociedad; se establecen las preguntas de investigación y se definen las variables sobre las cuales se desarrollará la presente investigación. En el capítulo III se define el objetivo general y objetivos específicos. Seguidamente en el capítulo IV marco teórico, describiremos los antecedentes generales del surgimiento de las tarjetas de crédito en el mundo y en Honduras, abordaremos la importancia de este producto financiero, de las partes involucradas en el mercado de las tarjetas de crédito, de los entes reguladores, y de las leyes y reformas que conforman el marco regulatorio que rige el mercado de las tarjetas de crédito en Honduras.

En el capítulo V se establece la metodología empleada para obtener la información de la presente investigación, se establece el proceso para la recolección de los datos y se determina el tamaño de la muestra.

A continuación, en el capítulo VI de resultados y análisis, se analizan los resultados obtenidos después de la aplicación de los instrumentos utilizados para la recolección de la información y se da respuesta a nuestras preguntas de investigación, donde también se detallan las técnicas e instrumentos aplicados, fuentes de investigación y se definió la cronología del trabajo de la presente investigación.

Se analiza el impacto generado por la tenencia y/o uso de las tarjetas de crédito de la población económicamente activa del Distrito Central, conoceremos si este impacto es positivo o negativo en los tarjetahabientes y del uso razonable que la población objeto de estudio de esta investigación da a este producto financiero, y se determinaron los hallazgos encontrados en la presente investigación.

Luego en el capítulo VII conclusiones, se realizan los análisis correspondientes en base a los objetivos y a las preguntas de investigación, con la finalidad de concluir en relación a los resultados obtenidos en la investigación.

En el capítulo VIII, hacen énfasis sobre las recomendaciones que se consideraron oportunas, tomando en cuenta cada una de las conclusiones planteadas en la presente investigación.

Seguidamente en el capítulo IX, se encuentra la bibliografía que permite dar fundamento y veracidad al marco teórico y al análisis de la información recolectada en la investigación.

En el capítulo X aplicabilidad, muestra la aplicabilidad de la investigación, considerando los resultados obtenidos, dando a conocer la descripción del procedimiento a aplicar para poder beneficiar a los tarjetahabientes.

Y finalmente en el capítulo XI, se encuentran los anexos que sirven como base de información para respaldar la investigación.

CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Antecedentes

Las tarjetas de crédito hoy en día en la sociedad, es un medio de pago que permite hacer compras. La cual se puede pagar posteriormente (una semana después, un mes después, un año después, etc.). Son llamadas de crédito porque cuando se paga cualquier bien o servicio con ella, el banco que la otorgo está concediendo un préstamo que acumula intereses mismos que se pueden cancelar de diferentes formas, de acuerdo al periodo que se elija según los plazos negociados con la entidad o institución bancaria, solo un pago mínimo, así como pagar intereses sobre el saldo pendiente y si se efectúa el pago del saldo total, no se pagan intereses. (Honduras, 2018)

Desde luego, hoy en día las tarjetas de crédito no solo han remplazado el dinero en efectivo en muchas operaciones: también lo han puesto a la disposición de los clientes de manera inmediata en casi cualquier parte. El uso de tarjetas de crédito sin moverse de casa empezó a hacerse costumbre con la llegada del internet. Difícilmente encontraremos un sitio en la gran red que no acepte alguna de las tarjetas que están a disposición de la gente. (Honduras, 2018)

En Honduras las tarjetas de créditos fueron introducidas por Credomatic la cual inicio operaciones en el año 1976 como el primer emisor en el país, comenzando operaciones con 27 empleados y elaborando menos de 80 tarjetas; en la actualidad cuenta con un gran número de empleados y se elaboran miles de tarjetas diariamente ya que los consumidores demandan la obtención de una tarjeta de crédito. (Honduras, 2018)

Según el informe de Estabilidad Financiera de junio 2020, emitido por el Banco Central de Honduras. Los préstamos que once instituciones bancarias concedieron mediante

tarjetas de crédito (TC) ascendieron a un total de L27, 894.6 millones a junio de 2020 (equivalente a 7.8% de la cartera crediticia total del sector bancario), creciendo interanualmente en 2.3% (10.7% en junio de 2019). El menor dinamismo del portafolio está asociado con la reducción del número de TC en circulación, lo que indica un menor uso de esta línea de crédito, dado que los tarjetahabientes han evidenciado un consumo acotado, en un contexto de limitada circulación en el país; así como también por el cierre parcial de los comercios, medidas implementadas para evitar la propagación de la pandemia. Amerita mencionar que el aumento del portafolio de TC se atribuye al incremento de 3.7% en el otorgado en MN (10.5% el año previo), contrarrestado en parte por la caída de 7.5% en los créditos en ME (alza de 12.3% a junio de 2019). En cuanto a la composición por destino, 80.7% está conformado por créditos brindados a los hogares, superior en 0.8 pp (puntos porcentuales) a la participación de 2019 (79.9%); y el 19.3% restante corresponde al portafolio comercial. En el análisis por tipo de moneda, los préstamos en MN agrupan el 88.8% del total (87.7% el año precedente), mientras, el financiamiento en ME representa 11.2% de la cartera de TC (12.3% en junio de 2019). En lo concerniente a la cantidad de TC en circulación, 807,212 unidades a junio de 2020, se debe mencionar que ésta denota una reducción anual de 0.6% (812,162 ejemplares en junio del año pasado). Al comenzar el 2020, se observaba un crecimiento anual respecto a 2019 en la cantidad de TC circulantes en el mercado hondureño; sin embargo, a partir de marzo de 2020, dado el contexto de la pandemia, las TC en poder del público comenzaron a tener una evolución interanual más pausada, incluso al grado de registrar una variación hacia la baja en referencia al total que se reportó el año pasado. Se enfatiza que, del total de unidades de TC en movimiento, 641,540 tarjetas (equivalentes al 79.5%) son emitidas por el grupo de grandes bancos (57.6% de ellas concentradas en dos instituciones). (BCH, 2020)

En referencia a la cantidad de TC por rango de monto otorgado, el 37.3% del total de unidades se emitieron con un límite de crédito entre L0.0 a L20, 000.0, proporción que se redujo en 2.1 pp en referencia a junio de 2019; mientras que el 30.0% del total de ejemplares se concedieron en un rango de L20, 001.0 a L40, 000.0 (28.6% un año antes). En tanto, el porcentaje restante (32.7%) fue emitido con un límite de endeudamiento entre L40, 001.0 a más de L1, 000,001.0 (32.0% un año precedente). Se observa que existe una preferencia por los rangos de financiamiento entre L0.0 a L40, 000.0, puesto que el segmento de TC está

concentrado en los hogares y a que ese rango de crédito está exento del pago de contribución a la tasa de seguridad poblacional. (BCH, 2020)

2.2 Enunciado / Definición Del Problema

Las tarjetas de crédito en los usuarios financieros se convierten en un instrumento de financiamiento que sirve como medio de pago para la adquisición de bienes y servicios, mismo que por la falta de educación financiera y el uso inadecuado de estas, se convierte en unos de los principales problemas que afecta la economía de los hogares hondureños especialmente para aquellos que dependen de un salario, como también tomando en consideración el incremento constante en el costo de vida; en muchos casos el usuario no mide la responsabilidad que está asumiendo al momento de aceptar las condiciones contractuales para el otorgamiento de tarjetas de crédito. (Legislativo, 2017).

En el ofrecimiento de tarjetas de crédito es necesario evaluar las necesidades, así como la capacidad de pago de los Tarjeta-Habientes, antes de otorgar la facilidad crediticia, con el fin de evitar el sobreendeudamiento, asegurando en todo momento un trato justo y con respeto, sin que la necesidad del cliente se convierta en una oportunidad para sobre endeudarlo y consecuentemente, deteriorar su calidad de vida, historial crediticio y posibilidad de acceder a otros créditos. (Legislativo, 2017).

Lo antes mencionado figura como elemento importante a tomar en consideración para el otorgamiento de las tarjetas de crédito, tanto por el emisor como también por el usuario financiero.

En vista de la relación existente entre las tarjetas de crédito y la economía de la población económicamente activa del Distrito Central, el interés de esta investigación es conocer el impacto tanto positivo como negativo de la tenencia de tarjetas de crédito y

asimismo comprender el nivel de endeudamiento, como también conocer las causas que conllevan a que las personas asalariadas presenten altos niveles de endeudamiento con las diferentes instituciones financieras emisoras de este producto.

2.3 Preguntas de Investigación

- 1) ¿Cuáles son los factores que influyen en la decisión de la población económicamente activa del Distrito Central, para la tenencia de tarjetas de crédito?
- 2) ¿Cuáles son las medidas que utilizan las instituciones financieras para la recuperación de deuda por tarjetas de crédito?
- 3) ¿Cuáles son los beneficios que ofrecen las instituciones financieras a los tarjetahabientes?
- 4) ¿Qué conocimiento administrativos y financieros poseen los usuarios sobre cómo funcionan las tarjetas de crédito en la población económicamente activa del Distrito Central?

2.4. Variables de Investigación

2.4.1 Variable Dependiente:

Las limitaciones a las que se enfrentan las familias al llegar a altos índices de endeudamiento por la tenencia de tarjetas de crédito.

2.4.2 Variable Independiente:

- Factores que influyen en la tenencia de tarjetas de crédito de la población económicamente activa en el Distrito Central.

- Factores financieros a los que se enfrentan las personas del Distrito Central para hacer frente al endeudamiento por la tenencia de tarjetas de crédito.
- Factores que influyen en las medidas utilizadas por las instituciones financieras para la recuperación de deudas por tarjetas de crédito.
- Beneficios que ofrecen las tarjetas de crédito.
- Factor de conocimiento de los usuarios financieros.

2.5 Justificación

Es de vital importancia la presente investigación, ya que en la actualidad “La Tarjeta de Crédito” es un producto financiero que va aumentando cada día en nuestro país. La sociedad de consumo ve la necesidad de obtener un crédito para adquirir bienes y servicios, para satisfacer sus necesidades más inmediatas. Actualmente muchas instituciones financieras dan la oportunidad de obtener una tarjeta de crédito independientemente del carácter de estas.

En este sentido, las tarjetas de crédito juegan un papel relevante para efectuar esta transacción que con el diario vivir constituyen un factor importante ya muy usual, por el hecho de que las personas pueden efectuar compras sin tener que portar dinero dándole lugar a obtener un determinado producto y poder cancelarlo posteriormente, además de la ventaja de poder llevar un control de sus gastos a través de un estado de cuenta.

El dinero plástico es producto de los avances tecnológicos originados por las estrategias comerciales, al grado que reemplaza casi sin restricciones las funciones del dinero, por poseer el poder de cancelar las compras de bienes y servicios.

Es por ello que la investigación incide en la utilización del dinero plástico, misma que funciona entre otras modalidades con el manejo de los cajeros automáticos, lo cual se

convierte en una oportunidad de facilitar la obtención del dinero disponible del usuario; en la actualidad la aceptación de las tarjetas de crédito se extiende en todo el quehacer comercial independientemente del tipo de compra o el servicio que se necesite y este impacta la economía de la población económicamente activa.

De igual forma, la presente investigación será de ayuda a los usuarios financieros que poseen tarjetas de crédito al obtener información clara y confiable, sobre los resultados encontrados acerca de los factores que inciden en la tenencia de tarjetas de crédito, de lo cual también ha venido a impactar la pandemia durante el periodo 2021-2021 que marcara una pauta para futuras investigaciones en el rubro del tarjetahabiente, con el fin de fortalecer el conocimiento de los usuarios financieros como también fomentar el uso adecuado del dinero plástico.

CAPÍTULO III. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Análisis del impacto en la economía de la población económicamente activa del Distrito Central por el uso de tarjetas de crédito

3.2. Objetivos Específicos

1. Identificar los factores que influyen en la tenencia de tarjetas de crédito por la población económicamente activa del Distrito Central.
2. Identificar y analizar las medidas utilizadas por las instituciones financieras para la recuperación de deudas por tarjetas de crédito.
3. Identificar los beneficios que ofrecen las instituciones financieras a los tarjetahabientes del Distrito Central.
4. Evaluar el grado de conocimiento que poseen los usuarios financieros sobre el funcionamiento de las tarjetas de crédito.
5. Desarrollar un plan estratégico en el manejo y uso de las tarjetas de crédito.

CAPITULO IV. MARCO TEÓRICO

El marco teórico que se desarrolla a continuación, permite conocer los conceptos básicos necesarios para el entendimiento del desarrollo de esta investigación.

Primero partiremos de los antecedentes generales del surgimiento de las tarjetas de crédito en el mundo, abordaremos las definiciones y conceptos, conoceremos los antecedentes de las tarjetas de crédito en Honduras, hablaremos de la constitución y autorización de las sociedades emisoras de tarjetas de crédito, del vínculo jurídico, de los entes reguladores, de las obligaciones y deberes de las partes involucradas en el mercado de las tarjetas de crédito.

Posteriormente describiremos la ley de tarjetas de crédito, de las reformas a esta ley en Honduras, cuáles fueron las medidas de alivio implementadas, conoceremos las ventajas y desventajas de las reformas, describiremos los beneficios que ofrecen las diferentes instituciones bancarias a través de las tarjetas de crédito, de los factores que influyen en la tenencia de las tarjetas de crédito y de la educación financiera de los tarjetahabientes.

Por último, describiremos la situación actual del mercado de las tarjetas de crédito según datos de la Comisión Nacional de Bancos y Seguro (CNBS), conoceremos el comportamiento de la cartera de créditos, de la concentración de tarjetas de crédito por instituciones bancarias, de la cartera en mora y tasas máximas.

Con este marco teórico se podrá comprender el desarrollo de la presente investigación que se detalla a continuación.

4.1. Antecedentes De Las Tarjetas De Crédito

4.1.1. Surgimiento de las tarjetas de crédito

La primera interacción de las tarjetas de tienda se conocía como placas de cargo, y su popularidad se atribuye al sistema de contabilidad de placas de Charga. Estas placas metálicas con forma de etiqueta de perro se utilizaron desde la década de 1930 hasta la de 1950 en los grandes almacenes, que emitían sus propias placas para sus clientes. (Forbes, 2021)

En 1950, la tarjeta Diner's Club se convirtió en la primera tarjeta de tienda de uso generalizado después de que su fundador, Frank McNamara, se inspirara al dejar su cartera en casa mientras salía a cenar. Él y un socio, Ralph Schneider, lanzaron la primera tarjeta Diner's Club, considerada ampliamente como el nacimiento de la tarjeta de crédito moderna. Los clientes que tenían la tarjeta cargaban su comida en ella y el restaurante enviaba la factura a Diner's Club. A su vez, Diner's Club enviaba el pago directamente al banco del restaurante, llevándose una pequeña comisión por la transacción. Los titulares de la tarjeta tendrían que pagar la totalidad de la factura cada mes a Diner's Club. (Forbes, 2021)

En su primer año de funcionamiento, Diner's Club llegó a tener más de 10.000 socios y contaba con 28 restaurantes y dos hoteles que aceptaban mensualmente a su selecta clientela. (Forbes, 2021)

4.1.2. Primeras Tarjetas Bancarias

Aunque comenzó como una empresa de transporte de mercancías, American Express acabó centrándose en su negocio de giros postales y cheques de viaje, que ofrecía un sustituto seguro para llevar grandes sumas de dinero en efectivo. Con el tiempo, American Express desarrolló su primera tarjeta de crédito en 1958, que permitía a los clientes pagar su

factura mensualmente a cambio de una cuota anual. Los comercios que aceptaban la tarjeta pagaban a American Express un porcentaje del importe cobrado, un precursor de la práctica ampliamente utilizada hoy en día conocida como tasas de intercambio. (Forbes, 2021)

Ese mismo año, **Bank of America**, con sede en California, dio un paso más, emitiendo una tarjeta BankAmericard en papel con un límite preaprobado de 300 dólares a 60.000 clientes de Fresno, y extendiendo la tarjeta a todo el estado en 1966. Este primer intento acabó siendo un costoso error de juicio, con tasas de morosidad superiores al 20% y un fraude desenfrenado. (Forbes, 2021)

No obstante, el concepto de una tarjeta de crédito renovable con la que se puede mantener un saldo de mes a mes resultó ser un éxito, ya que la creciente clase media estadounidense se aficionó a este nuevo producto financiero que ofrecía comodidad y un préstamo personal instantáneo. Más tarde, en 1976, la **BankAmericard** cambió su nombre por el de «Visa», una palabra que sonaba igual en casi todos los idiomas. (Forbes, 2021)

Aparecen las primeras tarjetas interbancarias

En respuesta al éxito de la BankAmericard, en 1966 un grupo de bancos de California formó una asociación conocida como la Asociación de Tarjetas Interbancarias (ITC) y lanzó la segunda tarjeta de crédito más popular, primero llamada tarjeta Interbancaria y más tarde cambiada a Master Charge, que finalmente se convirtió en MasterCard en 1979. (Forbes, 2021)

4.1.3. Las tarjetas se internacionalizan

Según Diners Club, en 1953, su tarjeta fue la primera tarjeta de cargo aceptada internacionalmente cuando los comercios del Reino Unido, Cuba, Canadá y México empezaron a aceptar los pagos de los titulares de Diners Club. (Forbes, 2021)

En 1970, BankAmericard tuvo tanto éxito que se creó la International Bankcard Company (IBANCO) para implantar la tarjeta de pago a escala mundial. (Forbes, 2021)

Evolución de la tecnología de las tarjetas de crédito

Un gran avance en la tecnología de las tarjetas de crédito en la década de 1960 fue el catalizador de la popularización de las mismas como método de pago. A un ingeniero de IBM llamado Forrest Parry se le atribuye la colocación de cinta magnética en el reverso de las tarjetas para que los consumidores pudieran «pasar» su información en un terminal de punto de venta. La cinta magnética se utilizaba originalmente para almacenar información de audio y Parry estaba buscando la manera de que contuviera información del titular de la tarjeta para ponerla en una tarjeta de crédito. Cuenta la leyenda que la mujer de Parry, que estaba planchando, le sugirió que planchara la cinta en la tarjeta y así nació la banda magnética. (Forbes, 2021)

Con los avances tecnológicos llegan los que intentan aprovecharse de ellos. A medida que las tarjetas de crédito ganaban popularidad, también lo hacían los estafadores que utilizaban sus propios métodos para hacer cargos falsos utilizando la información de las tarjetas de otros. El fácil acceso de pasar una tarjeta significaba que los ladrones podían utilizar una tarjeta que encontraran o robaran. Los más sofisticados desarrollaron un proceso conocido como **skimming** en el que el ladrón podía desviar la información con su propio lector para robar la información del titular de la tarjeta. (Forbes, 2021)

En 1984 se desarrolló una tecnología más segura en Francia, cuando se incorporaron microprocesadores a las tarjetas que podían ser leídos por terminales de pago especializados. En 1994, todas las tarjetas de crédito y débito de Francia empleaban esta tecnología que, combinada con un PIN, o número de identificación personal, añadía capas adicionales de protección al proceso de pago. (Forbes, 2021)

Pronto otros países desarrollaron sus propios sistemas de **chip** para tarjetas de crédito, pero como los lectores de tarjetas no eran intercambiables, alguien que viajara a otro país tendría que pasar su tarjeta por el lector en lugar de leer el **chip**. La necesidad de un sistema de pago estandarizado se convirtió en una cuestión global y en 1994 tres procesadores de pagos internacionales, Europay, MasterCard y Visa, comenzaron a desarrollar una especificación global de **chip** para los sistemas de pago. (Forbes, 2021)

En 1996, se publicaron las primeras especificaciones para los chips EMV, con versiones posteriores. El avance más significativo en el sector de los **chips** para tarjetas de crédito se produjo con la llegada de los sistemas de pago sin contacto, en los que el **chip** de una tarjeta de crédito podía leerse acercándolo a un terminal de pago habilitado. Esto podía hacerse con la Comunicación de Campo Cercano (NFC), un tipo de radiofrecuencia que se utilizaba para que el **chip** de una tarjeta y el terminal del punto de venta pudieran «hablar» entre sí. Con el tiempo, la información de las tarjetas podría almacenarse en teléfonos inteligentes y dispositivos portátiles y ser leída por los terminales utilizando la misma tecnología NFC. (Forbes, 2021)

4.2. Definiciones y Términos.

Acoso u Hostigamiento en el Ofrecimiento de Productos o Servicios: Acciones realizadas por el Emisor de forma directa o a través de terceros, por cualquier medio, que molesten, abusen o afecten la intimidad de las personas, o se realicen de manera insistente, con motivo de ofrecer productos y servicios financieros relacionados a las tarjetas de crédito

o financiamiento, sin observar los lineamientos establecidos en el Artículo 48 del presente Reglamento. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Activación de Cuenta: Habilitación del plástico para su uso en el momento del otorgamiento original o sustitución del mismo. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Administración de Créditos: Gestiones relacionadas con el análisis, evaluación, otorgamiento, seguimiento y gestión de cobranza de la tarjeta de crédito o financiamiento. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Caducidad o Terminación del Contrato: Por vencimiento del plazo del contrato o por declaratoria de cancelación anticipada por cualquiera de las partes, a través de los medios que establece la Ley, siendo responsabilidad del Emisor dejar evidencia en el expediente. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Capacidad de Pago de Persona Natural: Cantidad de dinero disponible mensualmente por una persona para adquirir nuevas obligaciones una vez realizados, todos los egresos fijos, considerando dentro de éstos las cuotas por obligaciones pendientes con el sistema financiero y demás deducciones que establezcan las políticas de crédito de cada institución emisora. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Cargos: Son los valores en concepto de consumos, intereses por financiamiento y/o mora, primas de seguro obligatorias u optativas, comisiones por servicios opcionales prestados y autorizados expresamente por el Tarjeta-Habiente, dichos cargos pueden ser financiables y no financiables y todos éstos deben estar individualmente especificados en el contrato suscrito por el Emisor y el Tarjeta-Habiente o en nuevos adendum o documentos que formarán parte del contrato y que deberán reflejarse detalladamente en el estado de cuenta

que se envíe o entregue mensualmente al Tarjeta-Habiente. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Cargos No Financiables: Son todos aquellos cargos reflejados en el estado de cuenta, que no devengarán intereses. Para tales efectos se entenderán como cargos no financiables la comisión por retiro de efectivo en ventanilla o cajero automático, membresía, cuotas de préstamos, financiamientos o extra-financiamientos con tasa de interés, cualquiera que sea la denominación que se utilice para dicha operación y los impuestos asociados a la tarjeta de crédito o financiamiento. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Cargos por no Utilización de la Tarjeta de Crédito o Financiamiento: Cargos asociados a una cantidad mínima de transacciones o valores realizados de la tarjeta de crédito o financiamiento. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Cargo por Rehabilitación de la Línea de Crédito: Se refiere al castigo o penalidad aplicada por el Emisor a aquellos Tarjeta-Habientes que no efectúen ningún pago en su fecha máxima de pago o que realicen pagos por montos inferiores al pago mínimo. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Cobertura de Seguros por Fraude y Otras Coberturas por Riesgos: Cargos por cobertura de seguros para riesgos de clonación, uso indebido de la información de los sistemas, información electrónica o cualquier otro evento o suceso que refleje riesgo operativo en el uso de las tarjetas de crédito o financiamiento, que de acuerdo a lo establecido en la Ley deben ser cubiertos por el establecimiento afiliado o el Emisor. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Contrato de Adhesión: Contrato cuyas condiciones o estipulaciones son establecidas unilateralmente por el Emisor, sin que el Tarjeta-Habiente pueda discutir o modificar las

cláusulas o condiciones esenciales en el momento de su suscripción. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Contrato de Tarjeta de Crédito o Financiamiento: Contrato de apertura de una línea de crédito en cuenta corriente puesta a disposición del Tarjeta-Habiente por medio de una tarjeta de crédito o financiamiento. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Costos por Servicios Operativos: Son los costos asociados a riesgos relacionados con la operación de la tarjeta de crédito o financiamiento, los cuales deben ser asumidos por el Emisor dentro de la tasa de interés. Para tales efectos se entenderán como costos por servicios operativos los siguientes: administración de créditos, emisión, impresión o envío de información por medio de correo electrónico, renovación o vencimiento de plástico, activación de cuenta, reposición por daño, robo o hurto, costos por primas de pólizas de seguros de fraude, bloqueo o desactivación de la tarjeta por reporte de robo, hurto o extravío, transacciones fallidas por operaciones en cajeros automáticos, costos por investigaciones a nivel nacional o internacional por reclamos asociados a operaciones no reconocidas o en disputa entre el Tarjeta-Habiente y el Emisor, que resulten favorables al Tarjeta-Habiente, así como, cualquier otro que sea calificado como tal mediante Resolución por parte de la CNBS. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Deshabilitación de la Línea de Crédito: Se refiere a la deshabilitación temporal del servicio y uso de la línea de crédito por atrasos en el importe del pago mínimo calculado por el Emisor en la fecha máxima de pago. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Días de Atraso: Los días transcurridos a partir del día siguiente de la fecha máxima de pago establecida en el contrato e indicada en el estado de cuenta, hasta el día en que el Tarjeta-Habiente efectúe al menos el pago mínimo. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Estado de Cuenta: Documento de aviso de cobro que detalla la totalidad de transacciones realizadas por el Tarjeta-Habiente desde la fecha de corte anterior hasta la fecha de corte actual y que deberá consignar la información mínima indicada en el Artículo 43 de la Ley de Tarjetas de Crédito. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Extra-financiamiento: Monto de disponibilidad o crédito adicional a la línea de crédito autorizado a los Tarjeta-Habientes en cuenta corriente con limitación de suma que han calificado con base a políticas y parámetros establecidos y otorgados por los Emisores, los cuales están asociados a una tarjeta de crédito o financiamiento. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Fecha Máxima de Pago: Última fecha en la que el Tarjeta-Habiente debe efectuar el pago de contado o el pago mínimo o un pago superior a éste. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Gestión de Cobranza: La que realiza administrativamente el Emisor, por si o por terceros, que no implique una acción extrajudicial o judicial. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Importe Vencido: Monto no cancelado respecto al pago mínimo, dentro de la fecha máxima de pago correspondiente. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Ingresos Brutos: Es la suma de las entradas de dinero percibido por el Tarjeta-Habiente mensualmente por concepto de salarios, ventas, comisiones, bonificaciones, intereses, dividendos, regalías, remesas, contratos de alquileres, honorarios profesionales y por servicios educativos exentos, u otros de naturaleza análoga. Será responsabilidad del Emisor verificar los ingresos reportados por el Tarjeta-Habiente, de conformidad al perfil de

riesgo del cliente, este proceso debe formar parte del expediente respectivo. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Interés Corriente: Es el importe que debe pagar el Tarjeta-Habiente en concepto de interés por financiamiento. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Interés Moratorio: Recargo de hasta un 2% anual, no capitalizable que se aplicará sobre el saldo en mora cuando el Tarjeta-Habiente no realice el pago mínimo dentro de la fecha máxima de pago. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Ley: Ley de Tarjetas de Crédito (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Límite de Crédito: Monto máximo del crédito en cuenta corriente en moneda nacional y/o extranjera, que el Emisor pone a disposición del Tarjeta-Habiente de conformidad a lo establecido en los Artículos 33-A y 38-B de la Ley, así como, con las condiciones estipuladas en el contrato. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Línea de Crédito: Es la suma de dinero que el Emisor pone a disposición del Tarjeta-Habiente de acuerdo a la capacidad de pago de este último, durante un período de tiempo y límite máximo determinado, a través de una tarjeta de crédito o financiamiento. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Membresía: Corresponde al cargo anual que realiza el Emisor al Tarjeta-Habiente por el servicio y uso de la tarjeta de crédito o financiamiento. La periodicidad de la forma de

pago de este cargo debe ser acordada entre el Tarjeta-Habiente y el Emisor. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Mora: Incumplimiento en que incurre el Tarjeta-Habiente cuando no realiza al menos el pago mínimo indicado en su estado de cuenta en la fecha máxima de pago. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Pago de Contado: Monto total que el Tarjeta-Habiente debe pagar a más tardar en la fecha máxima de pago, indicada en el estado de cuenta para no incurrir en el pago de intereses por financiamiento. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Pago Mínimo: Es el abono mínimo, expresado en moneda nacional y/o extranjera que debe realizar el Tarjeta-Habiente al Emisor para mantener su tarjeta de crédito o financiamiento al día y no generar intereses moratorios. Este valor debe contener: la totalidad de los intereses generados, comisiones y cargos no financiados, una proporción del capital vigente, y, el capital vencido de los meses anteriores, si los hubiere, lo anterior de conformidad a lo establecido en el Artículo 33-C de la Ley. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Período de Facturación: Período comprendido entre dos fechas de corte. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Período de Pago: Período comprendido entre la fecha de corte y la fecha máxima de pago, el cual no debe ser inferior al plazo establecido en el Artículo 33-D de la Ley. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Renovación o Vencimiento del Plástico: Sustitución del plástico derivado de la expiración de la fecha de vencimiento establecido para el uso de la tarjeta de crédito o financiamiento. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Reposición por Daño o Robo: Cargos relacionados con el daño o robo de la tarjeta titular y/o adicional. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Saldo por Consumos: Monto conformado por las compras de bienes y servicios, retiros en efectivo y sus comisiones, otros cobros expresamente aceptados por el Tarjeta-Habiente, y el saldo por consumos de la fecha de corte anterior, los cuales no han sido cancelados a la fecha de corte en que se presenta el saldo por consumos. En ningún caso se incluirá en dicho saldo el interés moratorio. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Saldo Total (ST): Monto conformado por la suma del saldo por consumos, más los intereses corrientes, más el interés moratorio. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Sobregiros no Autorizados: Exceso del límite de la línea de crédito como resultado de los cargos efectuados por el Emisor. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Tarjeta Adicional: Tarjeta de crédito que el Tarjeta-Habiente autoriza emitir a favor de la persona que designe mediante acuerdo escrito con el Emisor. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Tarjeta-Habiente: Persona natural o jurídica que, previo contrato con el Emisor, es habilitada para el uso de una línea de crédito en cuenta corriente con limitación de suma, y quien se hace responsable de todos los cargos y consumos realizados personalmente o por la persona que porte tarjeta adicional por él autorizada. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Tasa de Interés Anualizada (i): La tasa de interés anual que es utilizada por el Emisor para el cálculo del interés corriente que le será cobrado al Tarjeta-Habiente. Dicha tasa de interés debe ser establecida de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 34 reformado de la Ley. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

4.3. Antecedentes De Las Tarjetas De Crédito en Honduras

Las tarjetas de pago (crédito) han tenido prominente ascenso dentro de los medios de pago alrededor del mundo. Sin embargo, la proliferación del uso de estos instrumentos en muchos países ha estado acompañada de varios debates alrededor del funcionamiento del sistema, e incluso, algunos aspectos del mismo han sido objeto de nuevas regulaciones por parte de las autoridades del ramo en cada país. En virtud de lo anterior, se han efectuado diversos estudios respecto a las relaciones que existen entre los agentes de este mercado y las reglas que lo dominan, tanto desde una perspectiva jurídica como académica. (CDPC, 2016)

En este capítulo, se analiza jurídicamente el sector de tarjetas de pago, en el que cual se describen los tipos de participantes que intervienen en dicho sector, características relevantes de los contratos y el marco legal que las regula, lo que resulta de gran utilidad para entender con mejor precisión el comportamiento de esta industria en Honduras.

Los organismos oficiales responsables de legislar y vigilar la práctica financiera y monetaria en Honduras son:

Banco Central de Honduras: Institución dedicada a formular, dirigir y ejecutar la política monetaria, crediticia y cambiaria; con el propósito de velar por el mantenimiento del valor interno y externo de la moneda nacional y el buen funcionamiento y estabilidad de los sistemas financieros y de pagos del país.

Comisión Nacional de Bancos y Seguros: Institución encargada de ejercer mediante la supervisión efectiva, la vigilancia, el control de las instituciones del sistema financiero, asegurador y demás sujetos de su control y fiscalización, a efecto de fomentar la solvencia y confiabilidad de dichas instituciones con el fin de proteger el interés público.

Superintendencias de Bancos, Financieras y Asociaciones de Ahorro y Préstamos (AAP's), Seguros y Pensiones y Valores, y otras Instituciones:

Dependencias adscritas a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

Comisión para la Defensa y Promoción de la Competencia: Ente encargado de promover y proteger la libre competencia con el fin de procurar el funcionamiento eficiente del mercado y bienestar del consumidor.

La práctica jurisprudencial en el ámbito bancario y financiero nacional, muestra un considerable número de leyes, normas y resoluciones administrativas sobre dicho sector, dentro de las cuales se pueden distinguir los siguientes estamentos legales:

Tabla No. 4. 1. Leyes, Normas y Resoluciones Administrativas.

ESTAMENTOS LEGALES	OBJETIVO	OBSERVACIONES
Ley de Tarjetas de Crédito (Decreto No. 106-2006)	Regular las operaciones de Tarjetas de Crédito en Instituciones Bancarias, Establecimientos Comerciales u otras Obligaciones de Dinero.	Emitida 31 Agosto 2006 Publicada 23 Octubre 2006
Reglamento de la Ley de Tarjetas de Crédito	Desarrollar las disposiciones contenidas en la Ley de Tarjetas de Crédito	Emitida 28 noviembre 2006

(Resolución No. 1145/28-11-2006)		
ESTAMENTOS LEGALES APLICADOS SUPLETORIAMENTE		
Ley del Sistema Financiero (Decreto 129-2004)	Regular la organización, autorización, constitución, funcionamiento, fusión, conversión, modificación, liquidación y supervisión de las instituciones del sistema financiero y grupos financieros.	Emitida 21 septiembre 2004 Publicada 24 Septiembre 2004
Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (Decreto 155-1995)	Supervisar, regular y controlar las instituciones bancarias, aseguradoras y financieras.	Emitida 18 Noviembre 1995 Publicada 08 Diciembre 1995
Código de Comercio (Decreto No 73-1949)	Contempla normas que rigen a los comerciantes, actos de comercio y las cosas mercantiles.	Emitido el 01 marzo 1949
Ley del Banco Central de Honduras (BCH) (Decreto 53-1950)	Velar por el mantenimiento del valor interno y externo de la moneda nacional y propiciar el normal funcionamiento de del sistema de pagos.	Emitida 03 Febrero 1950 Publicada 03 Febrero 1950
Ley para la Defensa y Promoción de la Competencia (Decreto 357-2005)	Promover y proteger el ejercicio de la libre competencia, a fin de procurar el funcionamiento eficiente del mercado y bienestar del consumidor.	Emitida 16 Diciembre 2005 Publicada 04 febrero 2006
Reglamento de la Ley para la Defensa y Promoción de la Competencia (Acuerdo No. 001-2007)	Desarrollar el régimen de aplicación de las normas contenidas en la Ley para la Defensa y Promoción de la Competencia.	Emitido 06 Julio 2007
Ley de Protección al Consumidor (Decreto 41-89)	Establecer el ordenamiento jurídico necesario para lograr y mantener una protección adecuada de los consumidores, a fin de garantizarles un trato justo y equitativo en la adquisición y uso de bienes y servicios.	Emitida 07 Abril 1989 Publicada 29 Abril 1989
Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor (Decreto 264-89)	Desarrollar las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor.	Emitida 25 enero 1990

4.4. De Los Factores Que Influyen En La Tenencia De Tarjetas De Crédito

Las tarjetas de crédito son un excelente instrumento financiero si se le da el uso correcto, ofrecen diversidad de beneficios por lo que se vuelve atractivo para los usuarios su tenencia y uso, resultan ser un producto bancario que nos ofrece muchas facilidades y beneficios, entre los cuales podemos mencionar:

- Nos evita portar dinero en efectivo, por lo que resulta ser un medio de pago seguro y rápido, ya que no es necesario cargar grandes cantidades de dinero, lo cual resulta beneficioso en temas de seguridad.
- Nos permiten solventar emergencias no previstas.
- Nos facilitan la compra de artículos cuyo costo es mayor que nuestra disponibilidad de dinero en efectivo.
- Podemos realizar compras de forma inmediata.
- Nos permiten crear un historial de crédito que nos otorgará beneficios en el futuro (si no ocurren problemas de pago)
- Nos da la capacidad de comprar varios artículos al mismo tiempo.
- Nos permiten gozar periódicamente de descuentos en diferentes establecimientos
- Construcción del historial crediticio. El historial crediticio es un reporte que contiene el registro de todos los créditos solicitados por una persona, en él se incluye información como morosidad, endeudamiento y el resumen de los créditos obtenidos como deudor o codeudor. Contar con un buen perfil será de mucha ayuda para optar a otras oportunidades en el futuro, como créditos para compra de vivienda o vehículo.

A continuación, mencionamos los beneficios que ofrecen algunas instituciones financieras:

A continuación, mencionamos los beneficios que ofrecen algunas instituciones financieras:

Banco Atlántida Ofrece:

Obtener extrafinanciamiento en efectivo sin cobro de comisiones por desembolso

Disponibilidad de efectivo a través de la extensa red de cajeros automáticos. Las 24 horas los 365 días del año.

La red más amplia de agencias a nivel nacional a su disposición para realizar los pagos de su tarjeta de crédito, si tiene Atlántida Online lo puede hacer desde la comodidad de su casa o a través del sistema de débitos automáticos.

Manejo de marcas más reconocidas como ser; VISA y MASTERCARD que tienen aceptación mundial.

Por cada L. 20.00 de consumo se otorga un megapunto.

Se le otorgan 25 días después del corte para pagar la tarjeta (Bancatlan, 2021)

Banco PROMERICA ofrece:

Acceso al programa DIVIDELO TODO en cuotas sin intereses para que compres lo que quieras, donde quieras y pagues hasta 36 meses al 0% de interés

Retiros hasta el 100% de tu extra financiamiento en efectivo y pagar hasta 60 meses

Servicio BP Móvil que permite recibir alertas de consumo, realizar pago mínimo y total de su tarjeta de crédito

Acceso a servicio Banpais x Internet para realizar pagos de tu tarjeta de crédito, consulta de estados de cuenta, pago de servicios públicos y privados, etc.

Tarjeta i-shop Card para uso exclusivo en compras por internet y asignación de un casillero gratis en Miami

Servicio de asistencia nacional 24/7

Asistencia al servicio BP Protege + asistencia en el hogar, vial, salud y legal

Programa contra hurto, robo y extravío

Pago del saldo de la tarjeta de crédito con los puntos BP Puntos

Canje de BP Puntos por boletos aéreos, agencia de viaje aerolíneas a nivel nacional e internacional

Programa de Pagos automáticos (Tigo, SANAA y ENEE) (Banco Promerica, 2021)

BANPAIS Ofrece

Acceso al programa DIVIDELO TODO en cuotas sin intereses para que compres lo que quieras, donde quieras y pagues hasta 36 meses al 0% de interés

Retiros hasta el 100% de tu extra financiamiento en efectivo y pagar hasta 60 meses

Servicio BP Móvil que permite recibir alertas de consumo, realizar pago mínimo y total de su tarjeta de crédito

Acceso a servicio Banpais x Internet para realizar pagos de tu tarjeta de crédito, consulta de estados de cuenta, pago de servicios públicos y privados, etc.

Tarjeta i-shop Card para uso exclusivo en compras por internet y asignación de un casillero gratis en Miami

Servicio de asistencia nacional 24/7

Asistencia al servicio BP Protege + asistencia en el hogar, vial, salud y legal

Programa contra hurto, robo y extravío

Pago del saldo de la tarjeta de crédito con los puntos BP Puntos

Canje de BP Puntos por boletos aéreos, agencia de viaje aerolíneas a nivel nacional e internacional

Programa de Pagos automáticos (Tigo, SANAA y ENEE) (Banpais , 2021)

Banco Ficohsa Ofrece:

Bono de bienvenida de 5,000 LifeMiles por la primera compra con la tarjeta de crédito.

Bono de 10,000 LifeMiles por compras de US\$3,000 o más en un período de 90 días después de activada la tarjeta.

Acumular 1 milla Lifemiles x \$1 de consumo en todas tus compras.

Un 10% de descuento permanente en el Restaurante Porterhouse Steaks.

Acceso a las Sala VIP Avianca.

Acumula 25% más millas voladas.

Prioridad de check-in y abordaje.

Manejo prioritario de equipaje.

Bono E-Voucher de \$400 dólares para compra de tiquetes en Clase Ejecutiva, Clase "C" a través de Avianca.com; con destino hacia Estados Unidos o Canadá.

Beneficios de la tarjeta de crédito disfruta+

Ofrecen hasta 15,000 puntos disfruta+ de bienvenida al consumir \$5,000 en los primeros 90 días.

Otorgan 3 puntos x \$1 por compras de boletos aéreos, compras en hoteles y renta de autos.

Otorgan 2 puntos x \$1 por consumos en restaurantes.

Acumular 1 punto x \$1 en el resto de tus compras.

Redimir los puntos en comercios afiliados al programa disfruta+.

Transferir hasta 35,000 puntos disfruta+ a millas Lifemiles de forma gratuita por corte.
(Ficohsa, 2021)

Toda esta variedad de beneficios motiva a la población económicamente activa del Distrito Central adquirir una tarjeta de crédito, son benéficas con el uso responsable que se le dé.

4.5. De la Constitución y Autorización de las Sociedades Emisoras de Tarjetas de Pago

Sin perjuicio de lo establecido en la Ley del Sistema Financiero y otros estamentos legales para las instituciones por ellos reguladas, las sociedades que pretendan emitir tarjetas de crédito deberán constituirse como sociedades anónimas de capital fijo; que en ningún caso será inferior a Cuarenta Millones de Lempiras (L.40,000,000.00) según lo establece el artículo 25 de la Ley de Tarjetas de Crédito; dividido en acciones nominativas, y cuya única finalidad será la de emitir y de realizar las operaciones relacionadas con las tarjetas de crédito, siendo la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) la institución encargada de autorizar la constitución de sociedades que pretendan obtener autorización para operar

como emisores de tarjetas de crédito. La solicitud deberá contener el nombre, nacionalidad y domicilio de cada uno de los socios fundadores, y con ella se presentará la siguiente documentación: (CDPC, 2016)

- a) El proyecto de escritura de constitución y de los estatutos sociales;
- b) La estructura financiera y administrativa, los planes técnicos y las operaciones que se propone realizar la sociedad proyectada;
- c) El estudio económico y financiero que demuestre la factibilidad de la nueva sociedad emisora, y que comprende: descripción del proyecto, estudio del mercado, estudio técnico-operativo y estudio económico-financiero;
- d) El certificado de depósito o de custodia que demuestre que el diez por ciento (10%) por lo menos, del capital propuesto se ha depositado en el Banco Central de Honduras o que se ha invertido en Títulos Valores del Estado; y
- e) El origen de los fondos a ser utilizados para el pago del capital mínimo requerido

4.6. De las Tarjetas de Crédito

Con relación al funcionamiento de las tarjetas de pago, se pueden identificar varios actores: empresas propietarias de las marcas, entidades financieras emisoras de las tarjetas, bancos adquirentes, comercios afiliados al sistema y tarjeta-habientes.

La emisión de tarjetas de pago implica la celebración de diversos contratos comprendidos en un sistema ideado y organizado por la entidad emisora, y dentro de los cuales encontramos los siguientes: i) entre la empresa propietaria de la marca y los bancos emisores y/o adquirentes; ii) entre la entidad financiera emisora y cada uno de los usuarios o tarjeta-habientes; y iii) entre cada entidad financiera adquirente y cada uno de los comercios que se afilian al sistema, en virtud de los cuales éstos se obligan a vender bienes o prestar servicios a quienes exhiban tarjetas de créditos, previa adecuada identificación.

La emisión de una tarjeta de crédito y su utilización se produce en virtud de la ejecución de varios contratos celebrados entre diversas parejas de actores, que generan una vinculación entre los referidos contratos debido a que la existencia de unos está en función de la existencia de otros. Es decir, si una entidad emite tarjetas de crédito, es porque existe una vinculación con comercios afiliados que aceptan vender o prestar servicios a los tarjeta-habientes.

Del conjunto de las relaciones anteriormente mencionadas destacan los siguientes vínculos jurídicos: i) entre las empresas propietarias de la marca y los bancos emisores y/o adquirentes; ii) entre la entidad emisora de la tarjeta y el tarjeta-habiente; iii) entre el adquirente y el comercio afiliado, así como las operaciones que se efectúan en función del respectivo contrato; iv) entre el adquirente y la entidad emisora de la tarjeta; y v) entre el comercio afiliado y el tarjeta-habiente. (CDPC, 2016)

4.7. Del Vínculo Jurídico

Previo al análisis de las relaciones enumeradas en el párrafo precedente, es de fundamental importancia realizar el respectivo comentario sobre la definición de obligación, la cual, según la común doctrina, implica un vínculo jurídico, pues liga, ata o constriñe a una parte a practicar determinada prestación en favor de otra. Sin embargo, el Código Civil hondureño no se pronuncia en forma expresa sobre tal definición, pero en cambio da una definición de contrato en su artículo 1539. (CDPC, 2016)

4.7.1. De la Relación Jurídica entre la Propietaria de la Marca Comercial (i.e Visa, Mastercard) y la Entidad Emisora y/o Adquirente

Entre la propietaria de la marca comercial y la entidad emisora y/o adquirente, se origina una relación jurídica compleja cuyas condiciones se estipulan en un documento denominado, generalmente, como “Convenio de intercambio local” para emisores de la respectiva marca comercial (i.e. Visa, Mastercard, etc.), el cual tiene por objeto establecer los

términos y condiciones que regularán el Servicio de Intercambio local de la respectiva marca comercial, de conformidad a las disposiciones, estatutos, reglas y Reglamento operativo que rigen la marca comercial (i.e. Visa, Mastercard, etc.). (CDPC, 2016)

En virtud de la suscripción del convenio a que se ha hecho referencia, se acuerda pagar a la entidad emisora como consecuencia de las actividades de intercambio que se contemplan en el respectivo convenio, un monto porcentual, calculado sobre el valor total de cada compra, incluyendo impuesto, propinas u otros cargos, sin importar el método de cálculo utilizado por el miembro principal para procesar y liquidar la transacción, porcentaje que es diferenciado según la categoría de comercio. El porcentaje antes mencionado no se encuentra regulado en nuestra legislación vigente, ya que el mismo es producto de un convenio directo realizado entre las partes contratantes. Es así, que se acuerda trasladar a favor del emisor y a cabalidad los montos correspondientes al intercambio de acuerdo a las tasas de intercambio al emisor establecidas en el respectivo documento para tal efecto, y realizar la correcta clasificación de los comercios afiliados según lo define el Reglamento Operativo de la marca comercial (i.e. Visa, Mastercard etc.). (CDPC, 2016)

4.7.2. De la Vinculación Jurídica entre el Emisor y/o Adquirente y el Tarjeta-Habiente

Entre la entidad emisora de la tarjeta de pago y el cliente, llamado también tarjeta-habiente, se origina una relación jurídica compleja cuyas condiciones se estipulan en un documento denominado, generalmente, como “Contrato de Apertura de Crédito”, el cual tiene por objeto poner a disposición del acreditado una suma de dinero, o por la de asumir obligaciones por cuenta de éste, y por la restitución del importe de aquélla o de éstas, más el pago de intereses en la forma convenida, que incumbe al interesado, tal como lo deja establecido el artículo 875 del Código de Comercio vigente; crédito del cual el acreditado podrá disponer y usar por medio de tarjeta de pago. (CDPC, 2016)

En virtud de la suscripción del contrato al que se ha hecho referencia, derivan respecto a las partes contratantes tanto derechos como obligaciones, dentro de las cuales destacan y se mencionan de manera general las siguientes:

a) Derechos del emisor

- Cargar en la cuenta del Tarjeta-Habiente los consumos y disposiciones de efectivo que éste realice de la línea de crédito;
- Cobrar mensualmente la parte proporcional acordada en las disposiciones del crédito, incluyendo los intereses (contemplados en los artículos 34 y 37 de la Ley de tarjetas de Crédito) y otros cargos pactados;
- Dar por terminado y vencido anticipadamente el contrato, y suspender el uso de la tarjeta por el incumplimiento del Tarjeta-Habiente; y
- Aumentar o disminuir el límite del crédito autorizado. (CDPC, 2016)

b) Obligaciones del emisor

- Entregar al Tarjeta-Habiente y al fiador, copia íntegra del contrato y entregar al Tarjeta-Habiente la tarjeta al titular de la misma una vez autorizado el crédito;
- Notificar al Tarjeta-Habiente cualquier modificación que se haga al contrato;
- Pagar los importes que el tarjeta-habiente efectuó en virtud de las transacciones por compra de bienes y servicios o entregas en efectivo, en los comercios afiliados al banco;
- Responder de todos aquellos cargos efectuados con posterioridad al aviso de pérdida, robo y extravío o destrucción de la tarjeta de crédito;
- En caso de reclamo por el tarjeta-habiente reversar temporalmente los cargos, a fin de efectuar el proceso de investigación;
- Aplicar la tasa de interés corriente, de conformidad a lo que establece el artículo 34 de la Ley de Tarjetas de Crédito; y
- Elaborar y enviar con la debida antelación, un estado de cuenta mensual en forma impresa o por correo electrónico, según lo indique el tarjeta-habiente. (CDPC, 2016)

c) Derechos del Tarjeta-Habiente

- Adquirir mediante la tarjeta de crédito, bienes y/o servicios en los establecimientos afiliados, locales y/o internacionales, según estipulaciones del contrato;
- Disponer de efectivo con cargo al crédito concedido;
- Gozar del plazo otorgado para el pago de los importes generados por el uso de la tarjeta de crédito; y
- Aceptar o rechazar, cuando proceda, la no aplicación del seguro por extravió, robo o destrucción de la tarjeta u otros servicios electrónicos. (CDPC, 2016)

d) Obligaciones del Tarjeta-Habiente

- Firmar el contrato de apertura de crédito que instrumenta la contratación;
- Presentar la tarjeta de crédito al operar transacciones de compras de bienes o servicios o disposiciones en efectivo que realice;
- Responder por los cargos generados por el uso que haga por medio de la tarjeta de crédito y demás cargos y comisiones establecidos en el respectivo contrato y que haya sido expresamente aceptado por el tarjeta-habiente, en virtud de la línea de crédito concedida;
- Responder del mal uso de la tarjeta;
- Reportar de inmediato el extravío, robo o destrucción de la tarjeta; y
- Respetar el límite de crédito. (CDPC, 2016)

En síntesis, las partes de este contrato asumen distintas obligaciones, mediante las cuales la entidad emisora de la tarjeta de pago se obliga a entregar a su cliente una tarjeta que lo habilitará para realizar compras o requerir servicios en comercios afiliados, de conformidad a las condiciones que para tal efecto se estipulan. Asimismo, la entidad emisora le concede un crédito al tarjeta-habiente, el que utilizará cuando realice transacciones con la tarjeta, siendo la entidad financiera quien realice los pagos en efectivo y quien se compromete a llevar una cuenta en que se registrarán todos los pagos que haya realizado, para posteriormente remitir al tarjeta-habiente el respectivo estado de la cuenta con la

finalidad que éste proceda a restituir los importes que el emisor adelantó y que resulten de la utilización de la tarjeta. (CDPC, 2016)

La complejidad de los contratos relacionados con las tarjetas de pago radica en que en él se acuerdan varios negocios jurídicos y relaciones jurídicas futuras y eventuales que podrán o no celebrarse. (CDPC, 2016)

4.7.3. Del establecimiento de la tasa de interés

De conformidad a lo que establece el artículo 34 de la Ley de Tarjetas de Crédito, en relación con el artículo 48 reformando de la Ley el Banco Central de Honduras (BCH), los intereses que las sociedades emisoras de tarjetas de crédito cobran por el financiamiento de saldos en moneda nacional o extranjera, originados por el uso de las tarjetas de crédito, son establecidos y se encuentran regulados por el Banco Central de Honduras (BCH), entre tanto no exista en el sector garantías de libre competencia, según informe de la Comisión para la Defensa y Promoción de la Competencia. (CDPC, 2016)

Asimismo, el referido cuerpo legal con el objeto de garantizar la libre competencia, establece que las sociedades emisoras, como también la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, deberán dentro de los diez primeros días de cada mes y en forma detallada, publicar en un diario de circulación nacional y en la página electrónica, las tasas de interés anualizadas aplicadas en el mes anterior en sus diferentes tarjetas de crédito. Adicionalmente, el Banco Central de Honduras publicará mensualmente en forma comparativa las tasas de interés anualizada aplicada por cada una de las sociedades emisoras de tarjetas de crédito. (CDPC, 2016)

4.7.4. De la Vinculación Jurídica entre el Adquirente y el Comercio Afiliado

Entre la entidad emisora y/o adquirente y el cliente llamado también comercio afiliado, se origina una relación jurídica compleja cuyas condiciones se estipulan en un documento denominado, generalmente, como “Contrato de Afiliación de Empresas”, el cual tiene por objeto establecer los términos y condiciones que regularán que el comercio afiliado acepte a los legítimos titulares de las tarjetas de crédito que emite la entidad emisora y/o adquirente y cualquier otra dentro del mismo sistema, para que puedan llevar a cabo compras de bienes y/o servicios en su establecimiento contra el crédito concedido a los tarjeta-habientes, siguiendo los procedimientos que la entidad emisora y/o adquirente indique para efectos de seguridad y en consonancia con las regulaciones que al efecto ha emitido la entidad propietaria de la marca comercial (i.e. Visa, Mastercard, etc.). (CDPC, 2016)

Este conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales da origen al sistema de tarjetas de Pago (crédito y débito), en el cual se incluye tanto titulares de tarjetas como establecimientos comerciales dispuestos a aceptarlas, que hacen necesaria la existencia de un mecanismo de intermediación entre ambos que asegure el funcionamiento del sistema de pagos. (CDPC, 2016)

Por otra parte, la entidad adquirente se obliga a abonarle al comercio afiliado el monto de todos los vouchers firmados por sus tarjeta-habientes, menos la tasa de adquirencia, una vez que el comercio afiliado haya cumplido con ciertos deberes de diligencia impuestos expresamente en el contrato. (CDPC, 2016)

Respecto a la tasa de adquirencia anteriormente relacionada, es importante señalar que nuestra legislación no prevé ningún tipo de regulación para este tipo de tasas; en ese sentido, la referida tasa es negociada entre la entidad de crédito adquirente y el comercio afiliado, la cual es diferenciada, ya que la misma varía según el rubro o volumen de ventas que realizan los comercios afiliados. (CDPC, 2016)

Por estos contratos, los comercios afiliados se obligan a proveer de bienes y/o servicios a los tarjeta-habientes, y aceptar que los poseedores de las tarjetas de pago (crédito o débito) cancelen los importes de sus consumos o compras de conformidad a los términos estipulados en los respectivos contratos. (CDPC, 2016)

Con relación a lo anterior, el artículo 44 de la Ley de Tarjetas de Crédito establece que los establecimientos comerciales no podrán aplicar recargos que encarezcan el precio de los bienes y servicios para compensar las comisiones que deban pagar a la sociedad emisora de la tarjeta de pago. Asimismo, los comercios afiliados no podrán adoptar prácticas discriminatorias como consecuencia de la realización de pagos utilizando la tarjeta de pago en lugar del efectivo, particularmente los referidos a descuentos, ofertas y promociones. Si lo hiciera, el emisor responsable de la afiliación y la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, una vez presentada la denuncia por el tarjeta-habiente, deberán efectuar una investigación en un plazo no mayor de treinta días hábiles. (CDPC, 2016)

4.7.5. De la Relación Jurídica entre el Adquirente y el Emisor

Entre la entidad adquirente y la entidad emisora se establece una relación jurídica compleja que se origina a tenor del mismo documento generalmente llamado “Convenio de intercambio local” para emisores de la respectiva marca comercial (i.e. Visa, Mastercard, etc.), mediante el cual se establecen las condiciones, responsabilidades y obligaciones de los respectivos emisores de conformidad a las disposiciones, estatutos, reglas y Reglamento Operativo que rigen la marca comercial (i.e. Visa, Mastercard, etc.). (CDPC, 2016)

Por estos contratos, se acuerda trasladar a favor del emisor, que en ciertos casos transaccionales también asumen el rol de adquirente, los montos correspondientes al Intercambio de conformidad a las Tasas de Reembolso establecidas en el Convenio de Intercambio Local, para lo cual se deberá realizar la correcta clasificación de los comercios afiliados, tal como lo define el Reglamento Operativo de Visa, mediante los Códigos de Categoría de Comercio (Merchant Category Code). (CDPC, 2016)

Respecto a la tasa de intercambio anteriormente relacionada, es importante señalar que *nuestra legislación no prevé ningún tipo de regulación para este tipo de tasas*; en ese sentido, la referida tasa resulta de una negociación entre entidades financieras que intervienen en los mercados de emisión y adquirencia, y la misma es diferenciada ya que varía básicamente según la categorización del respectivo Comercio. (CDPC, 2016)

4.7.6. De la Relación Jurídica entre el Comercio Afiliado y los Tarjeta-Habientes

Entre el comercio afiliado y los tarjeta-habientes también se han de celebrar contratos. Esos contratos son independientes de los demás, aunque se celebren dentro de su marco normativo. El contrato de emisión de tarjetas prevé la posibilidad de que el usuario celebre, con comercios afiliados al sistema, contratos que, en general, serán de compraventa o de arrendamiento de servicios. (CDPC, 2016)

Al contratar con el comercio afiliado, el cliente firma un documento que le proporciona el comercio afiliado, por el cual él se obliga a pagar una cantidad que equivale al precio de compra. (CDPC, 2016)

4.7.7. De los contratos de Apertura de Crédito, Afiliación de Empresas, incluyendo el Convenio de Intercambio Local para emisores de Tarjetas de Pago, como contratos de Adhesión

De manera general nuestra legislación no se pronuncia expresamente sobre la definición de contratos de apertura de crédito para disposición y uso de tarjeta de crédito, afiliación de empresas e intercambio local para emisores de tarjetas de pago. No obstante, el Código de Comercio, a tenor del artículo 715, establece que los contratos mercantiles que no estén especialmente reglamentados por el relacionado Código, como lo es en el caso particular el contrato celebrado para poder disponer y usar una tarjeta de pago (crédito o débito), se regirán por las reglas generales y por las estipulaciones de las partes, y en lo que

fueren omisas por las disposiciones del contrato con el que tengan más analogía de los reglamentos en el Código de Comercio o en su defecto en el Código Civil. (CDPC, 2008)

Bajo esa premisa, la común doctrina señala que dichos contratos se encuentran comprendidos dentro de los llamados Contratos de Adhesión, que son un tipo de contrato cuyas cláusulas son redactadas por una sola de las partes, con lo cual la otra se limita tan sólo a aceptar o rechazar el contrato en su integridad. Ejemplos claros de contratos de adhesión están dados por los llamados contratos de suministro de servicios públicos (energía eléctrica, agua, gas, telefonía, etc.) o la mayoría de los contratos de seguros y contratos bancarios. (CDPC, 2008)

El principal problema que plantean los contratos de adhesión es el relativo a la validez del consentimiento. En el Derecho Civil y Mercantil tradicional, el consentimiento contractual se entendía como el resultado de una relación bilateral equilibrada entre dos o más personas, las cuales llegaban a un entendimiento que se reflejaba en las cláusulas del contrato. Esta relación equilibrada se rompe con la aparición del contrato de adhesión. La empresa que vende un bien o presta un servicio, ofrece el mismo a través de un contrato innegociable, y el consumidor debe elegir entre aceptar el bien o servicio con todas sus cláusulas o no hacerlo. (CDPC, 2008)

Lo anterior provoca dos dudas muy importantes acerca del consentimiento; En algunos casos en los que lo que se contrata es un servicio esencial (agua, combustibles, etc.), el consumidor no tiene capacidad de negarse a firmar las condiciones, dado que no tiene otra opción para conseguir el producto esencial (y más en el caso de monopolio). Esto provoca la duda de si existe verdaderamente un consentimiento en ese caso. En otros casos, el consumidor elige comprar un producto o servicio, pero es muy poco habitual que éste realmente valore las cláusulas del contrato que está firmando. En muchas ocasiones las cláusulas se encuentran redactadas de forma oscura, extensa y en otras ni siquiera están a su disposición en el momento de la firma. Por último, muchos consumidores omiten su lectura a sabiendas de que no cabe negociación. (CDPC, 2008)

Esto ha planteado muchos problemas jurídicos, que en general se han ido regulando a través de distintas soluciones:

- Se admite que el contrato de adhesión es válido. Cualquier otra opción provocaría la paralización del mercado, y se entiende que el contrato de adhesión es una necesidad. Sin embargo, se tiene en cuenta la especial debilidad del consumidor, a quien se le protege por otras vías (legal, jurisprudencial, etc.);

- Las vías a través de las cuales se da protección al consumidor son mediante la prohibición de las cláusulas abusivas, que son nulas de pleno Derecho, y a través de la vigilancia por las instituciones públicas de la actuación de las empresas; y

- En algunos casos, la comercialización de productos esenciales se regula directamente por el Estado, de forma que éste suplanta el consentimiento de las partes y lo sustituye por una relación jurídica regulada previamente de forma equilibrada. El intervencionismo puede tener distintos grados, y puede abarcar la casi totalidad de la relación contractual. (CDPC, 2008)

4.7.8. De las Principales Reformas/Adiciones a la Ley de Tarjetas de Crédito según Decreto No. 33-2013

A continuación, se enuncian las principales reformas establecidas en el Decreto No. 33-2013 publicado en el diario oficial La Gaceta en fecha 05 de abril de 2013, y que constituyen adiciones a lo consignado en la Ley original, conforme Decreto No. 106-2006, publicado en fecha 23 de octubre de 2006. (CDPC, 2016)

- Incorporación de conceptos novedosos y modificación de otros que ya se establecían en la Ley original, a efecto de adecuarlos a las necesidades que han surgido en los últimos años. Así, por ejemplo, se introduce la definición del término “Acoso u hostigamiento en la cobranza” a la conducta por parte de un emisor o agencia de

cobranza contratada por éste, que no respete los criterios establecidos en la ley de tarjetas de crédito y la normativa de transparencia emitida por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) para estos efectos, pudiendo ocasionar eventuales problemas a la salud del Tarjeta-Habiente.

- Se considerará como emisor únicamente a la Institución autorizada para celebrar un contrato con las personas (natural o jurídica) en virtud del cual le hace entrega de una o varias tarjetas de crédito para ser usadas conforme a lo pactado en dicho contrato, a diferencia de lo que señalaba el Decreto 106-2006 que el Emisor podía o no pertenecer al sistema financiero.

- Se autoriza a las Cooperativas de Ahorro y Crédito y a las Financieras para que puedan emitir Tarjetas de Crédito de acuerdo a los Términos de la Ley, lo cual hasta esta reforma no era posible.

- Se establecen las cláusulas que serán nulas (sin valor) en caso de ser incluidas en los contratos y se mantienen la mayoría de las cláusulas que se establecieron en el Decreto 106-2006. Se añaden tres nuevas cláusulas consideradas nulas, que son las siguientes:
 - Las que faculden al Emisor para modificar las condiciones de los contratos, estableciendo cargos, comisiones o primas adicionales no pactadas con el Tarjeta Habiente, excepto las que se acepten por éste expresamente.
 - Las que establezcan cargos o penalidades por cancelación de contrato, por administración de créditos; sobregiros no autorizados por el cliente; emisión, impresión o envío de información por medio de correo electrónico; rehabilitación de líneas de crédito o activación de cuentas más allá de los límites establecidos por la Comisión; gestión de cobranza; renovación o vencimiento del plástico; activación de la cuenta; y sustracción, caducidad o terminación del contrato.

- Las que se establezcan para la contratación, voluntaria u obligatoria, de coberturas de seguros por Fraude u otras coberturas en los que se amparen riesgos que, de acuerdo a lo establecido en la presente Ley, deben ser cubiertos ya sea por el establecimiento comercial asociado, el Emisor, Procesadora o Comercializadora de tarjetas de Crédito. (CDPC, 2016)

- El emisor solo puede requerir al Tarjeta Habiente la contratación de un seguro por Hurto, Robo y extravío, previa aceptación expresa del mismo, cuando la misma responda por usos no autorizados de al menos 48 horas antes del aviso de pérdida, hurto, robo o extravío.

- Las pólizas de seguros que generen primas cargadas a las tarjetas de crédito o de financiamiento, deben ser contratadas por el ente Emisor con Instituciones de Seguros autorizadas, atendiendo las normas que para tales efectos emita la CNBS, y que tendrán por objeto garantizar la obtención de mejores condiciones entre cobertura y precio, para beneficio del Tarjeta Habiente.

- En cuanto a la cancelación de los contratos, el Emisor una vez recibida la comunicación respectiva, durante los cinco días hábiles subsiguientes, debe transferir el saldo de la tarjeta a un préstamo personal a nombre del Tarjeta Habiente o mantener las mismas condiciones de crédito del contrato original. En este caso, si el Emisor decide mantener las mismas condiciones de financiamiento del contrato original, a partir de la fecha en que se haya efectuado la comunicación para terminar el contrato por parte del Tarjeta Habiente, no podrá capitalizar intereses de ningún tipo, y la tasa de interés aplicable será la vigente en el momento de la referida comunicación.

- Cuando los saldos totales, sean pagados en su totalidad entre la fecha de corte y la fecha máxima de pago, no se generarán intereses al Tarjeta Habiente. En caso que lo

pagado sea inferior al saldo total del último estado de cuenta y que dicho pago o pagos sean efectuados el día de la fecha de vencimiento de pago o antes, lo pagado debe cancelar de forma prioritaria el saldo inicial del corte actual que representa el saldo no pagado del corte anterior. Si el pago efectuado es superior a lo anterior, se debe aplicar dicha diferencia a partir de los cargos más antiguos del corte actual, hasta el monto que cubra el saldo dejado al corte anterior que representan las transacciones que el cliente tiene cargado al último corte. Por el monto del saldo de capital no cancelado le deben ser calculados los intereses, desde la fecha de cada transacción no cubierta, hasta la fecha en que se cancele lo adeudado o la fecha de corte siguiente, lo que ocurra primero.

- Los emisores de tarjetas de crédito y aquellos que actúan en su representación, deben realizar la gestión de cobro directamente con el deudor y sus fiadores, sin prácticas de acoso u hostigamiento, y ***conforme a las normas vigentes de cobro de acuerdo con las normas vigentes de transparencia y respeto al usuario financiero, en horarios diurnos, ni más de una sola vez de gestión de cobro exitosa en el día.***
- La instalación, funcionamiento, calidad y seguridad de las operaciones realizadas en los cajeros automáticos es responsabilidad de los propietarios de los mismos, para lo cual los locales donde se encuentren instalados deben brindar las condiciones de seguridad y confianza para los usuarios. Estos cajeros automáticos deberán estar provistos de cámaras de grabación de video en tiempo real de calidad suficiente para ser posible identificar al usuario del cajero automático y lo que sucede a su alrededor. Dicha cámara debe estar protegida y oculta. En el caso de las tarjetas de débito, los emisores deben establecer al menos un mecanismo de retiro inmediato y expedito que sea gratuito, para que el usuario pueda disponer del saldo de su cuenta sin cargos adicionales asociados a su cuenta y el emisor está obligado a informar al Tarjeta Habiente de ese mecanismo. ***Sin perjuicio de lo anterior, el emisor no podrá establecer comisiones por retiro con tarjeta de débito que sean mayores a L.20.00 (aproximadamente un dólar de Estados Unidos) o al 5% de la transacción, la que resulte menor.*** (CDPC, 2016)

4.8. Bancos Comerciales Operando, Emisores y/o Adquirentes

Según la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA) a diciembre 2015 existían en el mercado hondureño 11 emisores de tarjetas de crédito y/o débito en el país autorizados y regulados por la CNBS. Entendiéndose como emisores las instituciones autorizadas por ley, y que celebran un contrato con una persona natural o jurídica en virtud del cual se entrega una o varias tarjetas de crédito o financiamiento para uso conforme a las condiciones pactadas. (CDPC, 2016)

Tabla No. 4. 2. Listado de Emisores y Adquirentes.

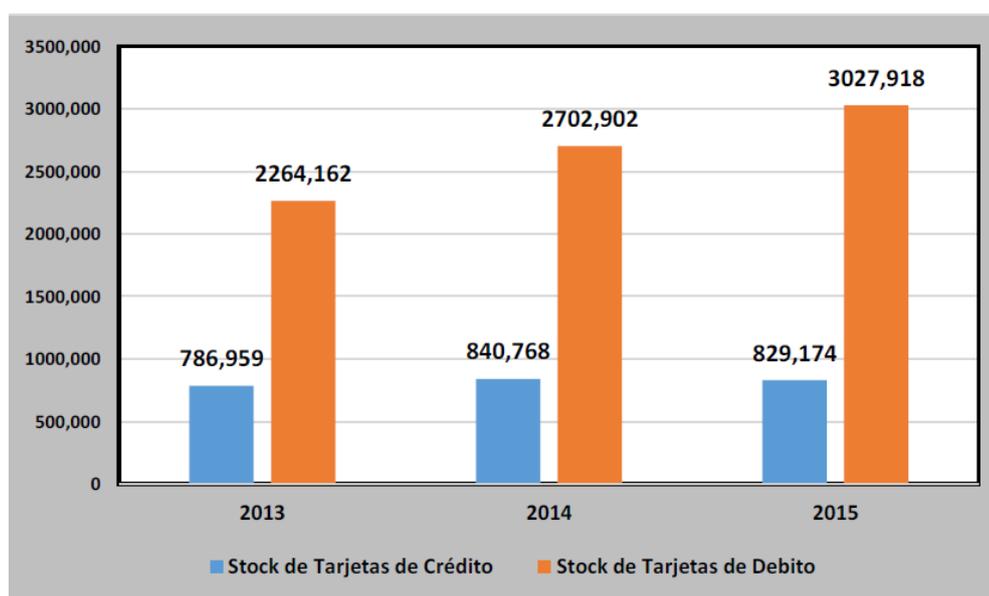
Listado de Emisores y Adquirentes. A Diciembre de 2015		
Institución	Emisor	Adquirente
BANCATLAN	X	X
Banco Azteca	X	
BAC – Honduras	X	
Credomatic de Honduras		X
BANCOCCI	X	X
BANPAIS	X	X
Banco FICOHSA	X	X
BANHCAFE	X	
Banco Lafise Honduras	X	
Banco Promérica	X	X
Banco Davivienda	X	X
BANRURAL	X	X
Fuente: AHIBA		

Asimismo, se entiende por bancos adquirentes a las entidades financieras que aceptan transacciones de pago con tarjetas, gestionan liquidaciones de tarjetas, reducen riesgos, entre otros. En el caso del mercado hondureño de las tarjetas de pago, solamente Banco Credomatic de Honduras no emite tarjetas de crédito y/o débito, pero si es adquirente. Banco Azteca, BAC - Honduras, BANHCAFE, y Banco Lafise no son adquirentes, es decir, no permiten realizar transacciones dentro de los mismos bancos con las tarjetas de crédito (Tabla 2). Vale decir que, a diciembre de 2015, del total de bancos involucrados en el negocio de la emisión y la adquirencia, 11 eran emisores, 8 adquirentes y 7 operan como emisores y adquirentes a la vez. (CDPC, 2016)

Cabe destacar que, debido a las reformas realizadas a la Ley de Tarjetas de Crédito en el año 2013, se amplió la cobertura de emisión de las mismas, incorporando a las Cooperativas de Ahorro y Crédito y las Financieras, siendo supervisadas por la CNBS para que logren emitir tarjetas de crédito. (CDPC, 2016)

4.9. Stock Actual de las Tarjetas de Crédito y Débito

Gráfico 4. 1. Stock de Tarjetas de Crédito y Débito en Circulación. Periodo 2013 – 2015



Fuente: CNBS

El Stock de tarjetas de débito en circulación de diciembre de 2013 a diciembre de 2015 (Gráfico 3), muestra un comportamiento hacia el alza con tasas de crecimiento que se encuentran en 19.0% a diciembre de 2014 y de 12.0% a diciembre de 2015, cabe mencionar que los recursos utilizados con las tarjetas de débito son propios del tarjetahabiente y la misma se ofrece cuando se apertura una cuenta en los diferentes bancos del sistema financiero. Por su parte, las tarjetas de crédito han mostrado un comportamiento constante, es decir, no muestran un crecimiento significativo. Por ejemplo, a diciembre de 2014 el crecimiento de dichas tarjetas fue de 6.8% y a diciembre de 2015 se presenta un comportamiento decreciente con una tasa de -1.4%, esto puede ser explicado por las altas tasas de interés que cobran los bancos emisores de tarjetas de crédito a sus tarjetahabientes, así como por las altas tasas moratorias que se aplican en dichos bancos. (CDPC, 2016)

Al mes de diciembre de 2015, el total de tarjetas de crédito en circulación ascendía a 829,174. Los bancos que sobresalen en el otorgamiento de tarjetas de crédito son: Banco FICOHSA (34.87%), BAC-Honduras (27.99%), BANCATLAN (9.74%), Banco Promérica (7.82%). Entre los bancos del sistema financiero que menos tarjetas de crédito han otorgado se encuentran: BANRURAL (0.05%), Banco de Occidente (0.62%), y BANHCAFE (0.69%). El total de tarjetas de crédito que los bancos otorgan depende de las condiciones (tasas de interés, recargos, comisiones) y servicios (descuentos, puntos, millas etc.) que ofrecen al cliente, entre mayor sean los beneficios que perciben el cliente, existe una mayor demanda, indicando a priori, cierta competencia en la colocación de tarjetas. (CDPC, 2016)

Tabla No. 4. 3. Stock de Tarjetas de Crédito en Circulación.

Stock de Tarjetas de Crédito en Circulación. A Diciembre 2015		
Institución Financiera	Tarjetas en Circulación	Participación
BANCO ATLANTIDA, S.A.	80,788	9.74%
BANCO AZTECA DE HONDURAS, S.A.	46,926	5.66%
BANCO DE AMÉRICA CENTRAL HONDURAS, S.A.	232,115	27.99%
BANCO DE OCCIDENTE, S.A.	5,155	0.62%
BANCO DEL PAÍS, S.A.	53,818	6.49%
BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDURENA, S.A.	289,125	34.87%
BANCO HONDURENO DEL CAFÉ, S.A	5,752	0.69%
BANCO LAFISE HONDURAS, SOCIEDAD ANÓNIMA	25,519	3.08%
BANCO PROMERICA, S.A.	64,821	7.82%
BANCO DAVIVIENDA HONDURAS, SOCIEDAD ANONIMA	24,710	2.98%
BANCO DE DESARROLLO RURAL S.A	445	0.05%
Total	829,174	100.00%

Fuente: CNBS.

Por su parte, y como fuera apuntado, las tarjetas de débito a diferencia de las tarjetas de crédito, solo pueden utilizarse contra los fondos que se tengan en cuenta líquida ligada a la tarjeta, y éstas no sirven para mejorar el puntaje de crédito, ni ofrecen programas de incentivos como acumular puntos o millas. Esto se debe a que la tarjeta de débito no está pensada como un instrumento de financiación, sino como un medio de pago para disponer del capital que cada ahorrador tiene en su cuenta. Sin embargo, en el país, únicamente el BANCOCCI y el Banco Lafise ofrecen el servicio de acumular puntos al usar las tarjetas de débito en los diferentes comercios afiliados, pero éste es mucho menor que con tarjetas de crédito de estos mismos bancos. (CDPC, 2016)

En Honduras, a diciembre de 2015 el total de tarjetas de débito en circulación era de 3, 027,918, mayor que el número de tarjetas de crédito en circulación. Esto puede deberse a las menores exigencias (requisitos) para poder adquirir una tarjeta de débito, a diferencia de la de crédito, así como a un mejor control del presupuesto por parte del cliente, ya que solo puede gastar lo que tiene en su cuenta bancaria. A esa fecha, los bancos que mayor número de tarjetas colocaron, fueron: BANCATLAN (22.01%), Banco FICOHSA (17.10%), BAC - Honduras (16.89%), y BANCOCCI (13.54%). Por su parte, los bancos que tienen el menor volumen de tarjetas en circulación son: Banrural (0.09%), FICENSA (0.27%) y Banco Popular (0.41%). (CDPC, 2016)

4.10. Número de Tarjeta-Habientes, Clasificados por Marca

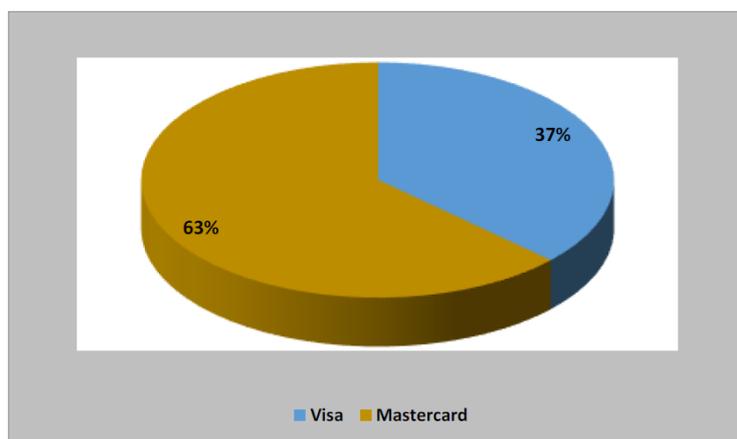
La Tabla 6, muestra la cantidad de tarjeta-habientes a diciembre de 2015, en donde solo aparecen, según las Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero los bancos más representativos del sistema bancario hondureño, es decir, las instituciones que tienen el mayor número de usuarios financieros que registran el 80% de las operaciones financieras. La mayor cantidad de tarjeta-habientes se encuentran en BANPAIS, aglutinando el 51.7% de los tarjeta-habientes en el mercado hondureño con tarjeta de crédito marca visa, asimismo Promérica representa el 28.6% dentro de dicho mercado con respecto a la marca Visa. En cuanto a Davivienda, BANCOCCI y BANCATLAN representan juntos el 19.5% de los tarjetas-habientes. (CDPC, 2016)

Tabla No. 4. 4. Tarjeta-Habientes por Marca y Banco Comercial a diciembre 2015.

Tarjeta-Habientes por Marca y Banco Comercial. A Diciembre 2015				
Institución	Visa	%	MasterCard	%
BANCATLAN	8,105	8.1		
BANCOCCI	1,426	1.4		
BANPAIS	52,051	51.7		
Banco Davivienda	10,050	10.0		
Banrural	235	0.2		
Banco Promérica	28,793	28.6	11,000	6.4
Banco Azteca		0.0	160,733	93.6
Total	100,660	100	171,733	100
Fuente: Elaboración propia con datos de la CNBS.				

Por otra parte, Banco Azteca que ofrece una tarjeta de financiamiento plus14 obtiene el 93.6% de tarjeta-habientes con marca Mastercard, de igual manera Banco Promérica representa el 6.4% de los mismos; cabe destacar, que dichos bancos compiten en segmentos diferentes, debido a que no ofrecen los mismos beneficios por sus tarjetas y son diferentes marcas y tipos de tarjetas. En esta misma línea, el banco que ofrece ambas marcas (Visa y Mastercard) es Promérica el cual obtiene el 35% del mercado nacional con las dos marcas. Por otra parte, la menor cantidad de tarjeta-habientes se encuentra en Banrural con un 0.2% y BANCOCCI con 1.4% de clientes en su cartera, dicho comportamiento puede ser explicado por la adversidad al riesgo que manejan estos bancos y por la seguridad que sus actuales clientes le ofrecen para no sufrir pérdidas en sus operaciones de intermediación. Si se analiza, el mercado desde las marcas de tarjetas que hay en circulación dentro del mercado hondureño Mastercard lidera el mercado con un 63% de los tarjeta-habientes, esto debido a que existen un gran porcentaje de clientes que obtienen crédito con Banco Azteca a través de su tarjeta de financiamiento. Por otra parte, Visa representa el 37% de los tarjeta-habientes en el mercado hondureño, a pesar de ser la marca mejor posicionada en el país, debido a que la ofrecen la mayoría de los bancos en el país (Gráfico 3). (CDPC, 2016)

Gráfico 4. 2. Porcentaje de Tarjeta-Habientes por Marca a diciembre de 2015



Fuente CNBS

4.11. Ingresos y Costos Asociados al Uso de las Tarjetas de Crédito

4.11.1. Tasa de Financiación de Tarjetas de Crédito

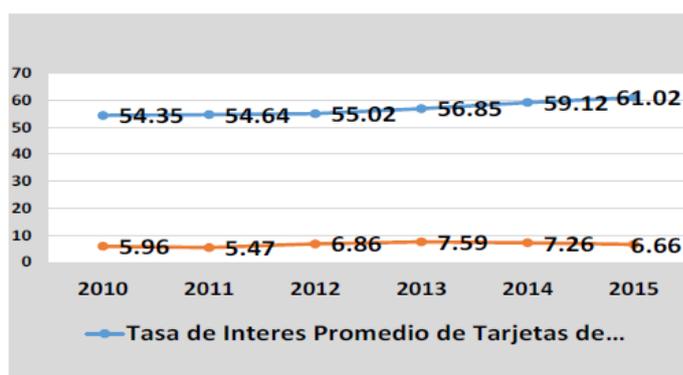
El Gráfico 5, muestra el comportamiento de las tasas de interés que se financian con las tarjetas de crédito y las tasas de interés pasivas nominal que ofrecen los bancos a sus clientes por los ahorros realizados. Mostrando durante el periodo 2010- 2015 para el caso de la tasa de interés con tarjetas de crédito, un alza en 6.67 puntos porcentuales, lo que puede deberse a que algunos bancos han modificado la tasa de interés máxima que cobran a los tarjeta-habientes, una vez concluido el plazo para pagar sin interés. Por su parte, la tasa de interés pasiva nominal en moneda nacional que ofrecen los bancos por los ahorros son menores, presentando una brecha de 54.36 puntos porcentuales con respecto a la tasa de interés de tarjetas de crédito para diciembre de 2015. Según Tépatch Marcial (2009) existen 4 factores que determinan la tasa de interés que cobra un banco: (CDPC, 2016)

- a) El costo de captación de los fondos: hace referencia al nivel de tasa de interés que pagan los bancos por la captación de los ahorros, que es la tasa de interés pasiva.
- b) El riesgo del prestatario: se presenta por las posibilidades de que éste incumpla con el pago de su deuda, debido a la mala evolución de la actividad para la que demandó el préstamo, así como por las dudas sobre la solvencia de quién toma el préstamo.

- c) El riesgo de tasa de interés: se presenta para el prestamista ante la posibilidad de que se produzcan cambios desfavorables en la tasa de interés durante el período de maduración del préstamo.
- d) El conocimiento del cliente por parte del banco: es el costo por la apertura del crédito asociado con la investigación del nivel de ingreso, de los antecedentes crediticios del demandante del crédito, entre otros aspectos. (CDPC, 2016)

De los factores antes mencionados, el que más debería influir en el nivel de la tasa de interés por tarjetas de crédito, es el nivel de riesgo del prestatario, lo que en teoría estaría explicando las tasas de interés elevadas; sin embargo, aun cuando el nivel de riesgo ha disminuido en los últimos años, el efecto en las tasas de interés no ha sido el esperado. (CDPC, 2016)

Gráfico 4. 3. Tasa de Interés Tarjetas de Crédito y Tasa Pasiva Nominal en Moneda Nacional



Fuente: CDPC

En esta misma línea, la Tabla 7 muestra los ingresos percibidos por financiar consumo con tarjeta de crédito por las instituciones bancarias que han estado operando activamente con la emisión de tarjetas de crédito en Honduras durante los últimos 6 años, destacando que BAC-Honduras percibe ingresos entre L. 1,000 millones a 4,000 millones de lempiras, esto concatenado a que la tasa de interés que ha cobrado en promedio 28 durante el período antes mencionado fue de 60.9% siendo una de las más altas del sistema financiero. (CDPC, 2016)

Seguidamente, FICOHSA obtiene ingresos entre L. 1,400 millones y cerca de L. 4,400 millones anualmente, esto debido a que cobra la segunda tasa de interés más alta por financiar consumo con tarjeta de crédito que en promedio ha sido de 64.6% durante los últimos 6 años; de igual manera, FICOHSA muestra diferentes tarjetas incentivando a los consumidores de diferentes mercados, es decir, han implementado estrategias de mercado en donde segmenta a sus tarjeta-habientes según sus gustos de compra teniendo tarjetas exclusivas de Diunsa, Kielsa, La Colonia, entre otras. (CDPC, 2016)

Por su parte, Promérica recibe ingresos entre L. 672 millones y L. 1,800 millones, siendo el primer banco que más cobra por financiar consumo con tarjeta de crédito con una tasa de interés promedio durante los 6 años de 64.7%. Por otra parte, bancos como Banhcafé obtienen ingresos que oscilan entre L.8 millones y L.43 millones teniendo las tasas de interés más bajas del sistema bancario en promedio durante los últimos 6 años (43% - 50%), esto muestra que dichos bancos manejan una moderada cartera de tarjeta-habientes debido a que sus créditos por financiar consumo con tarjeta de crédito son bajos. (CDPC, 2016)

Tabla No. 4. 5. Ingresos Percibidos por Financiación con Tarjetas de Crédito al 31 de diciembre 2015.

Banco	Ingresos Percibidos por Financiación con Tarjetas de Crédito ¹⁵ al 31 de Diciembre de 2015 (En Millones de Lempiras)						Total por Banco
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
Atlántida	211.7	221.3	234.8	345.7	570.1	713.1	2,296.7
Occidente	44.9	46.4	52.3	55.7	56.7	55.0	310.9
Continental	11.4	12.5	10.6	14.9	22.5	0.0	71.9
Ficensa	7.1	7.4	6.1	6.4	0.0	0.0	27.1
Banhcafe	8.8	9.5	14.2	26.5	34.7	43.6	1,37.3
Banpais	91.9	211.8	363.2	506.0	489.7	508.0	2,170.5
Ficohsa	1,097.4	1,296.5	1,868.6	2,726.1	6,843.4	3,934.2	17,766.2
Lafise	115.2	131.5	156.2	185.3	185.9	205.2	979.2
Davivienda	168.9	158.9	180.4	202.4	314.4	628.8	1,653.8
Promerica	672.6	773.9	821.4	979.5	1,284.0	1,804.1	6,335.6
Bac - Honduras	1,467.9	1696.4	2528.8	2816.2	3562.9	4413.9	16,486.0
Banrural ¹⁶	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.9	1.9
Total por año	3,897.8	4,566.0	6,236.7	7,864.6	13,364.3	12,307.8	48,237.2

Fuente: Elaboración propia con datos de la CNBS y BCH.

4.11.2. Comisiones por Adelantos en Efectivo

Las comisiones son cobros distintos a las tasas de interés que el banco otorga por los créditos y tienen el propósito de cubrir los costos directos y gastos administrativos que se

relacionan directamente con el crédito; en el caso de la economía hondureña los bancos fijan, ya sea una tasa o un monto en lempiras, indicando comisiones diferenciadas. De los bancos que representan el 80% de las operaciones financieras en el mercado de tarjetas de crédito se puede observar en la Tabla 8 las comisiones que cobran los bancos por retiro en efectivo ya sea en su propia red o en otras redes, las cuales varían del número de transacciones y el monto. (CDPC, 2016)

Tabla No. 4. 6. Comisiones por Retiro en Efectivo a diciembre de 2015.

Comisiones por Retiro en Efectivo a Diciembre de 2015		
Bancos	En la Propia Red	En Otra Red
Atlántida	5% sobre el monto del retiro, hasta un máximo de comisión de L 20.00	5% sobre el monto del retiro, hasta un máximo de comisión de L 20.00.
Occidente	Comisión por retiro en cajero automático para montos menores o iguales a L.400.00 es de 5% del valor retirado, para montos superiores se cobra L.20.00.	Comisión por retiro en cajero automático para montos menores o iguales a L.400.00 es de 5% del valor retirado, para montos superiores se cobra L.20.00.
Trabajadores	Se aplica el 5% sobre retiros de efectivo < a L 400.00 y L.20.00 por retiros > a L.400.00.	Se aplica el 5% sobre retiros de efectivo < a L 400.00 y L.20.00 por retiros > a L.400.00.
Banhcafé	5% hasta L.400.00, por retiro superior a L.400.00 costo L.20.00.	5% Hasta L.400.00, por retiro superior a L.400.00 costo L.20.00.
Banpaís	Retiros menores de L.400.00 se cobra el 5%, retiros mayores a 1.400.00 se cobra L.20.00.	L.20 por transacción.
Ficohsa	L.0.00 por transacción.	De L. 100.00 a L. 300.00 se aplica el 5% de comisión por el monto retirado de L. 400.00 en adelante se aplica una comisión de L 20.00.
Lafise	L.20 por transacción.	L.20.00 por transacción.
Promérica	L.0.0 por transacción.	L.20.00 por transacción.
Davivienda	L.20.00.	L.20.00 Si el monto de la transacción es <= Lps. 400.00 la comisión cobrada es de 5%.
Azteca	L.0.00 por transacción.	De L.0.00 a L. 10.00 por transacción.
POPULAR	L.0.00 por transacción	L.20.00 Retiro en atm's.
BAC HONDURAS	L. 20.00 A partir del retiro no. 11.	L.20.00 por transacción.
BANRURAL	L.0.00 por transacción.	L.20 Para montos < hnl 400.00 se cobra el 5% del monto retirado, para montos => hnl400.00 se cobra hnl20.00.

Fuente: CNBS.

4.11.3. Comisiones por Adelantos en Efectivo

Las comisiones por membresías consisten en un pago anual que los tarjeta-habientes deben realizar por usar las tarjetas de crédito y los beneficios que muchas de ellas brindan. Como se observa en la Tabla 10, en promedio el banco que cobra las comisiones más altas por membresía es BANPAIS debitando L. 950.0 anuales a sus clientes de tarjetas de crédito; seguido de Promérica con L. 900.96 y 1,126.21 dependiendo la tarjeta y Davivienda con L.

750.0 anuales. Asimismo, los demás bancos del sistema financiero comercial mantienen un comportamiento estable a diciembre de 2015 con montos que están entre L. 75.0 y L. 300.0 anuales. (CDPC, 2016)

Tabla No. 4. 7. Comisiones Cobradas por los Bancos.

Comisiones Cobradas por los Bancos. A Diciembre de 2015. En Lempiras				
Banco	Comisión			
	Membresía	Reposición	Rehabilitación	Extra-Judicial
BANCATLAN	125	50	600	25.00%
BANCOCCI	75	75	100	10.00%
BANPAIS	950	180	200	0.00%
Lafise	300	200	200	12.00%
Davivienda	750	100	150	0.00%
Promérica	900.96	337.86	200	20.00%
	1,126.21	337.86	200	20.00%
BANRURAL	0.00	160	200	10.00%- 20.00%
Fuente: CNBS				

Por su parte, las comisiones por reposición se refieren a las que perciben los bancos comerciales que emiten tarjetas de crédito por extravío ya sea de la tarjeta-habiente titular o adicional. El banco que mayor monto cobra por reposición de tarjetas es Banco Promérica, seguido de Lafise, BANPAIS, Banrural, Davivienda, BANCOCCI y el que menos cobra es BANCATLAN. Es importante destacar que en varios de estos bancos se tiene un cobro establecido para dichas comisiones. Consecuentemente las comisiones por rehabilitación se definen como los ingresos recibidos por rehabilitar las tarjetas de crédito que estaban fuera de servicio para los usuarios financieros, el banco que cobra mayor comisión de este tipo por tarjeta es banco Atlántida y el que menos cobra es banco de occidente. (CDPC, 2016)

Asimismo, las comisiones por cobros extrajudiciales, son los ingresos que perciben los bancos por clientes que llevan su deuda a instancias judiciales y por lo cual los clientes deben de hacerse cargo de los pagos de dichos trámites. En el caso de las tarjetas de crédito, se pueden observar que los bancos más representativos son BANCATLAN, Promérica y Banrural, con una tasa de comisiones entre un 25.0% y un 20.0% respectivamente; bancos como Davivienda o BANPAIS, no reflejan ninguna tasa cobrada por dichos costos. (CDPC, 2016)

4.11.4. Costos Asociados al Uso de Tarjetas de Crédito

Para analizar los costos asociados al uso de las tarjetas de crédito, se utilizará el Costo Anual Total (CAT) que calcula la CNBS, que consiste en un indicador del costo total del financiamiento, que permite comparar el costo financiero entre créditos, aunque sean de plazos o periodicidades diferentes e incluso productos diferentes, con el fin de informar al público y promover la competencia en dicho mercado. El CAT incluye dentro de su cálculo la tasa de interés, comisiones por apertura, cuota anual, mensualidad de seguros y cualquier otro gasto en el que incurra la institución para otorgar y mantener vigente la tarjeta de crédito. (CDPC, 2016)

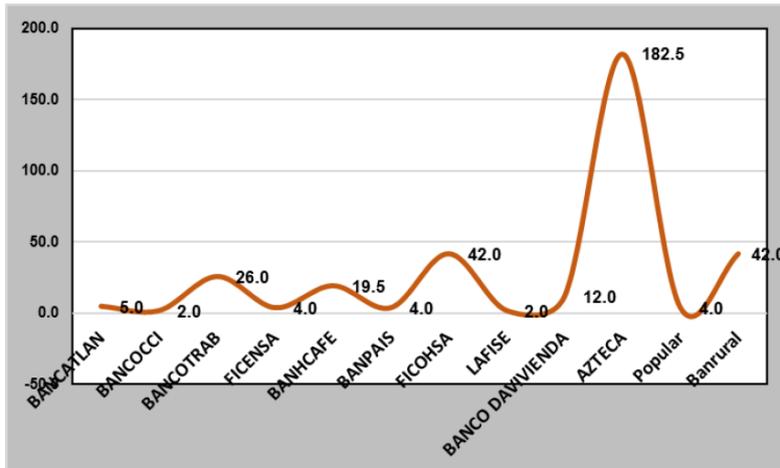
Tabla No. 4. 8. Costo Anual Total a diciembre 2015.

Costo Anual Total. A Diciembre 2015.		
Nombre de la Institución	Créditos Personales a 6 Meses (L. 50,000)	Créditos Personales a 12 meses (L. 100,000)
BANCATLAN	-	42.37%
BANCOCCI	23.38%	21.17%
BANCOTRAB	24.58%	26.56%
FICENSA	45.15%	37.54%
BANHCAFE	34.65%	24.06%
BANPAIS	40.54%	38.34%
FICOHSA	25.23%	25.95%
LAFISE	28.02%	28.02%
BANCO DAVIVIENDA	36.86%	29.45%
AZTECA	138.22%	186.26%
Popular	66.7%	55.86%
Banrural	36.61%	31.86%

Fuente: Elaboración propia con datos de la CNBS.

El Gráfico 10, muestra la tasa de interés por mora que cobran los bancos comerciales que registran el 80.0% de las transacciones del sistema financiero, mostrando un comportamiento volátil. Los bancos que muestran un comportamiento similar debido a que cobran la misma tasa son FICENSA, BANPAIS y Banco Popular con un 4.0% de mora por los créditos que otorgan por sus tarjetas de crédito; BANCOCCI y Lafise tienen una tasa de 2.0%. (CDPC, 2016)

Gráfico 4. 4. Tasa de Interés Moratorio Por Banco. A diciembre 2015



Fuente: CDPC

4.11.5. Beneficios para el Comercio y Tarjeta-Habiente de la Industria de Tarjetas de Pago

El comercio que acepta tarjetas tiene los siguientes beneficios.

- Mayores ventas
- Le traslada el problema del crédito a un especialista (bancos emisores)
- No pierde dinero en incobrables
- No compromete capital para soportar una cartera de crédito
- El comercio pequeño puede ofrecer las mismas condiciones de crédito a sus clientes que el comercio grande
- Minimiza el impacto del riesgo de asalto
- Ofrece control para los comercios de sus transacciones, automatiza las conciliaciones y el control contable lo cual genera eficiencia
- Acepta como clientes de crédito a una amplia base de clientes, inclusive a aquellos que no son sus clientes pero que recibieron crédito de los bancos. (CDPC, 2016)

Los tarjeta-habientes tienen muchos beneficios por su tarjeta:

- Acceso automático al crédito, capacidad de decidir cada mes si desea financiarse o pagar de contado.
- Flote sin costo para aquellos tarjeta-habientes que deciden no financiarse.
- Acceso al crédito y débito en cualquier parte del mundo y en cualquier momento
- Mecanismos de pago seguro que minimiza la consecuencia de los asaltos
- Beneficios por los agresivos programas de lealtad
- Beneficios promocionales
- Mecanismo para control de presupuesto
- Beneficios complementarios como seguros, protecciones, servicios de asistencia, etc. (CDPC, 2016)

4.11.6. Beneficios para el Comercio y Tarjeta-Habiente de la Industria de Tarjetas de Pago

El valor total de las transacciones realizadas con tarjeta de crédito por los tarjetahabientes en hondureños se reflejan en carteras en moneda nacional y cartera en moneda extranjera; como se mencionó anteriormente cada persona que cuenta con una tarjeta de crédito, tiene una línea de crédito aprobada por el banco que haya emitido la tarjeta, para hacer una compra con tarjeta de crédito, puede usar la tarjeta en comercio de diferentes rubros, en donde se le entrega un comprobante de compra, conocido también como "voucher", que establece el valor total de la compra. Una vez terminada esa transacción, el establecimiento comercial presenta el "voucher" al operador de la tarjeta para cobrar el valor de la compra que se hizo. Seguidamente, dicha empresa le informa al emisor de las tarjetas acerca de cada movimiento, gracias a lo cual este último genera un estado de cuenta mensual con todas las operaciones realizadas. (CDPC, 2016)

Mediante el estado de cuenta, el dueño de la tarjeta es informado de todas las operaciones realizadas en el período (como compras o avances de dinero), así como los

cargos correspondientes a intereses, comisiones y otros, que permiten determinar el monto a cancelar para el mes. Además, se indica el monto mínimo a pagar; sin embargo, no se recomienda hacer uso de esta alternativa, ya que la deuda probablemente no disminuya ya que sólo se estará haciendo cargo de los intereses y comisiones. Esto genera ingresos a los bancos en cuentas de cartera en mora que puede ser en moneda nacional o extranjera. (CDPC, 2016)

4.12. De la facultad para la emisión de tarjetas de crédito. – Marco Regulatorio

4.12.1. Ley de Tarjetas de Crédito y sus Reformas

De Las Tasas de Interés y Otros Cargos

Artículo 37.- Los intereses moratorios no son capitalizables; por consiguiente, no se podrán cobrar intereses sobre intereses.

Las sociedades autorizadas para emitir tarjetas de crédito, podrán cobrar hasta un máximo de dos por ciento (2%) anual de recargo sobre el saldo en mora. El monto de los intereses moratorios no podrá exceder en ningún caso el saldo del principal adeudado. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), 2021)

4.12.2. Del Derecho De Denuncia Del Tarjeta-Habiente

Decreto No. 57-2017. “Artículo. – 4. Únicamente están facultados para emitir tarjetas de crédito en el territorio nacional, los bancos y las sociedades emisoras, debidamente autorizadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS)

En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito debidamente autorizadas por el Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP), podrán emitir tarjetas de débito y crédito conforme a lo dispuesto en la presente Ley, y previo no objeción de la Superintendencia de Cooperativas de Ahorro y Crédito dependiente de dicho Consejo”. (Poder Legislativo , 2017)

“ARTÍCULO 32.- La Sociedad...

Cuando el Tarjeta- Habiente de su conocimiento para incorporar algún cargo por otros servicios ofrecidos como ser beneficios, seguros varios que no fueren incluidos en el contrato por ser incorporados posterior a su suscripción, el Tarjeta- Habiente deberá expresar su conocimiento mediante autorización escrita o medios electrónicos que compruebe claramente su anuencia. Sin perjuicio de que el Emisor de la tarjeta de crédito debe documentar los términos o condiciones del servicio y el consentimiento del Tarjeta-Habiente, debiendo entregar a este último, copia de dicho documento. (Poder Legislativo , 2017)

En ningún caso, el silencio por parte del Tarjeta-Habiente puede ser interpretado como señal de aceptación. (Poder Legislativo , 2017)

Las pólizas de seguros que sean requeridas para cubrir el riesgo asociado a la operación de las Tarjetas de Crédito, deben ser contratadas por el emisor con Instituciones de Seguros autorizadas, atendiendo las normas que para tales efectos emita la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS). Las primas del seguro de fraude de sus tarjetas de crédito serán consideradas como Costos por Servicios Operativos a cargo del emisor. (Poder Legislativo , 2017)

“ARTÍCULO 33-A.- Cada emisor es responsable de conocer y documentar la capacidad de pago de la tarjeta-habiente previo a suscribir contrato de tarjeta de crédito, o al realizar modificaciones a las condiciones establecidas en el mismo, a fin de que el límite máximo de crédito corresponda a la real capacidad de pago amortizable por el Tarjeta-Habiente. (Poder Legislativo , 2017)

Cuando el Tarjeta-Habiente presente dificultades para hacer frente a las obligaciones de tarjeta de crédito, por morosidad o impago, podrá presentarse en las oficinas del emisor a fin de gestionar un arreglo de pago por cancelación de tarjetas de crédito, para lo cual el emisor deberá suscribir, en un plazo no mayor de cinco (5) días contados a partir de la solicitud correspondiente, el respectivo contrato con el Tarjeta-Habiente, en el cual se documentará el traslado del saldo adeudado a la fecha a un préstamo personal y simultáneamente tendrá que cancelar todas las tarjetas de crédito que el Tarjeta-Habiente mantenga en la sociedad emisora. (Poder Legislativo , 2017)

Al transferir el saldo de la línea de crédito de la tarjeta a un préstamo personal a nombre del Tarjeta-Habiente, los gastos de cierre, administrativos, operativos y legales no pueden ser superiores al uno por ciento (1%) del valor a financiar y la tasa de interés nominal, sobre saldos insolutos, no puede exceder de uno punto veinticinco (1.25) veces la tasa activa promedio ponderada de las tasas anuales de interés nominales del Sistema Financiero Nacional publicada por el Banco Central de Honduras. (Poder Legislativo , 2017)

En ningún caso la tasa de interés del préstamo proporcional que se va a conceder va ser superior a la tasa de interés que se aplique o que se aplicaba al usuario de la tarjeta de crédito. (Poder Legislativo , 2017)

Los emisores de tarjetas de crédito no deben cobrar ninguna comisión o prima a los Tarjeta-Habientes como requisito para gozar del beneficio de arreglo de pago, ni exigir ninguna documentación adicional a la obtenida del Tarjeta-Habiente cuando se le otorgó su tarjeta de crédito. (Poder Legislativo , 2017)

El plazo que otorgara el emisor al Tarjeta-Habiente será de hasta sesenta (60) meses según la conveniencia y capacidad de pago del Tarjeta-Habiente y debe entregar sin ningún recargo una tabla de amortización que establezca detalladamente las fechas máximas y montos de cada pago, los abonos correspondientes a capital e intereses y el saldo resultante al final de cada periodo de pago. El Tarjeta-Habiente puede realizar pagos anticipados, sin penalización alguna. (Poder Legislativo , 2017)

Los créditos otorgados a los clientes beneficiarios del presente Artículo deben ser identificados en la Central de Información Crediticia como readecuación o refinanciamiento según corresponda al caso; conservando la categoría de riesgo que mantenía al momento de formalizarse el arreglo de pago. (Poder Legislativo , 2017)

Dicha categoría debe ser modificada conforme a los criterios establecidos en las Normas para la Evaluación y Clasificación de Cartera. (Poder Legislativo , 2017)

Para tal efecto, corresponderá a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), mantener en la central de información crediticia la información que sea necesaria para que las instituciones financieras conozcan los casos de Tarjeta-Habientes que tengan proceso de readecuación y/o refinanciamiento de deuda. (Poder Legislativo , 2017)

Queda prohibido al Emisor otorgar una nueva tarjeta de crédito hasta que el deudor beneficiario haya pagado al menos dos terceras partes (2/3) del saldo del préstamo personal, siempre y cuando cuente con la capacidad de pago correspondiente. Dicha restricción aplica para el resto de emisores que quieran otorgar o ampliar límites de créditos a estos clientes. Para tales efectos la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) debe proveer la información a los emisores de tarjetas de crédito para el cumplimiento de lo establecido. (Poder Legislativo , 2017)

Los emisores de tarjeta de crédito deben dar cumplimiento a lo establecido en el párrafo anterior, en el caso de cancelación de tarjeta de crédito mediante los mecanismos de consolidación de deudas que se establezcan. (Poder Legislativo , 2017)

En caso de que la condición financiera del deudor beneficiario mejorara, se le puede dar el beneficio o la calificación de poder optar antes del vencimiento de las dos terceras (2/3)

partes del préstamo que se le fue otorgado como línea de crédito personal. (Poder Legislativo , 2017)

El emisor, agencia de cobranza, centro de llamada y cualquier otra sociedad mercantil que sea contratada vía tercerización deberá respetar los criterios establecidos en esta Ley, para efectos de evitar el acoso u hostigamiento en la cobranza y observar la normativa que para efecto también emita la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS). (Poder Legislativo , 2017)

Una vez cubiertas o cumplidas las obligaciones de pago del préstamo personal, la sociedad emisora de tarjetas de crédito debe otorgar un primeros cinco (5) días hábiles”. (Poder Legislativo , 2017)

“ARTÍCULO 33-B.- Cuando el Tarjeta-Habiente durante seis (6) meses consecutivos u ocho (8) meses alternos de los últimos doce (12) meses sólo efectúe abonos menores o iguales al pago mínimo pero que no represente más del treinta por ciento (30%) de la obligación total, el emisor debe informar a éste que puede someterse al procedimiento de arreglo de pago establecido en el Artículo anterior, debiendo dejar evidencia de dicha gestión. (Poder Legislativo , 2017)

Las instituciones del Sistema Financiero Nacional que incumplan esta disposición serán sancionadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS)”. (Poder Legislativo , 2017)

“ARTÍCULO 33-D.- Los Emisores mantendrán un período de un (1) mes calendario entre las fechas de corte. La fecha límite de pago no debe ser menor de veinte (20) días calendario a partir del día siguiente a la fecha de corte”. (Poder Legislativo , 2017)

“**ARTÍCULO 34.-** Las tasas de interés aplicables sobre Tarjetas de Crédito deben convertirse a su equivalente anual y aplicarse al saldo a financiar en cada periodo de pago y para su efectividad debe notificarse en el estado de cuenta correspondiente. (Poder Legislativo , 2017)

En caso de incrementos en las tasas de interés, el emisor debe notificarlo al Tarjeta-Habiente en el estado de cuenta anterior al período de pago al cual deba aplicarse. Cuando el Tarjeta-Habiente no esté de acuerdo con dicho incremento, tiene derecho a solicitar la cancelación de la tarjeta de crédito conforme a lo establecido en la presente Ley. (Poder Legislativo , 2017)

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) debe emitir las normas que sean requeridas en el contexto de esta Ley, de tal forma que las tasas de interés, cargos y comisiones cobradas a través de los contratos de tarjetas de crédito respondan a los mejores intereses de país en cuanto al financiamiento de sectores estratégicos, a la inclusión financiera con dignidad, a la competitividad del mercado y a las mejores prácticas y estándares técnicos que internacionalmente rigen la materia; debiendo vigilar además que las primas de seguro y sus comisiones de intermediación cumplan el principio de equidad, suficiencia y moderación respecto al riesgo cubierto y parámetros de mercado. (Poder Legislativo , 2017)

El límite máximo de referencia para el cálculo de la tasa de interés de los contratos de tarjetas de crédito en moneda nacional se aplicará como base la Tasa de Interés Anual Promedio Ponderado Nominal Activa sobre préstamos en moneda nacional del Sistema Financiero Nacional del mes anterior publicada por el Banco Central de Honduras (BCH) multiplicado por 2.6825633383 veces. Este interés nunca no podrá ser mayor del cincuenta y cuatro por ciento (54%). (Poder Legislativo , 2017)

El cálculo de la tasa de interés en moneda extranjera no podrá ser superior a la tasa de interés en moneda nacional calculado en el párrafo anterior. (Poder Legislativo , 2017)

Estas son las tasas máximas de interés, que son base de referencia para la realización de las operaciones financieras de los prestamistas no bancarios que se dediquen al financiamiento de bienes y servicios o de dinero, a las cuales se aplicará lo dispuesto en el Artículo 1 del Decreto No.100 de fecha Dieciséis de Julio del año 1962, las cuales se reflejarán y calcularán automáticamente mes a mes en los contratos suscritos entre el Sistema Financiero Nacional, los prestamistas no bancarios, los tarjeta-habientes o prestatarios. (Poder Legislativo , 2017)

Constituye delito de Usura, toda transacción comercial y financiera efectuada por parte de las instituciones del Sistema Financiero Nacional y prestamistas no bancarios cuando aplique seis (6) puntos arriba de la tasa promedio máxima de consumo que publique la autoridad competente. (Poder Legislativo , 2017)

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) debe verificar la aplicación correcta de la presente Ley y su Reglamentación, debiendo sancionar a los infractores por los cobros o cálculos incorrectos efectuados en perjuicio de los Tarjeta-Habientes, con multas correlacionadas a la ganancia obtenida indebidamente y/o pérdida ocasionada; lo anterior sin perjuicio de la devolución de valores cobrados en exceso a los afectados” (Poder Legislativo , 2017)

“ARTÍCULO 38-A.- Se prohíbe a los emisores de tarjeta de crédito:

- 1) cualquier tipo en las tarjetas de crédito; Sin autorización expresa del Tarjeta-Habiente, cargar cuotas de préstamos, financiamientos o extrafinanciamientos de cualquier tipo en las tarjetas de crédito;
- 2) Sin autorización expresa del Tarjeta-Habiente, permitir excesos del límite de la línea de crédito autorizada mediante el contrato suscrito entre el Tarjeta-Habiente y el Emisor por consumos y retiros de efectivo permitidos por éste, conocidos como sobregiros;
- 3) Realizar cargos por rehabilitación de la línea de crédito por incumplimiento de pago, fuera de lo establecido por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS);
- 4) Aumento de la línea de crédito, sin consentimiento expreso del Tarjeta-Habiente y análisis de la capacidad de pago de éste;

- 5) Cobrar nuevos cargos en concepto de comisiones por servicio que no hubieren sido incorporados al contrato o incrementar los cargos por comisiones ya pactadas, a menos que hayan sido autorizados expresamente por el Tarjeta-Habiente; y,
- 6) Ofrecer cualquier producto o servicios financieros a los Tarjeta-Habiente por medio de mensajes de texto y llamadas telefónicas, sin previa autorización del cliente”. (Poder Legislativo , 2017)

“**ARTÍCULO 38-B.-** El límite de crédito otorgado al Tarjeta-Habiente no debe exceder de cuatro (4) veces sus ingresos brutos.

El incumplimiento a esta disposición será tipificado como una falta grave y sancionado de conformidad al Reglamento de Sanciones aprobado por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS)”. (Poder Legislativo , 2017)

4.12.3. De Los Emisores Y Operaciones Con Tarjetas De Crédito O Financiamiento.

Artículo 19.- Requisitos para Otorgar Tarjetas de Crédito o Financiamiento

Los Emisores deberán requerir a los solicitantes, por lo menos, la presentación de la información siguiente:

1. Cuando se trate de personas naturales o comerciantes individuales:
 - a) Solicitud escrita según formato proporcionado por el Emisor.
 - b) Información que, de conformidad a la política interna del Emisor, se requiera para acreditar la capacidad de pago.
 - c) Copia de la tarjeta de identidad, pasaporte o cualquier otro documento aceptado por la CNBS e indicado en el contrato.
 - d) Copia del Registro Tributario Nacional (RTN) o su validación.
 - e) Domicilio de la persona natural.
2. Cuando se trate de personas jurídicas:

- a) Solicitud escrita según formato proporcionado por el Emisor.
- b) Copia de la escritura de constitución y estatutos sociales.
- c) Información financiera que de conformidad a la política interna del Emisor se requiera para evaluar la capacidad de pago de la persona jurídica solicitante.
- d) Copia del Registro Tributario Nacional (RTN) o su validación.
- e) Copia autenticada del poder general de administración que incluya facultades para contraer obligaciones financieras.
- f) Autorización escrita designando a los Tarjeta-Habientes seleccionados.
- g) Domicilio de la sociedad. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

La información detallada anteriormente deberá ser presentada por los avales, en aquellos casos que, de conformidad con la política interna del Emisor, se requiera. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Los Emisores deberán elaborar un expediente por cada Tarjeta-Habiente que contenga la información básica aquí indicada y cualquier otra que se origine por un servicio, aviso de hurto, robo o extravío de la tarjeta de crédito o financiamiento, reclamos, gestiones de cobro, documento firmado por el Tarjeta-Habiente que acredite que recibió educación financiera de conformidad a lo establecido en la Ley y el presente Reglamento. Este expediente podrá ser en forma física o electrónica. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Artículo 23.- Emisión de Tarjetas Adicionales

Las tarjetas de crédito o financiamiento adicionales, sólo podrán emitirse cuando exista autorización escrita del Tarjeta-Habiente y deben ser entregadas únicamente a éste, salvo autorización escrita y tendrán por lo menos las mismas limitaciones de aquélla, de acuerdo con lo establecido en el respectivo contrato de tarjeta de crédito. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Artículo 25.- Aviso de Cobro o Estado de Cuenta

Los emisores de tarjetas de crédito o financiamiento están obligados a elaborar y enviar con la debida antelación un estado de cuenta mensual en forma impresa o por correo electrónico, según lo indique por escrito el Tarjeta-Habiente a la dirección que éste indique, a fin de que éste pueda realizar oportunamente los pagos respectivos. Sin perjuicio de lo establecido en el Artículo 43 de la Ley, el aviso de cobro o estado de cuenta debe incluir los cargos y créditos efectuados en cada periodo de corte detallando las operaciones realizadas por el Tarjeta-Habiente y el mismo debe contener como mínimo la información siguiente: (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

- 1) Nombre del Emisor
- 2) Nombre y dirección del Tarjeta-Habiente.
- 3) Numeración codificada de la tarjeta de crédito.
- 4) Fecha de corte, fecha máxima de pago y monto del pago mínimo.
- 5) Saldo por Consumos.
- 6) Saldo total.
- 7) Límite del crédito.
- 8) Crédito disponible.
- 9) Indicación de la fecha, nombre del establecimiento comercial afiliado y el monto de las transacciones realizadas en el período informado.
- 10) Pagos efectuados por el Tarjeta-Habiente durante el período informado, indicando fecha y monto.
- 11) Monto del interés corriente devengado en el mes, en su caso.
- 12) Monto total del interés corriente adeudado.
- 13) Monto del interés corriente que surgiría de no realizar el pago de contado.
- 14) Información sobre la tasa de interés anual y tasa de interés moratorio aplicada.

- 15) Plazo en término de meses que demandaría la cancelación total, bajo el escenario que en lo sucesivo no se realizan más consumos ni se efectúan cargos adicionales por servicios y sólo se efectúan los pagos mínimos.
- 16) Detalle de los cargos aplicados por el Emisor de conformidad con la Ley y autorizados por el Tarjeta-Habiente con indicación de los conceptos que los generaron, su fecha y su moneda; y,
- 17) Monto de pago de contado.
- 18) Monto de la cuota en caso de préstamos, financiamiento, extra-financiamiento o tarjeta de financiamiento o bajo cualquier otra denominación, si los hubiese, siempre y cuando haya sido autorizado expresamente por el Tarjeta-Habiente. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

En caso que el Tarjeta-Habiente autorice el cargo de cuotas de préstamos, financiamiento o extra-financiamientos a su tarjeta de crédito, el Emisor deberá de informar en forma separada en el mismo estado de cuenta, la información relacionada a los financiamientos otorgados, detallando de forma individual, como mínimo lo siguiente: (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

- 1) Monto otorgado;
- 2) Cuota;
- 3) Número de cuota correspondiente;
- 4) Tasa de interés;
- 5) Plazo (meses); y
- 6) Saldo.

En caso que el Tarjeta-Habiente no recibiera su estado de cuenta diez (10) días antes de la fecha máxima de pago, tendrá derecho a solicitarlo personalmente en cualquiera de las oficinas del Emisor y éste tendrá la obligación de entregarle copia del mismo, sin perjuicio de la obligación del Tarjeta-Habiente de realizar el pago de contado o al menos su pago mínimo respectivo en la fecha correspondiente. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Artículo 28.- Cobertura para Póliza de Seguros de Vida por Saldo de Deuda

La póliza de seguro de vida por saldo de deuda debe establecer como cobertura principal el riesgo de muerte del Tarjeta-Habiente (Titular). Esta cobertura tendrá vigencia independientemente de la categoría de mora en que se encuentre la tarjeta de crédito o financiamiento. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Artículo 29.- Coberturas Mínimas para Pólizas de Seguros por Fraude

La póliza de seguro por fraude debe sujetarse a las siguientes coberturas mínimas:

1. Cargos indebidos por compras o retiros fraudulentos producto de la clonación o adulteración de la tarjeta de crédito o financiamiento, independientemente del medio utilizado
2. Transferencias remotas que provengan del uso indebido o fraudulento, por parte de terceros no autorizados, de las identificaciones con las cuales el Tarjeta-Habiente asegurado está autorizado para realizar transferencias. Las coberturas mínimas antes señaladas para la póliza del seguro por fraude aplicarán para el Tarjeta-Habiente titular como para los adicionales, y además tendrá una extensión nacional e internacional, para ambos. El costo de la prima de seguro por fraude no debe ser trasladado al Tarjeta-Habiente, de conformidad a lo señalado en el párrafo cuarto del Artículo 32 reformado de la Ley. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Artículo 31.- Contenido Mínimo

Los modelos de contrato de tarjeta de crédito o financiamiento, deben contener como mínimo, lo siguiente:

- 1) Monto del límite de crédito expresado en la moneda contratada;

- 2) Plazo del contrato y condición para prorrogarlo, los cuales deben ser pactados de común acuerdo entre las partes;
- 3) Tasa de interés nominal anual y tasa de interés moratoria de hasta el 2%, anual;
- 4) Cobro y cargos autorizados de acuerdo con la Ley por uso de la tarjeta de crédito, estableciendo su concepto, forma de cálculo, moneda y periodicidad del cobro, entre otros;
- 5) Forma en que se aplicará el interés corriente y el interés moratorio;
- 6) Forma de pago, el cual comprende el período que no genera el pago de intereses; y que de no cancelarse el mismo se considera agregado al saldo adeudado generando el interés correspondiente desde la fecha de la transacción;
- 7) Forma de cálculo del pago mínimo;
- 8) Lugar designado para efectuar los pagos u otra forma permitida para efectuarlo;
- 9) Procedimientos y responsabilidades de las partes en caso de hurto, robo o extravío de la tarjeta de crédito o financiamiento de conformidad con la Ley;
- 10) Plazo en que el Tarjeta-Habiente tendrá la responsabilidad de rechazar cargos por consumos no reconocidos y registrados en su estado de cuenta, que ameriten el inicio de una investigación por parte del Emisor. Lo anterior de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 42 de la Ley.
- 11) Prima, forma de pago, cobertura y vigencia de los seguros de deuda; u otro mecanismo de cobertura;
- 12) Casos en que proceda la suspensión del uso de la tarjeta de crédito o financiamiento o la resolución del contrato respectivo por voluntad unilateral del Emisor o del Tarjeta-Habiente;
- 13) Procedimiento para presentar reclamos sobre el uso de tarjeta de crédito o financiamiento por parte del Tarjeta-Habiente, indicando el plazo de respuesta en que deberá atender el Emisor los mismos;
- 14) Liberación de responsabilidad al aval por créditos autorizados al Tarjeta-Habiente posteriores a sesenta (60) días de atraso, o por exceso del límite original avalado sin su consentimiento expreso;

- 15) Causas para que el adeudo total puede ser considerado como vencido y requerido el pago del mismo; y,
- 16) Derechos, responsabilidades y obligaciones del Tarjeta-Habiente y del Emisor.
(Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Artículo 32.- Celebración del Contrato

Los Emisores sólo celebrarán contratos de tarjetas de crédito o financiamiento con quienes lo soliciten por escrito y hayan cumplido con todo el proceso interno establecido para tal fin, y que a criterio del Emisor califiquen para el otorgamiento de la línea de crédito en cuenta corriente, acto que se culminará con la emisión y entrega de la tarjeta. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

$$IM = \left(\frac{(IV - IAIV) \times i_m \times NDM}{360} \right)$$

tal fin, y que a criterio del Emisor califiquen para el otorgamiento de la línea de crédito en cuenta corriente, acto que se culminará con

4.12.4. De La Tasa De Interés y Otros Servicios

Fórmula para el Cálculo de Intereses Moratorios

Dónde:

IV = Importe vencido

IAIV = Intereses Adeudados que están incluidos en el Importe Vencido

IM = Intereses moratorios

i_m = Tasa de interés moratoria, el valor máximo que se puede utilizar es del 2% anual

NDM = Número de días en mora

Artículo 38.- Cálculo de Pago Mínimo

El pago mínimo debe incluir la suma de los siguientes conceptos:

1. Intereses por financiamiento;
2. Intereses moratorios;
3. Cargos no financiados, de conformidad a lo señalado en el Artículo 33-C de la Ley y Artículo 3 numeral 7) del presente Reglamento;
4. El 1.6% del saldo de capital vigente, este porcentaje podrá ser superior si así lo define el Emisor;
5. Capital vencido del(los) pago(s) mínimo(s) del(los) mes(es) anterior(es), si lo(s) hubiera(n). (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Artículo 45.- Obligaciones de los Establecimientos Comerciales Afiliados

El Emisor está en la obligación de velar que el establecimiento comercial afiliado, se sujete a los términos de la contratación, así como que éste cumpla con lo siguiente:

- 1) Identificar en un lugar visible las marcas de tarjetas de crédito, financiamiento o débito que acepta o retirar las calcomanías que así lo indiquen en el momento que lo dejen de ser
- 2) Aceptar las tarjetas de crédito, financiamiento o débito identificadas en el numeral anterior en su negocio.
- 3) No podrá establecer recargos por el uso de la tarjeta de crédito, financiamiento o débito.
- 4) No podrá retener la tarjeta mientras el Tarjeta-Habiente realice el acto de consumo.
- 5) No podrá establecer mínimos de compra ni eliminar descuentos.
- 6) Requerir al Tarjeta-Habiente un documento de identificación, que puede ser: la tarjeta de identidad, licencia de conducir, pasaporte o carnet de residencia, debiendo anotar el número del mismo en el comprobante de uso de la tarjeta. Es responsabilidad del establecimiento comercial afiliado, corroborar que el nombre del documento de

identificación corresponda al Tarjeta-Habiente, a efecto de identificar plenamente al cliente.

- 7) Entregar la factura original y la copia del comprobante del uso de la tarjeta de crédito, financiamiento o débito en todos los casos al Tarjeta-Habiente.
- 8) Requerir la firma del Tarjeta-Habiente en el comprobante de compra respectiva.

A petición del Emisor, la CNBS podrá autorizar procedimientos abreviados diferentes a los señalados en el presente Artículo, para las transacciones de pago efectuadas en los establecimientos comerciales afiliados, a través de las tarjetas de crédito, financiamiento o débito. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

4.12.5. De Las Prohibiciones

Artículo 47.- Suscripción de Contratos

Sin perjuicio de las prohibiciones establecidas en la Ley, los Emisores no impondrán a los Tarjeta-Habientes y a sus garantes solidarios la obligación de suscribir documentos donde no se especifique el monto líquido de la obligación real, así como, definir que el límite máximo aprobado en la tarjeta de crédito o financiamiento sea el mismo consignado en el documento firmado por el Tarjeta-Habiente. En ese sentido, el aval será responsable únicamente por el límite original avalado, así como los sobregiros autorizados, conforme a lo establecido en el contrato. En aquellos casos que el Emisor aumente el límite del crédito del Tarjeta-Habiente deberá hacerlo del conocimiento del aval, quien tendrá el derecho de solicitar al Emisor su retiro, siempre y cuando el Tarjeta-Habiente no tenga saldo adeudado en su estado de cuenta. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Cuando el aval cancele una obligación, el Emisor debe entregarle de forma gratuita, el finiquito y la documentación que amparaba dicha obligación dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la solicitud que realice el aval. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Artículo 46.- Incumplimientos de los Establecimientos Comerciales Afiliados

En aquellos casos en los que el Tarjeta-Habiente presente un reclamo ante el Emisor con relación a transacciones no reconocidas, y que derivado de la investigación se determine que el establecimiento comercial afiliado incumplió cualquiera de las disposiciones señaladas en el presente Capítulo, el reclamo debe resolverse a favor del Tarjeta-Habiente, pudiendo el Emisor trasladar el costo del mismo a dicho establecimiento comercial afiliado, si éste pertenece a su red, de conformidad a lo dispuesto en el contrato de prestación de servicios suscrito entre ambas partes. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Artículo 49.- Días y Horarios Hábiles de Gestiones de Cobro

Para efectos de la aplicación del Artículo 39 de la Ley, se entenderán como días y horarios hábiles para realizar gestiones de cobro, de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y domingo de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. Asimismo, no se considerarán como días hábiles los feriados nacionales. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Se entenderá como gestión exitosa de cobro, cuando el Emisor logró comunicarse con el Tarjeta-Habiente por cualquiera de los medios establecidos en la Ley y se acuerda una fecha probable de pago. En este caso, sólo podrá realizar nuevas gestiones de cobro si después de acontecida dicha fecha no se efectuó el pago acordado. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

Sólo podrán aplicarse cargos por aquellas gestiones de cobro extrajudicial y judicial efectivamente realizadas por el Emisor.

En lo referente a las gestiones de cobro, en adición a lo dispuesto en la Ley y el presente Reglamento, se debe aplicar lo señalado en las normas de transparencia emitidas por la CNBS. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2017)

4.13. Ley De Seguridad Poblacional

Artículo 5.- OBJETO. Esta Contribución Especial grava las operaciones descritas en este artículo realizadas en Moneda Nacional y Extranjera en las instituciones del sistemas bancario nacional, el Banco Nacional de Desarrollo Agrícola (BANADESA), Sociedades Financieras, Oficinas de Representación, siempre y cuando sean supervisadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) , en adelante identificadas para los propósitos de esta ley como INSTITUCIONES FINANCIERAS, salvo las exenciones establecidas en el Artículo 9 de esta Ley: (Ley de Seguridad Poblacional , 2011)

g) La renovación de la membresía anual de tarjetas de crédito, aplica únicamente a la Tarjeta del Titular.

La Contribución Especial se hará efectiva al momento de la renovación anual de la membresía del titular de la tarjeta de crédito, a que se refiere el inciso g) precedente. (Ley de Seguridad Poblacional , 2011)

Artículo 8.- SUJETOS PASIVOS: Son sujetos pasivos de la Contribución Especial por Transacciones Financieras.

f) Las personas naturales o jurídicas poseedoras de tarjetas de crédito (Ley de Seguridad Poblacional , 2011)

Artículo 9.- EXENCIONES: Están exentas de esta Contribución:

11) Lo débitos (retiros) en las cuentas utilizadas, en forma exclusiva, por operadores de tarjetas de débito y/o crédito; (Ley de Seguridad Poblacional , 2011)

Artículo 10.- TARIFAS: La tarifa de la Contribución Especial por Transacciones Financieras que establece el Artículo 5 de esta Ley es de:

3) Para el inciso g) se aplica en función de los tramos de las líneas de crédito según la tabla siguiente: (Ley de Seguridad Poblacional , 2011)

(Anexo 7)

Línea de Crédito Desde Lempiras	Línea de Crédito Hasta Lempiras	Tarifa Lempiras
40,000.01	50,000.00	500
50,000.01	100,000.00	600
100,000.01	200,000.00	700
200,000.01	500,000.00	800
500,000.01	1,000,000.00	900
1,000,000.01	En Adelante	1,000

4.14. Tasas de Interés-Ley de Tarjetas de Crédito

4.14.1. Funcionamiento

Como ya se había mencionado en apartados anteriores las tarjetas de crédito se rigen bajo un marco regulatorio determinado el cual tiene como objetivo regular el giro de operaciones de crédito que realicen las sociedades emisoras y procesadoras de tarjetas de crédito, y será supervisada a través de la CNBS dentro de sus actividades y operaciones en el territorio nacional. Dentro de la ley se define que las operaciones de crédito son aquellas en las que el emisor pone a disposición del Tarjeta-Habiente un crédito en cuenta corriente teniendo anticipadamente un límite. (CDPC, 2016)

Asimismo, la tarjeta de crédito se define como instrumento de conformidad con el contrato suscrito con el emisor, utilizable dentro y fuera del país. En esta misma línea, las instituciones que deseen emitir dichas tarjetas deberán constituirse como sociedades anónimas, de capital fijo, dividido en acciones nominativas, cuya única finalidad será emitir realizar operaciones relacionadas con el funcionamiento de la tarjeta de crédito. En cuanto al capital requerido, no debe de ser menor a L. 40 millones para cada emisor, así mismo la CNBS con base en el comportamiento de la economía hondureña y la situación de dicho sub-segmento revisará y actualizará cada dos años el monto antes mencionado. (CDPC, 2016)

Cabe señalar que, en aras de que exista competencia en el mercado de tarjetas de Crédito, el artículo 34 de la Ley de Tarjetas de Crédito establece que las tasas de interés que

las sociedades emisoras de tarjetas de crédito podrán cobrar por el financiamiento de saldos en moneda nacional y extranjera, originados por el uso de las tarjetas de crédito, deberán ser establecidas y reguladas por el Banco Central de Honduras, cuando no exista en el sector garantías de libre competencia, según informe de la Comisión para la Defensa y Promoción de la Competencia. (CDPC, 2016)

Así también, en el Artículo 35 de esta Ley se establece que, para garantizar la libre competencia, las sociedades emisoras deberán publicar en un diario de circulación nacional y en la página electrónica, tanto de las sociedades emisoras como de la propia Comisión Nacional de Bancos y Seguros dentro de los primeros diez (10) días de cada mes en forma detallada, las tasas de interés anualizadas aplicadas en el mes anterior en sus diferentes tarjetas de crédito. (CDPC, 2016)

Adicionalmente, el Banco Central de Honduras publicará mensualmente en forma comparativa las tasas de interés anualizada aplicada por cada una de las sociedades emisoras de tarjetas de crédito. La Comisión Nacional de Bancos y Seguros supervisará que las sociedades emisoras cumplan con la obligación de hacer la publicación a que se refiere el párrafo primero y en caso de incumplimiento, aplicará la sanción establecida en el numeral II) del Artículo 94 de la Ley del Sistema Financiero. (CDPC, 2016)

4.14.2. Tasas de Interés por Tipo de Tarjeta de Crédito con Características Similares

En Honduras, el caso de las tasas de interés de las tarjetas de crédito muestra tasas elevadas y en algunos casos a pesar de que la tarjeta posea características similares existe una brecha muy alta entre ellas, esto se puede notar en la Tabla 25 en donde, para el caso, BANCATLAN y BANCOCCI ofrecen la tarjeta de crédito Visa Clásica Regional y muestran una diferencia entre tasas de 8.75 puntos porcentuales; cabe destacar que, existen bancos que ofrecen beneficios similares tales como: membresía gratis por un año, el cobro o monto a pagar será en lempiras, acceso a programas de lealtad, entre otros, lo que podría incidir en la diferencia de tasas. (CDPC, 2016)

Dicho comportamiento, también se puede observar en tarjetas como Visa Clásica Local, Internacional, Oro y Platinum, con la diferencia que éstas se ofrecen en algunos bancos con tasas de interés por encima del 60%, su cobro es en dólares y son de aceptación nacional e internacional, las mismas también son ofrecidas por todos los bancos que emiten tarjetas de crédito. Por otra parte, tarjetas como Visa local, tiene tasas de interés que muestran un comportamiento similar siendo su valor más bajo 58% en BANCON y el más elevado Banco FICOHSA, financiando con una tasa que asciende a 67.50%; dicha tarjeta es aceptada en 5,000 establecimientos en Honduras y en toda Centroamérica, excepto en Panamá. El pago se puede realizar en lempiras, beneficios en cuanto a seguridad de la tarjeta y extra-financiamiento en efectivo y por compras en comercios afiliados³⁵. A pesar de que dichas tasas se encuentran en valores muy cercanos, estos siguen siendo elevados volviendo al consumo con tarjeta de crédito muy costoso anualmente. (CDPC, 2016)

Tabla No. 4. 9. Tasas de Interés por Tipo de Tarjeta de Crédito con Características Similares.

Tipo de Tarjeta	Bancos									
	Atlántida	BAC	Continental	Ficohsa	Davivienda	Banhcafé	Lafise	Occidente	Promérica	Banpaís
Visa Clásica Regional	58.65%							49.90%		
Visa Clásica Local				69.50%		45.20%			69.00%	59.00%
Visa Clásica Internacional	59.95%		58.00%	69.50%			62.00%	49.00%		55.00%
Visa Local		64.80%	58.00%	67.50%	63.00%					
Visa Clásica Oro	58.65%	64.80%	58.00%		61.00%			48.00%	66.96%	50.00%
Visa Platinum	58.65%	55.44%		55.50%	56.00%				57.50%	40.00%
Visa Empresarial				59.65%	49.00%					59.00%
Visa Corporativa					35.00%					
Mastercard Oro	58.65%							48.00%		
Mastercard Internacional	35.00%		58.00%							

Fuente: (CDPC, 2016)

4.14.3. De Las Reformas de la Ley de Tarjetas de Crédito en Honduras

Las Reformas de la Ley de Tarjetas de Crédito en Honduras nacieron de las diferentes situaciones que suscitaron entre los usuarios y las empresas emisoras. La tarjeta de crédito, débito y otras formas electrónicas similares, forman parte de un esquema de instrumentos financieros modernos, de uso generalizado, muy importante para la economía del país, y de gran beneficio para el usuario, cuya legislación debe ser adecuada a los avances tecnológicos

que determinan su uso, así como a las normas y prácticas internacionales. (Honduras, 2018)

La aplicación de las Reformas viene a ser una medida impuesta por el Gobierno para amenizar las indiferencias que se han dado entre los usuarios y las empresas Emisoras en la utilización y cobros de las tarjetas de crédito, la mayoría de los usuarios no ha leído por completo las Reformas y solo conocen lo que es informado por los noticieros o periódicos de mayor circulación en el país. (Honduras, 2018)

Actualmente en Honduras la aplicación de las reformas no ha cumplido con su objetivo ya que los usuarios no se interesan en conocerlas, por el solo hecho que las situaciones presentadas antes siguen manteniéndose, y que los beneficios son pocos porque en realidad las empresas emisoras continúan trabajando con este rubro como siempre. (Honduras, 2018)

En Honduras han existido dos factores de gran peso que ha revolucionado este tema como ser el uso excesivo y sin medida de los consumidores provocando un endeudamiento a tal grado que se vuelve impagable a los plazos establecidos por las instituciones bancarias generando crisis familiares y hasta la muerte de los usuarios en algunos de los casos, otro de los factores es otorgamiento si medida de las tarjetas sin un debido estudio de su situación económica por parte del emisor con su a fan de colocar una gran cantidad en el mercado sin tener en consideración la alta morosidad y pérdidas que este método podría originarles a los emisores de las mismas y los problemas económicos en los usuarios. (Honduras, 2018)

Por la situación presentada fue necesario la intervención del Gobierno a través de la creación de la Ley de Tarjetas de Crédito bajo el Decreto No. 106-2006 del 31 de agosto del 2006 como regulación del uso y el otorgamiento, y a pesar de la existencia de la misma esto no evito empeorar la relación de emisor de tarjetas (instituciones bancarias) y usuarios (Consumidores) por lo que fue necesario efectuarle reformas a la Ley mediante Decreto No. 33-2013 de fecha 7 de marzo de 2013, al identificar un elevado endeudamiento de la

población nacional contraído con este sistema de financiamiento por medio de las tarjetas de crédito. (Honduras, 2018)

Problemas que se tienen por las tarjetas de crédito

La población hondureña, se encuentra con un elevado endeudamiento por los mecanismos utilizados mediante el financiamiento con tarjetas de crédito sumándole otras variables, el constante cierre de medianas y pequeñas empresas que genera desempleo asimismo la poca inversión extranjera entre otros, esto ha provocado atrasos en los pagos o cuotas pactadas de los tarjetahabientes con las instituciones bancarias emisoras de las tarjetas. (Honduras, 2018)

El método utilizado, en el cobro de los intereses y la lenta salida del usuario de su deuda llamó la atención de diversos sectores de la sociedad y como en otros países fue necesario la intervención del Gobierno. La Ley de Tarjetas de Crédito viene hacer el marco de referencia y los lineamientos de los emisores autorizados, perteneciente al sistema bancario, procesadoras y/o comercializadoras de tarjetas de crédito domiciliadas en el territorio y los establecimientos comerciales afiliados, en lo que concierne al giro de las operaciones mediante el financiamiento por medio de las tarjetas de crédito. (Honduras, 2018)

Ventajas Y Desventajas

Ventajas (sobre la actual reforma a la ley)

1. Bajar las tasas de interés, principalmente la tasa de interés promedio que es de un 69%
2. Eliminar los cobros por no usar la tarjeta al menos tres veces en el mes, este cobro significaba desde 130 lempiras a más de 200 lempiras al mes.
3. Eliminar las cláusulas de los contratos que establecen cargos o penalidades por: cancelación del contrato, administración de crédito, sobregiros, emisión, impresión,

gestión de cobranza; renovación y vencimiento del plástico, activación de la cuenta, reposición por daño, robo o pérdida, caducidad o terminación del contrato o cualquier cargo adicional similar a estos independientemente de su denominación

4. Notificación obligatoria, es decir que cualquier cambio que haya respecto a la tasa de interés del banco, estará obligado a comunicarle a su cliente que su tasa subirá. Esto antes de aplicarla, así la tarjeta habiente decidirá si cancelarla o aceptar el aumento. (antes de la reforma a la ley se aplicaban si comunicación previa)
5. Cuando el tarjeta-habiente presente dificultades para hacer frente a las obligaciones de la tarjeta de crédito, por morosidad o impago, podrá gestionar un arreglo de pago por cancelación de tarjetas de crédito. En 5 días el banco emisor deberá resolver, pasando el saldo adeudado a la fecha a un préstamo personal
6. Se prohíbe ofrecer cualquier producto o servicios financieros a los tarjeta-habientes por medio de mensajes de texto y llamadas telefónicas, sin previa autorización del cliente. (Honduras, 2018)

Desventajas (sobre la reforma actual la ley)

1. Las instituciones emisoras de tarjetas de crédito ya no captaran la misma cantidad de dinero por parte del cliente debido a que las tasas disminuyeron y ahora pagan menos intereses al utilizar dicho servicio.
2. Las tarjetas de crédito serán manejadas de una forma más formal y estricta, y por ello no se podrán otorgar a cualquier persona que no cumplan con los requisitos. Ya que la ley viene a supervisar que se esté cumpliendo la misma.
3. Los bancos están más controlados a manejar una tasa límite y no la que ellos dispongan ya que la ley les exige cumplir con la tasa máxima para realizar de forma correcta y justa la transacción con el cliente.
4. Con la implementación de la nueva ley aprobada por el congreso el país reporta un poco más 805000 tarjetas en circulación, 2% menos que lo reportado en el 2017 antes de esta ley. (Honduras, 2018)

Impactos De Implementación De La Ley

1. Desde el punto de vista del sistema financiero

Luego de la reforma a la ley de las tarjetas de crédito el comportamiento en el mercado se mantiene estable, según las autoridades de la Comisión Nacional de Banca y Seguros (CNBS) En tanto por el sector bancario esperaba que hubiera más usuarios como efecto de una menor tasa de interés. La dirección ejecutiva de la asociación hondureña de instituciones bancarias (Ahiba), estimo que al haber una tasa menor haya menos mora, porque la gente puede pagar sus cuotas y que también esto de alguna manera, sirva para bancarizar a más hondureños. Entre las reformas de la ley se destacaron la aplicación de una tasa de interés máxima de 54% así como la eliminación de cobros adicionales, como el aplicado por no utilizar la tarjeta. Y el prohibir a las compañías de aplicar intereses sobre intereses Con respecto a las deudas los bancos comenzaron a recaudar las deudas de los tarjeta-habientes que estaban sobre endeudados. (Honduras, 2018)

En el caso que los usuarios tengan tarjetas con montos arriba del límite máximo que es cuatro veces los ingresos mensuales y ha pagado solo el mínimo en los últimos seis meses deberá trasladar la deuda a un préstamo personal con una tasa más baja. Y esto al pasar a un préstamo personal la tasa de interés máxima es de un 35%. El único cobro que el banco puede aplicar al usuario de las tarjetas de crédito es la membresía la que debe cubrir los gastos financieros y los seguros que se requiere, como el de fraude. (Honduras, 2018)

2. Desde el punto de vista del cliente

Se puede decir que la nueva reforma a la ley de tarjetas de crédito desde el punto de vista del cliente ha sido un punto de partida de desahogo para miles de hondureños en el país ya que gracias a la implementación y a la reformatión de algunos artículos como ser los artículos 2, 4, 25, 30, 31, 32 y adicionando el artículo 32-A, 33 y adicionando los artículos 33-A, 33-B, 33-C y 33-D, 34, adicionando los Artículos 38-A, 38-B y 38-C, 43, 44, 48, 50, 55 y adicionando el artículo 55-A, 57 del Decreto Legislativo No.106-2006 de fecha 31 de

agosto de 2006. Han acabado con muchos de los cobros que desde varios puntos de vista y para la actual población de tarjeta-habientes que hay en el país son injustificados y absurdos llegando hasta el punto de ser considerados como usura por parte de muchas instituciones bancarias en el país ya sea por las exorbitantes tasas de interés que llegaban a un máximo de un 74% de interés y hasta por el cobro por no usar la tarjeta de crédito por lo menos 3 veces al mes. Miles de Hondureños ahora puede estar más tranquilos porque gracias a esta nueva reforma implementada por el poder ejecutivo del congreso nacional del republica a favor de la población del país, los tarjeta- habientes podrán solicitar sus tarjetas de crédito en las instituciones bancarias con un poco más de confianza, siempre con la responsabilidad de un uso correcto para no llegar a caer a lo que es la central de riesgo por incumplimiento de pago ya que esto es muy común en la población hondureña y afecta para poder optar a un crédito en el futuro. Cabe mencionar que antes de la reforma en Honduras se maneja la tasa más alta de interés en cuanto a tarjetas de crédito, mencionar también que el poder ejecutivo pidió establecer un techo de financiamiento, vigilar el endeudamiento del usuario y definir el concepto de usura, esto para dar solución al problema que tenían muchos de los hondureños con las viejas leyes de tarjetas de crédito.

Curiosamente el 90% de las personas que maneja tarjetas de crédito no están en mora, porque pagan la cuota mínima pero con este tipo de pagos jamás podrán salir de su deuda aparte que se estarán cargando muchos más intereses mientras solo realizan, todo esto daña la economía del país, lo que se busca con las reformas este poder regular todo este tipo de cosas para poder lograr que las personas hagan buen uso de sus ingresos para poder hacer frente a las obligaciones financieras en cuanto a tarjetas de crédito no con pago mínimos por el excesivo cobro cargos y comisiones injustificadas que lo que hacen es aumentar el monto de la deuda poniendo al tarjeta-habiente en una situación muy complicada de resolver. Las aplicaciones de las reformas han demostrado un crecimiento en la economía global del país en cuanto al sector financiero por medio de la intermediación financiera en un 5.3%. (Honduras, 2018)

4.15. De Las Medidas Implementadas Por La Banca Para La Recuperación De Deuda

4.15.1. La ley de Alivio de Deuda

La Ley de Alivio de Deuda tiene como objeto facilitar a los trabajadores del sector público y privado que presentan condiciones de alto endeudamiento, con entidades financieras reguladas o no reguladas y casas comerciales, colegios profesionales, optar a un mecanismo de inclusión financiera, acceso al crédito y alivio financiero de consolidación de sus deudas, mediante el sistema financiero, instituciones de previsión y sistema cooperativo no supervisado

por medio de la garantía y mitigación de riesgo que representa la deducción por planilla, siempre y cuando se apliquen condiciones de financiamiento, que mejoren la disponibilidad económica del trabajador con relación a sus ingresos. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2020)

La ley busca, mejorar la disponibilidad económica del trabajador hasta en un 40% con relación a sus ingresos. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2020)

Tasas de alivio de deuda

BAC Honduras		Banco Davivienda	
Tasa de Interés promedio	18.64%	Tasa de Interés promedio	15.76%
Tasa Máxima	22.00%	Tasa Máxima	23.00%
Tasa Mínima	13.00%	Tasa Mínima	14.00%
Plazo Mínimo	36 meses	Plazo Mínimo	84 meses
Plazo máximo	72 meses	Plazo máximo	122 meses

Fuente: CNBS, 2020.

Promerica

Tasa de Interés promedio	14.13%
Tasa Máxima	22.00%
Tasa Mínima	13.00%
Plazo Mínimo	47 meses
Plazo máximo	120 meses

Banhcafe

Tasa de Interés promedio	16.00%
Tasa Máxima	16.00%
Tasa Mínima	16.00%
Plazo Mínimo	60 meses
Plazo máximo	60 meses

Fuente: CNBS, 2020.

Banpaís

Tasa de Interés promedio	15.30%
Tasa Máxima	16.50%
Tasa Mínima	13.75%
Plazo Mínimo	24 meses
Plazo máximo	180 meses

Ficohsa

Tasa de Interés promedio	14.25%
Tasa Máxima	20.00%
Tasa Mínima	12.00%
Plazo Mínimo	6 meses
Plazo máximo	120 meses

Fuente: CNBS, 2020.

Preguntas y Respuestas Ley de Alivio de Deudas para los Trabajadores

¿Pueden incluirse dentro del mecanismo de consolidación de la Ley de Alivio de Deuda para los Trabajadores, deudas con tarjetas de crédito?

Sí, las deudas relacionadas con las tarjetas de crédito, que actualmente tienen los Trabajadores y Jubilados, pueden ser objeto de consolidación al amparo de lo señalado en la Ley. Cuando se consoliden operaciones de tarjetas de crédito en situación de morosidad o impago, los emisores de Tarjeta de Crédito que reciban el pago, deben proceder a cancelar la

tarjeta de crédito; asimismo, no podrán otorgar al deudor una nueva tarjeta de crédito hasta que haya cancelado las 2/3 partes del crédito de consolidación de deuda. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2021)

CNBS APRUEBA MEDIDAS DE ALIVIO ADICIONALES, A PARTIR DE JULIO 2020

Para atender el impacto económico a los sectores afectados por las medidas adoptadas en el país, debido a la pandemia del Coronavirus denominado COVID-19.

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) resolvió que las instituciones supervisadas, que realizan operaciones de crédito, podrán otorgar períodos de gracia adicionales, a partir del mes de julio de 2020, a los deudores (personas naturales o jurídicas) cuyas actividades económicas se han visto afectadas por la Emergencia Sanitaria Nacional por el COVID-19, entre ellas las relacionadas con los sectores de Mipyme, Transporte, Turismo, Agrícola y Maquila. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2020)

Este período de gracia adicional, que se otorgará a partir de julio del año en curso, se concederá de acuerdo con el análisis que realicen las entidades supervisadas (Bancos, Sociedades Financieras, Organizaciones Privadas de Desarrollo, Aseguradoras) a la situación de cada cliente, considerando la capacidad de pago del deudor, conforme a las circunstancias que afronta en la actualidad y a las condiciones financieras de la institución. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2020)

Tipos de Créditos

El otorgamiento de periodos de gracia adicionales, podrán ser aplicados por las instituciones a las operaciones de crédito de los deudores afectados por la pandemia, correspondientes a los créditos de consumo, tarjetas de crédito y vivienda, siempre y cuando estos clientes evidencien o acrediten su incapacidad de pago, sea esta derivada de una afectación en su salario u otra fuente de ingreso. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2020)

Plazo para refinanciamientos o readecuaciones

Las instituciones supervisadas que realizan operaciones de crédito, tendrán un plazo máximo de hasta el 31 de diciembre de 2020, para formalizar los refinanciamientos o readecuaciones de las obligaciones crediticias de los deudores acogidos a los mecanismos de alivio. Estas operaciones deben establecerse bajo condiciones que permitan al deudor cumplir con el pago de sus obligaciones, conforme a los nuevos planes de pago que se establezcan entre las partes. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2020)

Deudores no afectados

En el caso de los deudores que no hayan sufrido afectación en sus flujos de efectivo, pero que debido a las restricciones de movilización impuestas en el país para evitar la propagación del COVID-19, no hayan pagado sus obligaciones crediticias, correspondientes a los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2020, tendrán como nueva fecha máxima de pago el 31 de julio de 2020. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2020)

Cuando estos pagos estén relacionados con las tarjetas de crédito, los intereses corrientes generados durante los meses de marzo, abril, mayo y junio, serán reversados de forma proporcional al monto de pago realizado por el tarjeta-habiente, esta reversión deberá ser realizada de oficio por las instituciones supervisadas y deberá ser reflejada como máximo en el siguiente estado de cuenta emitido después del 31 de julio de 2020. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2020)

Los Usuarios Deben Ser Informados De Manera Clara

Las instituciones que realizan operaciones de crédito, deben diseñar e implementar una estrategia de comunicación intensiva y efectiva, por los canales de comunicación de mayor impacto a nivel nacional, a través de la cual se le proporcione al deudor, información clara, suficiente, oportuna y comprensible, respecto a las ventajas y desventajas de acogerse a los mecanismos temporales de alivio, particularmente los aspectos relacionados a los costos financieros asociados. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS., 2020)

De la Educación Financiera de los Tarjeta-Habientes

La educación financiera es un elemento clave para favorecer la consolidación de una sociedad informada y consciente que pueda prever, planificar y tomar decisiones financieras adecuadas en función de los objetivos personales o familiares de cada cual.

Desde las diferentes iniciativas de educación financiera del Instituto de Estudios Financieros nos proponemos dar herramientas a los ciudadanos que les permitan tomar mejores decisiones financieras. (Instituto de Estudios Financieros , 2020)

Semana De Educación Financiera (Sef), Comisión Nacional De Bancos Y Seguros (Cnbs) Y Otras Entidades Supervisadas

Es una iniciativa desarrollada de forma anual con el propósito de impulsar la toma de decisiones sobre el manejo del dinero de manera informada a través de actividades totalmente gratuitas dirigidas a todo el público. (Instituto de Estudios Financieros , 2020)

El objetivo principal es crear un espacio para brindar a los niños, jóvenes y adultos conocimientos, habilidades y destrezas que les permita hacer un uso adecuado y responsable de los productos y servicios financieros, de manera que tomen decisiones oportunas y debidamente informados sobre el manejo de su dinero, lo cual les permitirá mejorar su bienestar individual y familiar. (Instituto de Estudios Financieros , 2020)

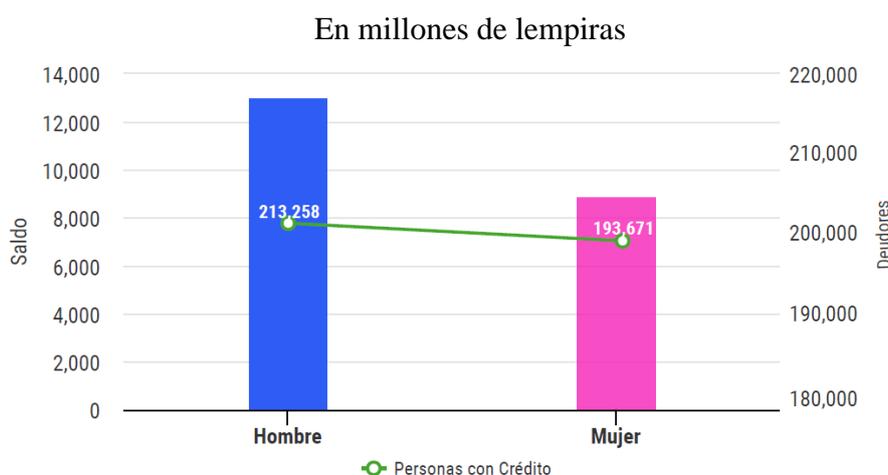
En el recinto ferial, los asistentes de todas las edades, por medio de juegos, cuentacuentos, obras de teatro, conferencias, talleres y exposiciones aprenderán a administrar mejor sus finanzas personales y empresariales y tendrán mayor consciencia sobre la importancia del ahorro, la elaboración de un presupuesto, el buen uso de tarjetas de crédito y los beneficios de una inversión. (Instituto de Estudios Financieros , 2020)

4.16. Actualidad Tarjetas de crédito – CNBS

Según reporte de inclusión financiera presentado por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros al cierre de mayo del 2021, muestra la información recopilada entre los años 2016 – 2020 corresponde a las instituciones del sistema financiero, instituciones de pensiones, seguros y otras instituciones del sistema supervisado por la CNBS. (CNBS, 2021)

Definición de tarjetas de crédito: Es un documento de material plástico o metal emitido por una institución del sistema financiero²⁰ a nombre de una persona, que podrá utilizarla para efectuar compras sin tener que pagar en efectivo y pudiendo, además, llevar el pago de los productos a períodos futuros, de acuerdo al límite de crédito; este límite o la cantidad de dinero que dispone el usuario es determinado por las políticas de riesgos de cada institución del sistema financiero y las características personales y de solvencia económica del usuario. La Comisión Nacional de Bancos y Seguros publica en su página Web la tasa de interés máxima que las instituciones pueden aplicar sobre operaciones de tarjeta de crédito en observancia a los Artículos 33-A, 34 y 34-A, reformados de la Ley de Tarjetas de Crédito para regular la tasa de interés máxima aplicable a dicho producto. (CNBS, 2021)

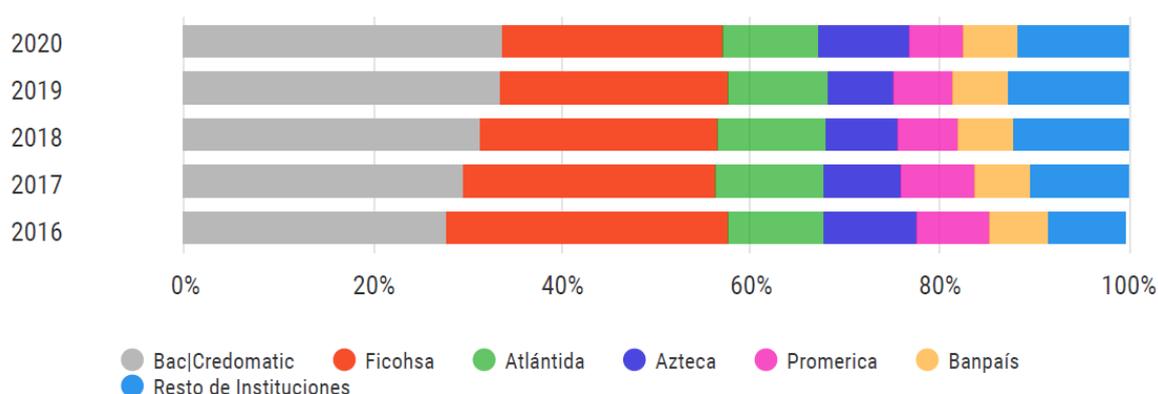
Gráfico 4. 5. Saldo Y Personas Con Tarjeta De Crédito Por Tipo De Sexo



Fuente (CNBS, 2021)

Al cierre del año 2020, el número de personas con una tarjeta de crédito fue de 406,929, donde el 52.4% de las personas con al menos una tarjeta de crédito son hombres y cuyo saldo asciende a L13, 062.0 millones y el 47.6% son mujeres con un saldo de L8, 919.7 millones. Considerando que la cantidad de tarjetas de crédito en el mercado asciende a 794,971, se estima que en promedio cada tarjetahabiente posee dos (2) tarjetas de crédito. (CNBS, 2021)

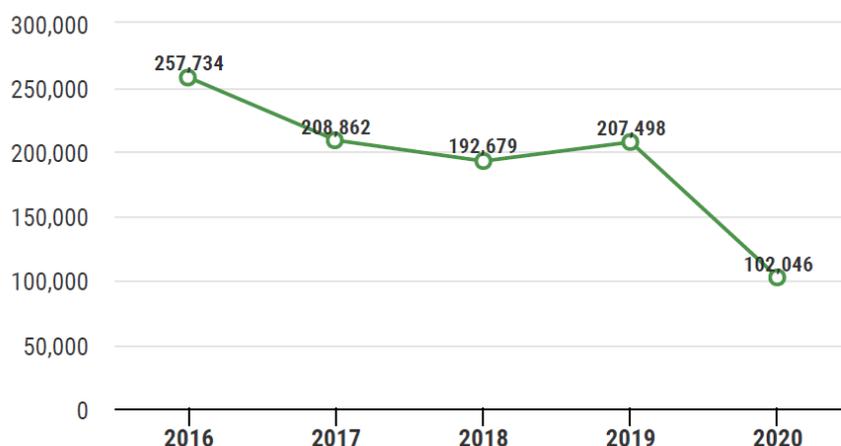
Gráfico 4. 6. Concentración Del Número De Tarjetas De Crédito A Nivel Nacional



Fuente: (CNBS, 2021)

A nivel nacional son once (11) bancos comerciales los que ofrecen el producto de tarjetas de crédito, a diciembre del año 2020, sumaron 794,971 tarjetas de crédito en el mercado, de las cuales seis (6) concentran el 88.4%, distribuidos de la siguiente forma: Bac Credomatic 33.9%, Banco Ficohsa 23.2%, Banco Atlántida 10.2%, Banco Azteca 9.6%, Banco Promerica 5.8% y Banco del País 5.7%; el resto de instituciones lo conforman Banco Davivienda, Banrural, Lafise, Occidente y Banhcafe, con un 11.6%. Al cierre del año 2020 se mostró un decrecimiento del -4.0%, equivalente a 33,168 tarjetas de crédito. (CNBS, 2021)

Gráfico 4. 7. Número de tarjetas de crédito otorgadas



El otorgamiento de tarjetas de crédito a nivel nacional se redujo producto de la recesión originada por la pandemia del Covid-19, mostrando una baja de 50.8% (105,452 tarjetas de crédito) en comparación al cierre de año 2019 y ante las medidas sanitarias aprobadas por el Gobierno, para controlar y reducir el número de contagios en el país, durante el año 2020. Los meses de abril y mayo de 2020, fueron los meses que presentaron menor colocación de tarjetas, a partir del mes de mayo de 2020 poco a poco se fue reactivando el otorgamiento de tarjetas de crédito por parte del sistema bancario logrando cerrar el año 2020 con 102,046 tarjetas otorgadas. (CNBS, 2021)

4.16.1. Publicaciones Estadísticas y Financieras – CNBS

Tabla No. 4. 10. Comportamiento de la Cartera de Tarjetas de Crédito.

Comportamiento de la Cartera de Tarjetas de Crédito
Al 30 de septiembre de 2021
(En Miles de Lempiras)

(Anexo 4)

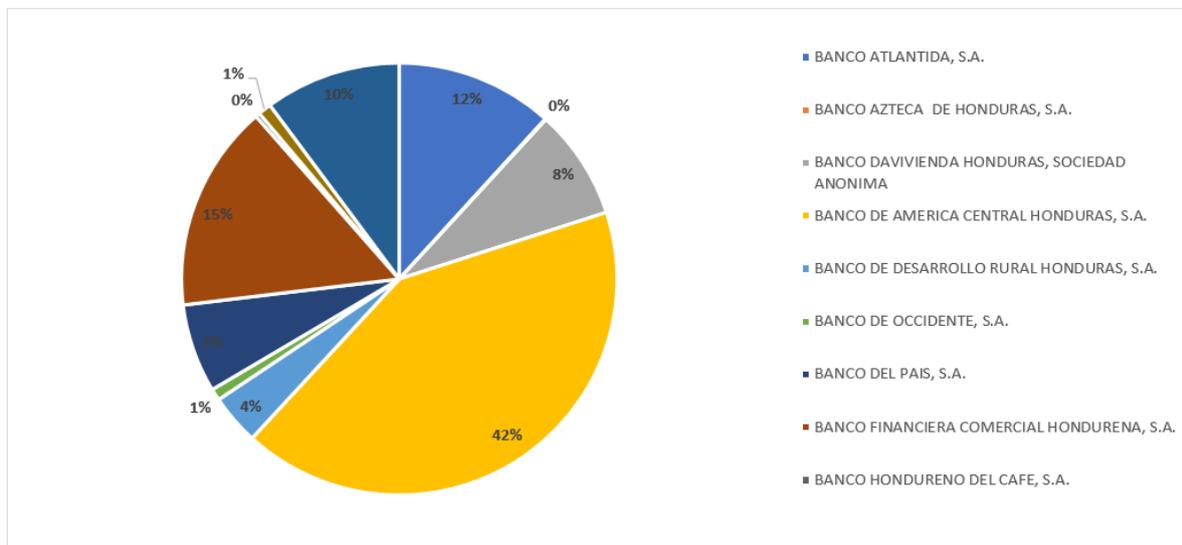
INSTITUCIONES	TOTAL CARTERA 1/			CARTERA EN MORA 2/		
	Total	Moneda Nacional	Moneda Extranjera	Total	Moneda Nacional	Moneda Extranjera
BANCO ATLANTIDA, S.A.	3,399,193,465	3,051,659,577	347,533,888	276,495,742	229,777,350	46,718,392
BANCO AZTECA DE HONDURAS, S.A.	19,923,854	19,923,854	-	4,420,570	4,420,570	-
BANCO DAVIVIENDA HONDURAS, SOCIEDAD ANONIMA	2,389,313,906	2,389,313,906	-	10,952,713	10,952,713	-
BANCO DE AMERICA CENTRAL HONDURAS, S.A.	12,136,605,152	10,652,780,659	1,483,824,493	403,798,928	380,875,047	22,923,882
BANCO DE DESARROLLO RURAL HONDURAS, S.A.	1,090,166,117	1,002,407,881	87,758,236	170,301,276	161,383,496	8,917,779
BANCO DE OCCIDENTE, S.A.	254,635,943	192,998,136	61,637,807	18,588,298	13,255,198	5,333,100
BANCO DEL PAIS, S.A.	1,924,527,829	1,698,794,327	225,733,502	39,475,236	36,931,920	2,543,316
BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDURENA, S.A.	4,497,357,121	3,630,114,177	867,242,944	374,807,730	339,991,023	34,816,707
BANCO HONDURENO DEL CAFE, S.A.	94,752,058	85,003,761	9,748,298	10,589,670	10,589,670	-
BANCO LAFISE, HONDURAS	285,409,211	252,204,756	33,204,456	25,284,721	23,275,163	2,009,558
BANCO PROMERICA, S.A.	2,937,723,271	2,814,562,225	123,161,047	136,264,123	132,988,866	3,275,257
TOTAL	29,029,607,927	25,789,763,259	3,239,844,668	1,470,979,007	1,344,441,017	126,537,990

Fuente: CNBS

Nota: Estos datos tienen como fuente la información que recibe la Central de Información Crediticia (CIC) del Sistema Supervisado y están sujetos a revisión posterior por parte de la CNBS. (CNBS, 2021)

Gráfico 4. 8. Comportamiento de la Cartera de Tarjetas de Crédito

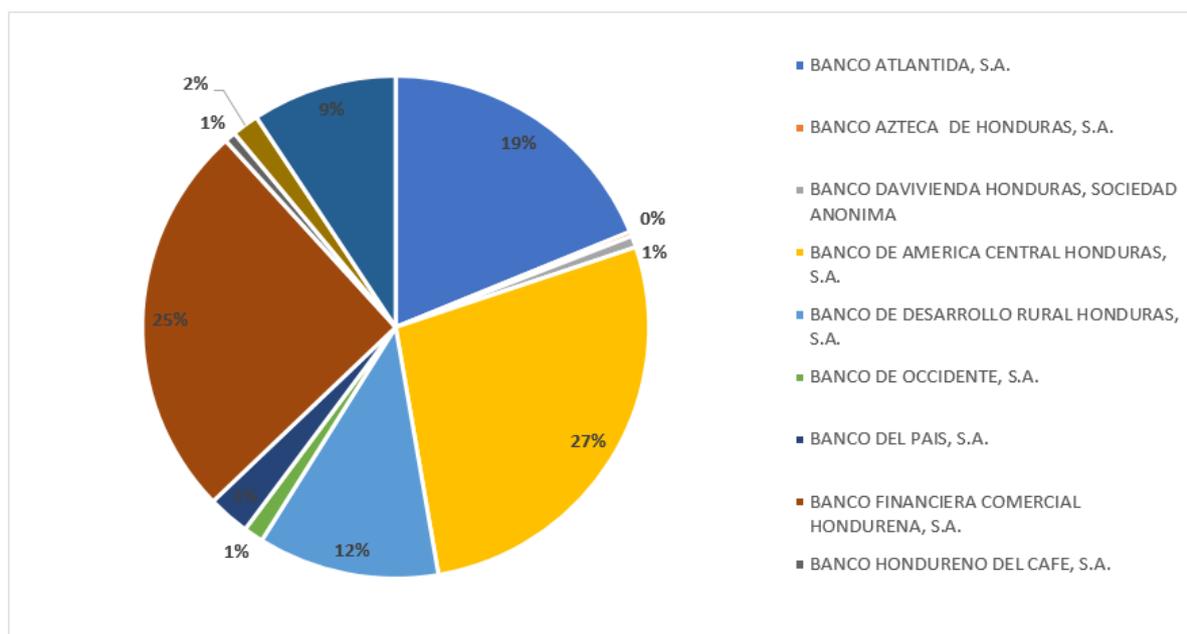
[\(Anexo 5\)](#)



Fuente: Creación propia con datos de la CNBS

El gráfico muestra el comportamiento de la cartera de tarjetas de crédito a nivel nacional al 30 de septiembre de 2021, mostrando la mayor concentración en las siguientes instituciones financieras: Banco de América Central de Honduras, S.A. con un 41.8%, en segundo lugar, Banco Financiera Comercial Hondureña, S.A. con un 15.5%, en tercer lugar Banco Atlántida, S.A. con un 11.7%, seguido de Banco Promerica, S.A. con un 10.1%, Banco Davivienda Honduras, S.A. con un 8.2%, Banco del País, S.A con un 6.6%, Banco De Desarrollo Rural Honduras, S.A, con un 3.8%, Banco Lafise, Honduras, S.A. con un 1.0%, Banco De Occidente, S.A. con un 0.9%, Banco Hondureño Del Café, S.A. con un 0.3% y Banco Azteca De Honduras, S.A. con un 0.1%. (CNBS, 2021)

Gráfico 4. 9. Comportamiento de la Cartera en Mora de Tarjetas de Crédito



Fuente: Creación propia con datos de la CNBS

El gráfico muestra el porcentaje de la cartera en mora por concepto de tarjetas de crédito al 30 de septiembre, distribuidas de la siguiente forma: Banco de América Central de Honduras, S.A. con un 27%, en segundo lugar, Banco Financiera Comercial Hondureña, S.A. con un 25%, en tercer lugar, Banco Atlántida, S.A. con un 19%, seguido de Banco de Desarrollo Rural, S.A. con un 12%, Banco Azteca de Honduras, S.A. (CNBS, 2021)

Tabla No. 4. 11. Número de Tarjetas de Crédito en el Mercado.

(Anexo 2)

Número de Tarjetas de Crédito en el Mercado
Al 30 de septiembre de 2021

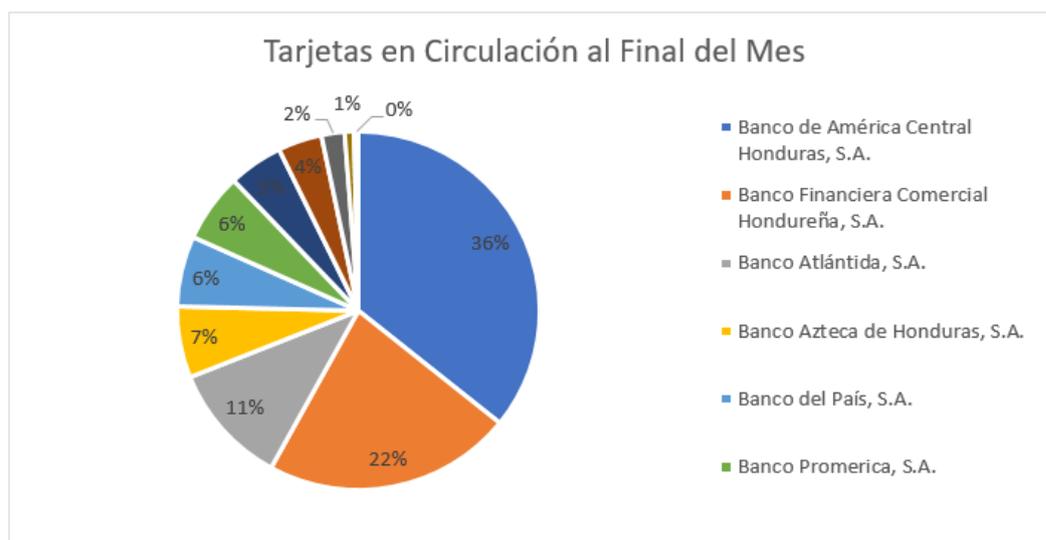
Institución	Tarjetas en Circulación al Final del Mes
Banco de América Central Honduras, S.A.	269,060
Banco Financiera Comercial Hondureña, S.A.	167,151
Banco Atlántida, S.A.	82,343
Banco Azteca de Honduras, S.A.	48,386
Banco del País, S.A.	47,771
Banco Promerica, S.A.	46,620
Banco Davivienda Honduras, Sociedad Anónima	36,501
Banco de Desarrollo Rural, S.A.	29,506
Banco Lafise Honduras, Sociedad Anónima	15,508
Banco de Occidente, S.A.	6,230
Banco Hondureño del Café, S.A.	2,959
Total	752,035

Fuente: CNBS

Nota: Estos datos tienen como fuente la información que recibe la Central de Información Crediticia (CIC) del Sistema Supervisado y están sujetos a revisión posterior por parte de la CNBS. (CNBS, 2021)

Gráfico 4. 10. Tarjetas en Circulación al Final del Mes

[\(Anexo 3\)](#)



Fuente: Creación propia con datos de la CNBS

El gráfico muestra el porcentaje de tarjetas de crédito en el mercado al 30 de septiembre, distribuidas de la siguiente forma: Banco de América Central de Honduras, S.A. con un 36%, en segundo lugar, Banco Financiera Comercial Hondureña, S.A. con un 22%, en tercer lugar Banco Atlántida, S.A. con un 11.%, seguido de Banco Azteca de Honduras, S.A. con un 6%, Banco del País, S.A. con un 6%, Banco Promerica, S.A. con un 6%, Banco Davivienda Honduras, Sociedad Anónima con un 5%, Banco de Desarrollo Rural, S.A. con un 4%, Banco Lafise Honduras, Sociedad Anónima con un 2%, Banco de Occidente, S.A. con un 1% y Banco Hondureño del Café, S.A. con un 0.4%. (CNBS, 2021)

4.17. Comportamiento de las Tasas Máximas Aplicables Para Tarjetas de Crédito y Arreglos de Pago en los Últimos 5 Años

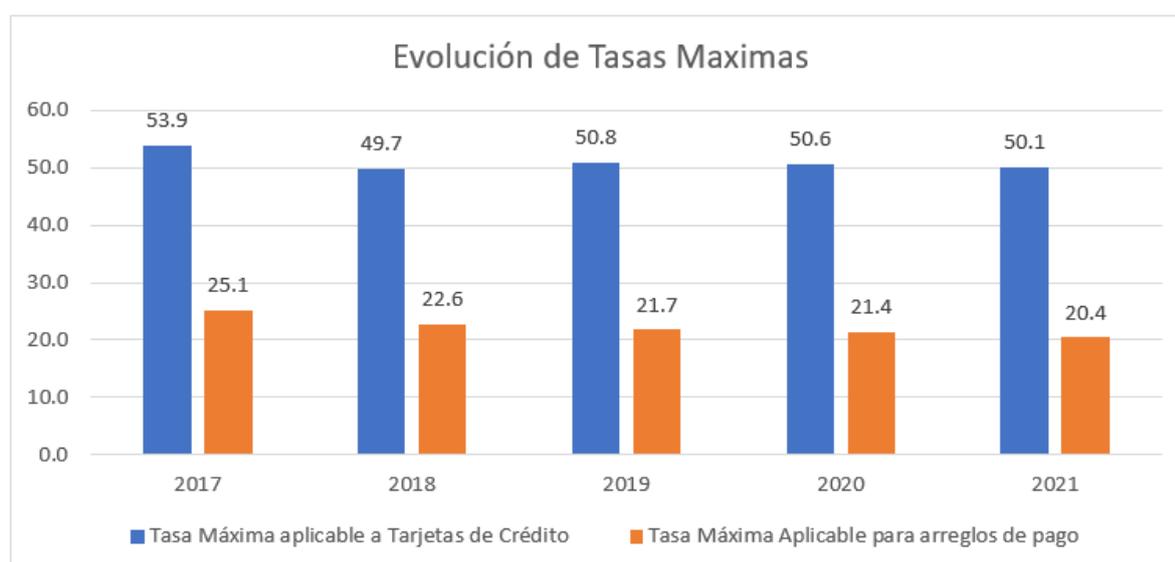
Tabla No. 4. 12. Comportamiento Promedio de las Tasas Máximas.

(Anexo 6)

Año	Tasa Máxima aplicable a Tarjetas de Crédito	Tasa Máxima Aplicable para arreglos de pago
2017	53.9	25.1
2018	49.7	22.6
2019	50.8	21.7
2020	50.6	21.4
2021	50.1	20.4

Fuente: Creación propia con datos de la CNBS

Gráfico 4. 11. Evolución De Tasas Máximas



Fuente: Creación propia con datos de la CNBS

Nota: Estos datos tienen como fuente la información que recibe la Central de Información Crediticia (CIC) del Sistema Supervisado y están sujetos a revisión posterior por parte de la CNBS. (CNBS, 2021). En observancia a los artículos 33-A, 34 y 34-A reformados de la Ley de Tarjetas de Crédito.

El gráfico muestra el comportamiento de las tasas máximas de pago de las tarjetas de crédito en los últimos 5 años, muestra un decrecimiento de 3.8 puntos porcentuales, pasando de un 53.9% en el año 2017 a un 50.1% en el año 2021. También se observa el comportamiento de las tasas máximas aplicables para arreglos de pago de tarjetas de crédito

pasando de un 25.1 puntos porcentuales del año 2017 a un 20.4 puntos porcentuales en el presente año 2021, mostrando un decrecimiento de 4.7 puntos porcentuales. (CNBS, 2021)

CAPÍTULO V. METODOLOGÍA / PROCESO

Dentro de este capítulo, se va especificar la metodología que va ser empleada para obtener la información que se necesita para la elaboración de la presente investigación, se establece el proceso que se realizó para la recolección de datos, se determina la población y el tamaño de la muestra.

5.1. Enfoque y Métodos

5.1.1. Enfoque

La investigación va enfocada en un modelo cualitativo. Para llevar a cabo la investigación sobre los factores que influyen en el uso de las tarjetas de crédito de la población económicamente activa del Distrito Central y analizar cuál es el impacto económico para lo cual utilizamos técnicas que nos permitan recolectar información que conlleva al “análisis e interpretación de datos, números, indicadores y estadísticas asociadas con el objeto de estudio” (Pimienta Prieto, 2017, pág. 59) con la finalidad de analizar la realidad mediante instrumentos objetivos y medibles.

5.1.2. Método

El método de investigación utilizado es el no experimental, debido a que no se ejerce ningún control sobre las variables que se están estudiando, sino que, al recolectar información mediante técnicas de investigación los resultados obtenidos se analizan e identifican las posibles causas y consecuencias.

Así mismo la estrategia que se llevó a cabo del método de investigación no experimental es la descriptiva, ya que este tipo de investigación busca “identificar y describir los elementos, propiedades o características principales que componen o explican determinados fenómenos o problemáticas, basándose en el método analítico” (Pimienta Prieto, 2017, pág. 83). Al identificar los factores que influyen en el uso de tarjetas de crédito de la población económicamente activa del Distrito Central, analizaremos el impacto económico, evaluaremos lo más relevante y como se relacionan con otras variables y desarrollaremos un plan estratégico en el manejo y uso de las tarjetas de crédito.

5.2. Población y Muestra

5.2.1. Población

Para determinar la población se tomó en cuenta la población económicamente activa (PEA) del Distrito Central, ponderándola contra la población económicamente activa (PEA) a nivel nacional, para determinar nuestra población objeto de esta investigación.

En vista que no se cuenta con el dato de tarjetahabientes por zona geográfica según los informes emitidos por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) y el Banco Central de Honduras (BHC), se realizó la ponderación para determinar cuál es el número de la población de tarjetahabientes del Distrito Central, dando como resultado un 11%, mismo que se aplicó a la población tarjetahabiente a nivel nacional, determinando que la población de tarjetahabientes del Distrito Central es de 41,349. Esta población es la utilizada para determinar la muestra en la aplicación de las encuestas. Asimismo, esta información fue investigada con expertos del Departamento de Estadística de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), y se confirmó que en efecto la información de tarjetahabientes por zona geográfica no está disponible. (Véase Tabla 5.2)

Tabla No. 5. 1. Población económicamente activa.

(Anexo 1)

Cuadro No. 2. Tasa de Desempleo Abierto (TDA), Población en Edad de Trabajar (PET) y Población Económicamente Activa (PEA), según dominio, rango de edad, sexo y rama de actividad											
Categorías	Población Total		Población en Edad de Trabajar (PET)		Población Económicamente Activa (PEA)						TDA
					Total		Ocupados		Desocupados		
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	
Total Nacional	9,362,596	100.0	6,908,644	100.0	4,103,427	100.0	3,655,653	100.0	447,774	100.0	10.9
Dominio											
Urbano	5,157,115	55.1	3,872,913	56.1	2,350,013	57.3	2,086,205	57.1	263,808	58.9	11.2
Distrito Central	981,295	10.5	761,244	11.0	451,239	11.0	392,614	10.7	58,626	13.1	13.0
San Pedro Sula	680,309	7.3	520,653	7.5	304,616	7.4	269,362	7.4	35,255	7.9	11.6
Resto urbano	3,495,512	37.3	2,591,016	37.5	1,594,158	38.8	1,424,230	39.0	169,928	37.9	10.7
Rural	4,205,481	44.9	3,035,730	43.9	1,753,414	42.7	1,569,448	42.9	183,966	41.1	10.5

Fuente: (INE, 2020)

5.2.2. Muestra

Para determinar la muestra, se llevó a cabo el método probabilístico debido a que todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de formar parte de la muestra, estando todos al alcance y siendo seleccionados de manera que cualquiera muestra sea posible, siendo este método que brinda una información más completa y fiable.

5.2.3. Variables para elaborar la muestra

Nomenclatura		Datos		Calculo Muestra	
n	72	Trajetas en Circulación a Nivel Nacional	752,035		
N	41349	# Tenencia de Tarjetas de Credito por persona (2)	376,018		
Z	95%	PEA Nacional	4,103,427		
P	95%				
q	5%				
E	5%				
		Población Economicamente Activa D.C	451,239	=	11%
		Población Economicamente Activa Nacional	4,103,427		
		Población Economicamente Activa D.C X 11%	41,349		

Tabla 5.2

Ecuación 1. Formula estadística para el cálculo de la muestra

Formula

$$n = \frac{Z^2 N P q}{E^2 (N-1) + P q Z^2}$$

Donde:

n = Muestra a Investigar

Z = Nivel de confianza en un 95% (1.96)

N = Población

P = Probabilidad de éxito establecido en un 95%

q = Probabilidad de error establecida 5%

E = error tolerable, establecido en un 5%

Muestra calculada

Cálculo de Muestra		
n =	$\frac{7,468.46}{103.41}$	= 72

Aplicación Formula	
n =	$\frac{(1.95^2) * C6 * 0.95 * 0.05}{(0.05^2) * (C6-1) + 0.95 * 0.05 * (0.95^2)}$

Encuestas realizadas: 72

5.3. Unidad de Análisis y Respuesta

La base por la cual se compone nuestro objeto de estudio es por medio de la selección de criterios (*véase sección 5.2.1 Población*) que permiten obtener información directa y relevante para cumplir con el objeto de la presente investigación.

Debido a que nuestra investigación se centra en analizar el impacto económico, sea este positivo o negativo de la tenencia o uso de tarjetas de crédito de la población económicamente activa del Distrito Central, hemos tomado como criterios la selección de todos los tarjetahabientes que residen en el Distrito Central, Francisco Morazán, los cuales

motivados ya sea por obtener beneficios, obtener una línea de crédito o para hacer frente a gastos mensuales deciden hacer uso de las tarjetas de crédito.

Dicho esto, a través de la información obtenida mediante informes y reportes estadísticos obtenidos de las páginas web de los entes reguladores de tarjetas de crédito en Honduras.

Para determinar la muestra sobre la población, se realizó un muestreo probabilístico por lo que todos los tarjetahabientes de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos. Para el cálculo de la muestra se tomó como base la *Tabla 5.2*.

5.4. Técnicas e Instrumentos Aplicados

Las técnicas utilizadas para recolectar información fueron por medio de una encuesta y una entrevista. La encuesta fue aplicada a los tarjetahabientes que componen la muestra previamente calculada, cuyo objetivo es identificar los factores o motivos por los cuales los clientes adquieren tarjetas de crédito y analizar el impacto económico de los tarjetahabientes, conocer los niveles de satisfacción de los clientes, que factores los motivan, la encuesta consta de 21 preguntas, de las cuales 3 preguntas son cerradas y 18 preguntas de selección múltiple. La entrevista fue aplicada a una supervisora del departamento de Medios de Pago de Banco Hondureño del Café, S.A. (BANHCAFE), cuyo objetivo es conocer los factores por los cuales los clientes no realizan los pagos de sus tarjetas de crédito y las medidas que la institución implementa para la recuperación de saldos en mora y las utilizadas como alivio ante la crisis económica provocada por la pandemia COVID19.

5.4.1. La Encuesta

El tipo de encuesta desarrollada fue de selección, ya que pretende buscar respuestas a las interrogantes planteadas acerca de la edad de la población encuestada, el género, rangos de ingresos percibidos, el nivel de escolaridad, las razones que motiva a la población para obtener una tarjeta de crédito, los beneficios, los límites otorgados por las diferentes instituciones financieras, los rubros de consumo o preferencia más utilizados por los tarjetahabientes y también conocer el grado de conocimiento que los tarjetahabientes poseen del manejo adecuado de las tarjetas de crédito. Mismas encuestas fueron distribuidas mediante mensajes de texto por WhatsApp, ya que este se considera un medio rápido, accesible y sencillo que permite a las personas no perder tiempo entre sus ocupaciones diarias al momento de solicitarles de su apoyo. ([Anexo 8](#))

5.4.2. La Entrevista

Se realizó una entrevista a la supervisora del departamento de Medios de Pago, de Banco Hondureño del Café, S.A.; con el objetivo de recolectar información sobre las tarjetas de crédito, gestiones de cobro realizadas, la respuesta de los clientes a dichas gestiones, de igual forma conocer las medidas implementadas para la recuperación de la cartera en mora. La entrevista cuenta con 10 preguntas, las cuales fueron contestadas de forma presencial.

5.5. Fuentes de Información

Las fuentes primarias de investigación son:

Las encuestas, entrevistas, informes, reportes estadísticos obtenidos de las páginas web de los entes reguladores de tarjetas de crédito en Honduras.

Las fuentes secundarias utilizadas son los libros electrónicos de CRAI de UNITEC, documentos de sitios web.

CAPÍTULO VI RESULTADOS Y ANALISIS

En el presente capitulo se analizan los resultados obtenidos después de la aplicación de las técnicas e instrumentos utilizados para recolectar información para luego dar respuesta a nuestras preguntas de investigación. Dicha información será útil para conocer los factores por los cuales los clientes obtienen tarjetas de crédito, como también analizar el impacto económico que representa la tenencia de las tarjetas de crédito y conocer los beneficios de las tarjetas de crédito.

De esta forma concluiremos con el análisis de la población estudio de esta investigación, cual es la edad, distribución por género, que motiva a esta población para el uso de tarjetas de crédito, preferencia por instituciones financieras, rangos salariales, límites de crédito, si estos están acorde a sus ingresos, cuáles son los rubros de mayor consumo en los cuales la población utiliza sus tarjetas de crédito y así concluir con los hallazgos encontrados.

6.1. Análisis de Datos

5.1.1 Descripción de la Muestra

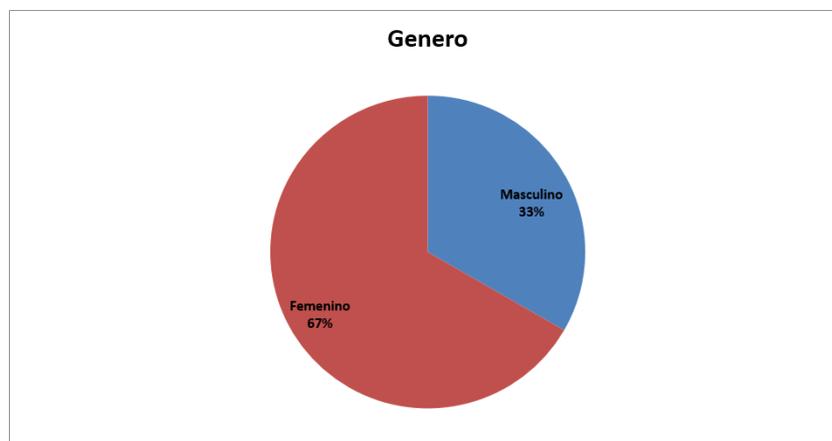
La encuesta fue aplicada de forma virtual, llegando a encuesta a 72 personas en total, de forma que se logró obtener los resultados esperados para analizar los factores por los cuales los tarjetahabientes hacen uso de las tarjetas de créditos.

5.1.2 Validez y Confiabilidad

Para determinar la viabilidad y confianza de la investigación se aplicó la encuesta a los tarjetahabientes de la población económicamente activa del Distrito Central.

6.2. Encuesta

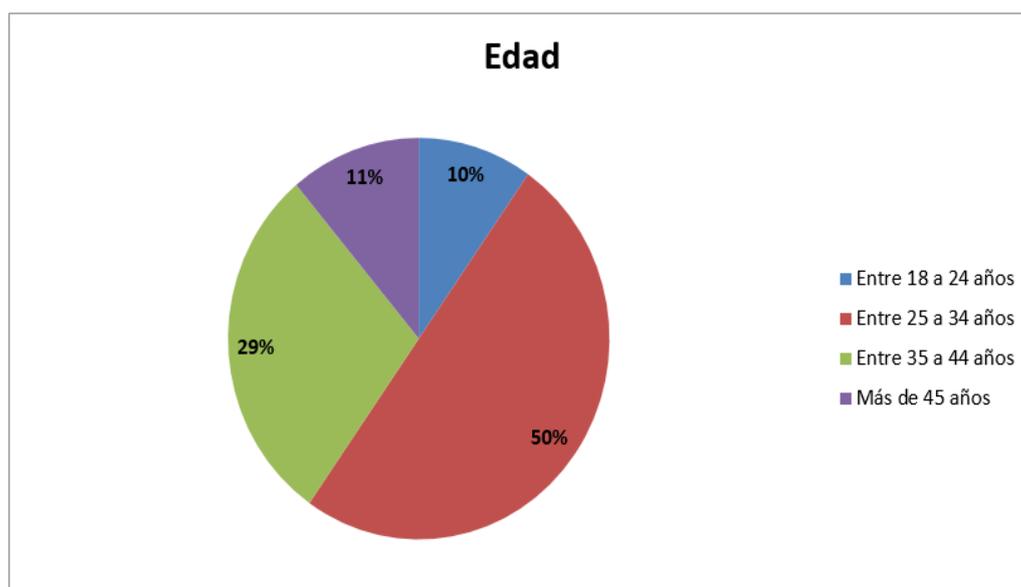
Gráfico 6. 1. Género



Fuente: Creación propia

Esta pregunta se formuló con el objetivo de segmentar la población encuestada por género, el gráfico nos muestra que el 67% de la población encuestada son mujeres y el 33% son hombres.

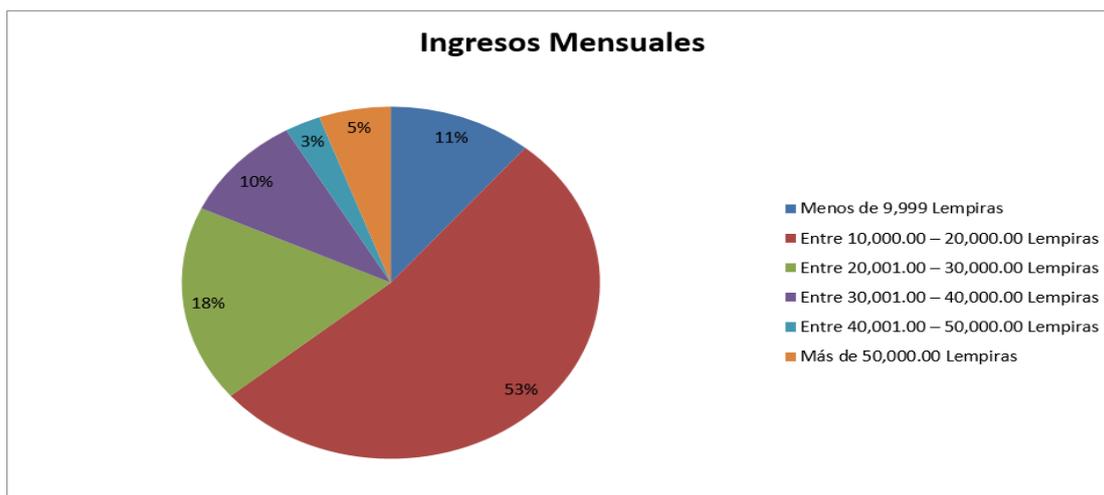
Gráfico 6. 2. Edad



Fuente: Creación propia

Esta pregunta se formuló con el objetivo de conocer las características de la población encuestada, el gráfico nos muestra que la edad del 50% de la población encuestada se encuentra entre los 25 y 34 años, el 29% se encuentra entre los 35 a 44 años, el 11% de la población posee más de 45 años y el 10% se encuentra entre 18 a 24 años.

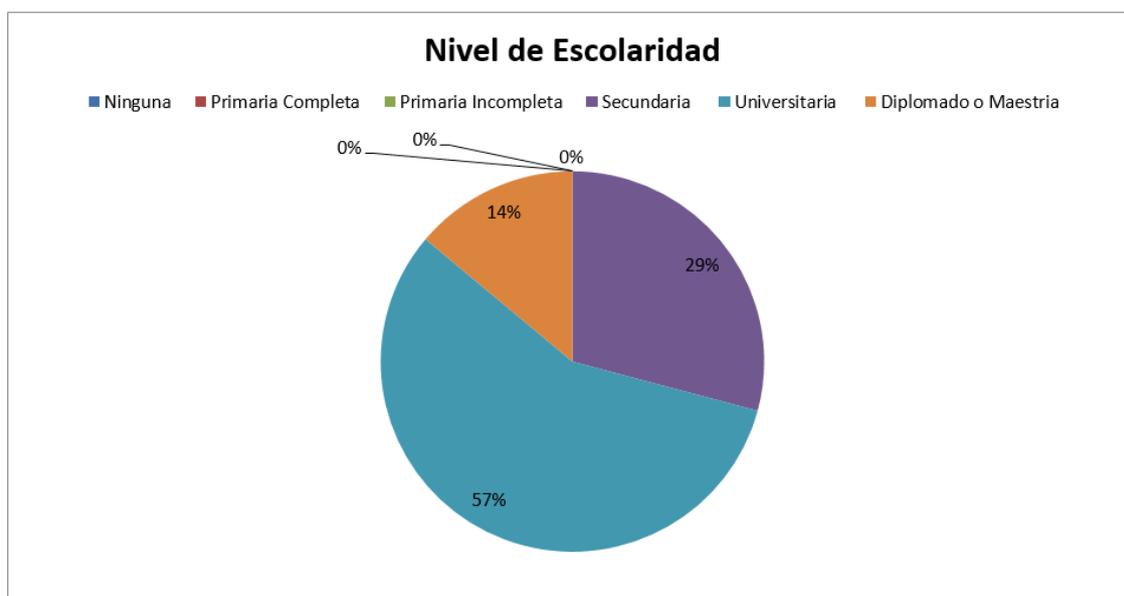
Gráfico 6. 3. Ingresos



Fuente: Creación propia

Esta pregunta se formuló con el objetivo de conocer cuáles son los ingresos mensuales percibidos por la población encuestada, el gráfico nos muestra que el 53% de la población percibe entre 10,000.00 a 20,000.00 Lempiras, el 18% percibe ingresos entre 20,001 a 30,001 lempiras, el 11% percibe ingreso entre menores a 9,999 Lempiras, el 10% percibe salarios entre 30,001 a 40,000 Lempiras, el 5% percibe ingresos superiores a 50,000 lempiras y el 3% percibe ingresos entre 40,001 a 50,000.

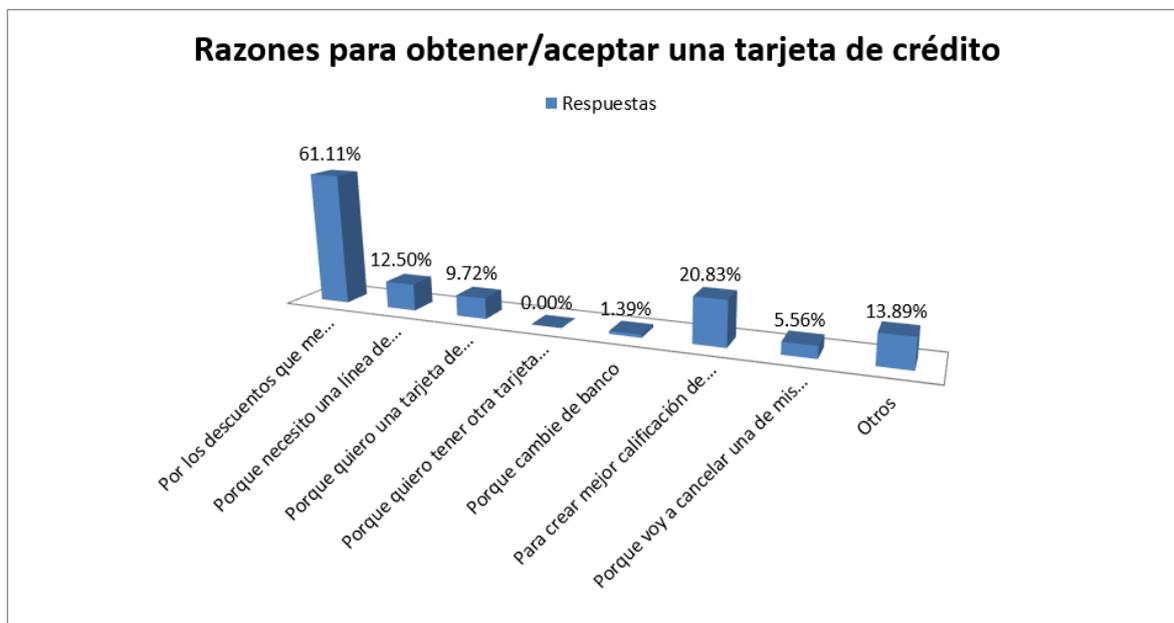
Gráfico 6. 4. Nivel de Escolaridad



Fuente: Creación propia

Esta pregunta se formuló para conocer el nivel de escolaridad de la población encuestada, donde el 57% posee el nivel universitario, EL 29% ha cursado secundaria completa y un 14% posee Diplomado o Maestría.

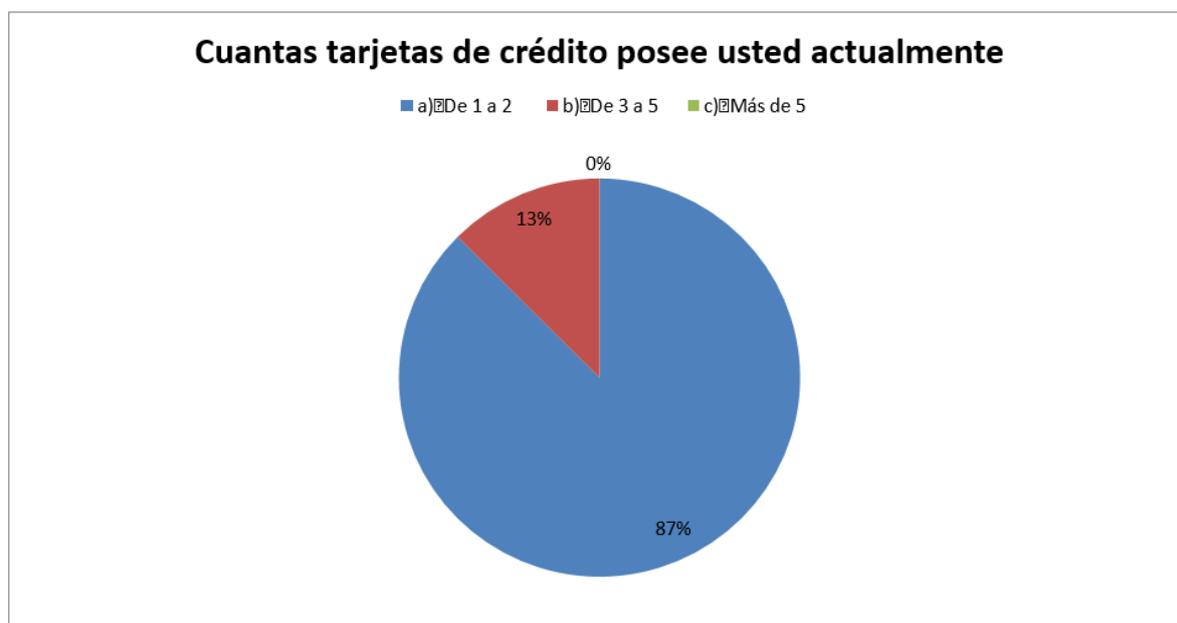
Gráfico 6. 5. Razones Para Obtener/Aceptar Una Tarjeta De Crédito



Fuente: Creación propia

Esta pregunta se formuló para conocer las razones por la cuales la población encuestada, obtiene o acepta una tarjeta de crédito, el 61.11% de la población se inclina por los descuentos que ofrecen las tarjetas de crédito en el comercio afiliado, seguido con un 20.83% que mencionan que para obtener una mejor calificación crédito o para crear un récord crediticio, el 13.89% contestó que otros factores, el 12.5% porque necesitan una línea de crédito, el 9.72% se inclina porque quieren una tarjeta de crédito, un 5.56% de la población es motivada porque cancelan una tarjeta y se quedan con la que les da mejores beneficios y el 1.39% de la población se motiva por una tarjeta de crédito porque cambian de banco emisor.

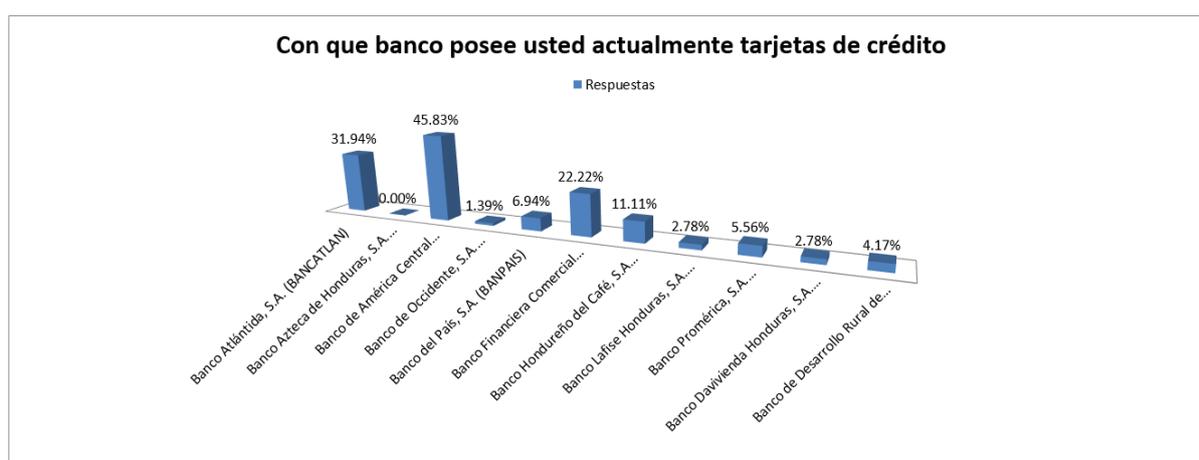
Gráfico 6. 6. Cuantas Tarjetas De Crédito Posee Cada Usuario



Fuente: Creación propia

Esta pregunta se formuló para conocer el número de tarjetas que posee la población encuestada, el 87% poseen de 1 a 2 tarjetas y el 13% posee de 3 a 5 tarjetas de crédito.

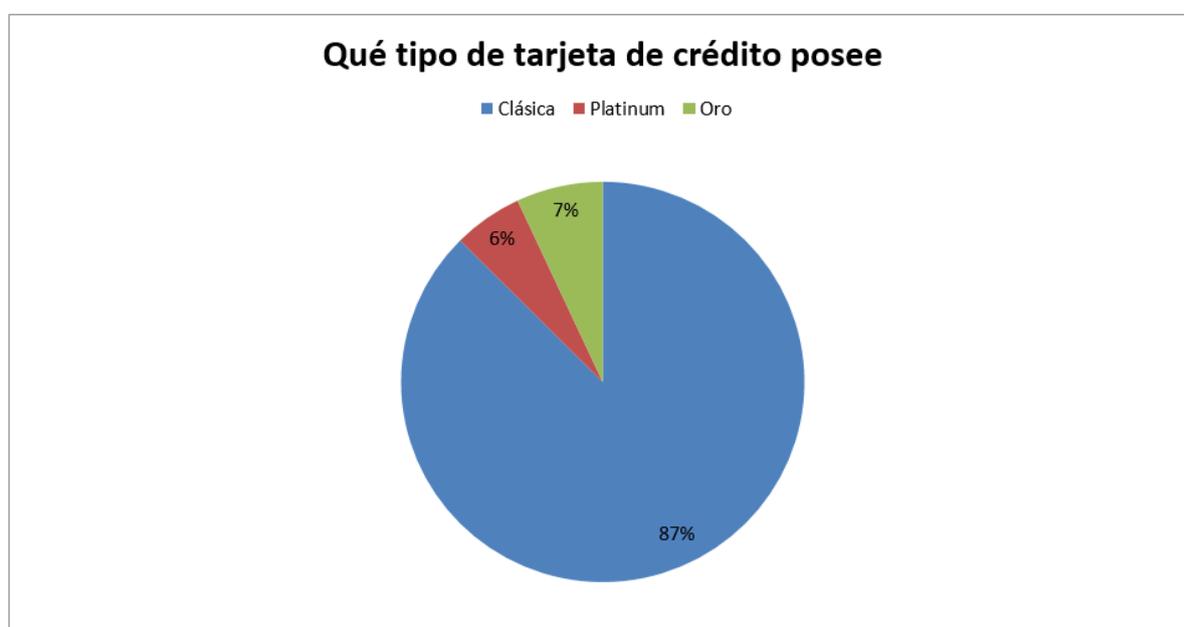
Gráfico 6. 7. Con que banco posee usted actualmente tarjetas de crédito



Fuente: Creación propia

Esta pregunta se formuló para conocer las preferencias de la población encuestada, en cuanto a la institución emisoras de tarjeta de crédito, donde el 45.83% de la población encuestada poseen sus tarjetas de crédito con Banco de América Central, S.A; seguido de un 31.94% de la población que poseen sus tarjetas de crédito con Banco Atlántida, S.A. (BANCATLAN), un 22.22% poseen sus tarjetas de crédito con Banco Financiera Comercial Hondureña, S.A.(FICOHSA), seguido de 11.11% en Banco Hondureño del Café, S.A (BANHCAFE), un 6.94% en Banco Hondureño del Café, S.A (BANHCAFE) y un 1.39% en Banco de Occidente, S.A. (BANCOCCI).

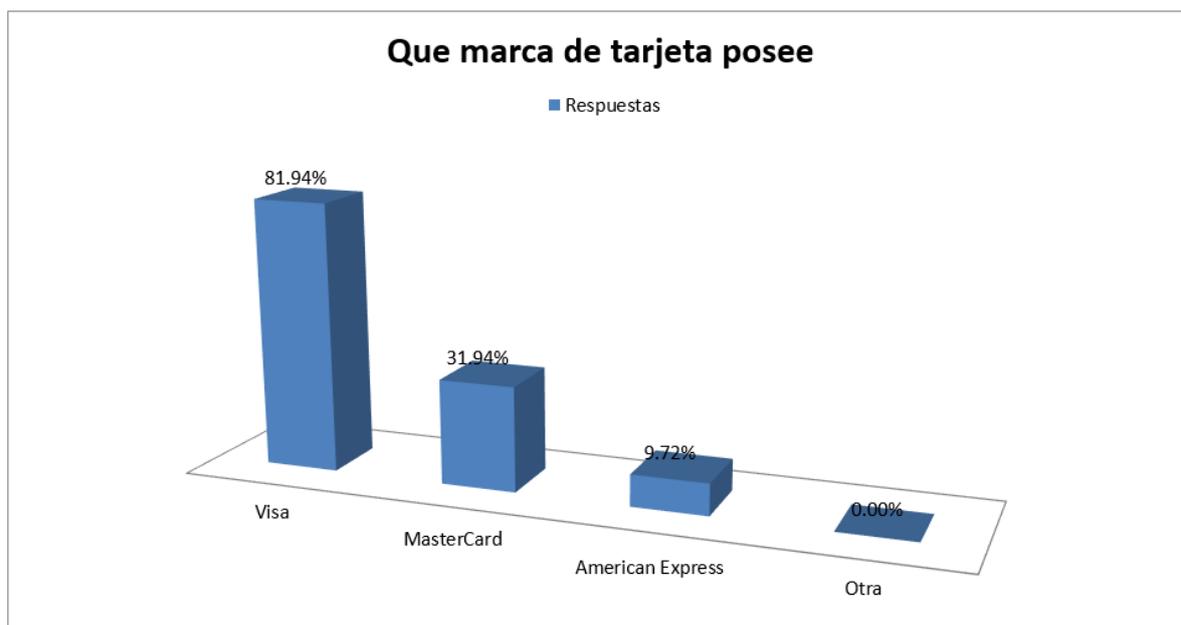
Gráfico 6. 8. Tipos de Tarjeta



Fuente: Creación propia

Este gráfico muestra la segmentación de la población encuestada por tipo de tarjeta de crédito, donde el 87% de la población posee tarjeta de crédito clásica, el 7% poseen tarjetas de crédito oro y el 6% platinum.

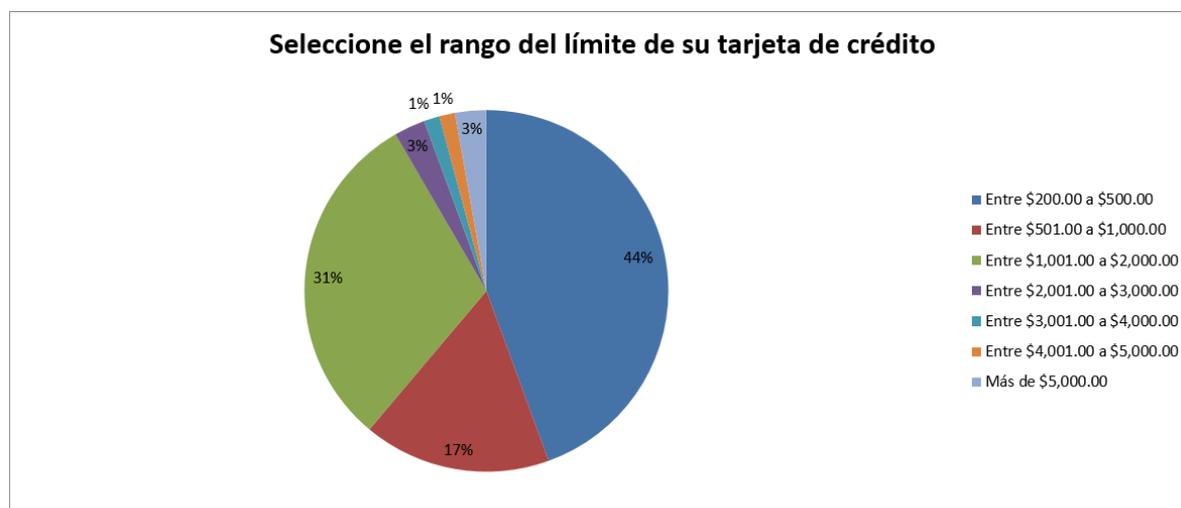
Gráfico 6. 9. Marcas de Tarjetas de Crédito de la Población



Fuente: Creación propia

Otra característica evaluada en la encuesta se refiere a la marca de las tarjetas de crédito que poseen la población encuestada, el gráfico muestra que el 81.94% son marca Visa, el 31.94% MasterCard, el 9.72% American Express.

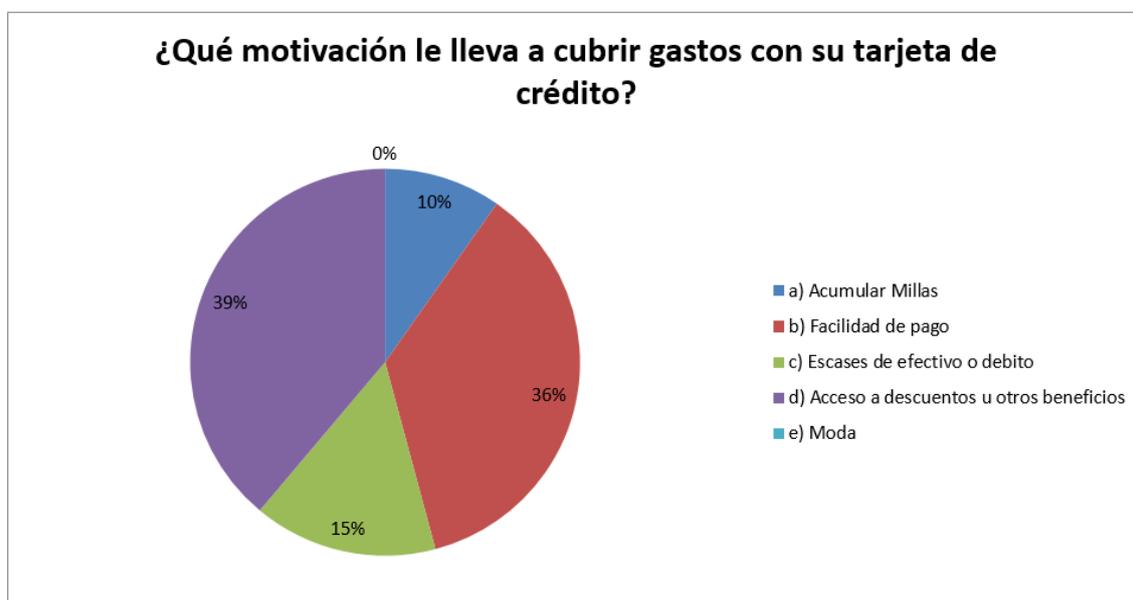
Gráfico 6. 10. Límites de Crédito



Fuente: Creación propia

Este gráfico muestra la segmentación de la población encuestada por límites de crédito otorgados por las instituciones emisoras, el 44% tiene créditos entre los 200 a 500 dólares, el 31% entre 1001 – 2000 dorales, seguido de un 17% cuyos límites están entre 501 a 1000 dólares, con un 3% la población con límites de 2001 a 3,000 dólares, con un 3% se encuentran entre más de 5,000 dólares, un 1% de la población con límites entre 3,001 a 4,000 dólares y un 1% la población con límites de 4,001 a 5,000 dólares.

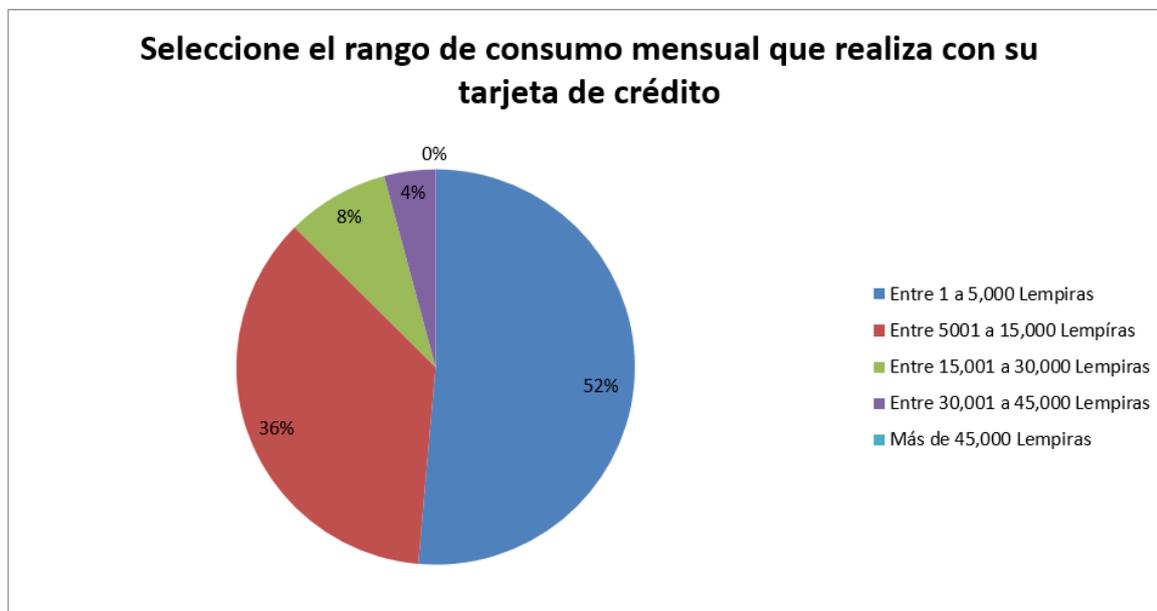
Gráfico 6. 11. Motivación Para Cubrir Gastos con Tarjeta de Crédito



Fuente: Creación propia

Con base a la pregunta planteada, que motivación le lleva a cubrir gastos con las tarjetas de crédito, la muestra de 72 personas, nos indica que el 38.89% de las personas encuestadas se motivan a cubrir gastos por el acceso a descuentos u otros beneficios que las tarjetas de crédito les proporcionan al momento de adquirir bienes y servicios, como también se puede observar que el porcentaje del 36.11%, que nos indica que se motivan a realizar gastos con su tarjeta debido a su gran facilidad de pagos, estos ya sean de forma presencial como también de forma digital ante los diferentes comercios en los que los usuarios consumen, y el 15.28% cubre gastos con las tarjetas de crédito debido a escases de efectivo, como también el 9.72% realiza compras con su tarjeta por la acumulación de millas y obtener el beneficio por el cual adquirió dicho producto financiero.

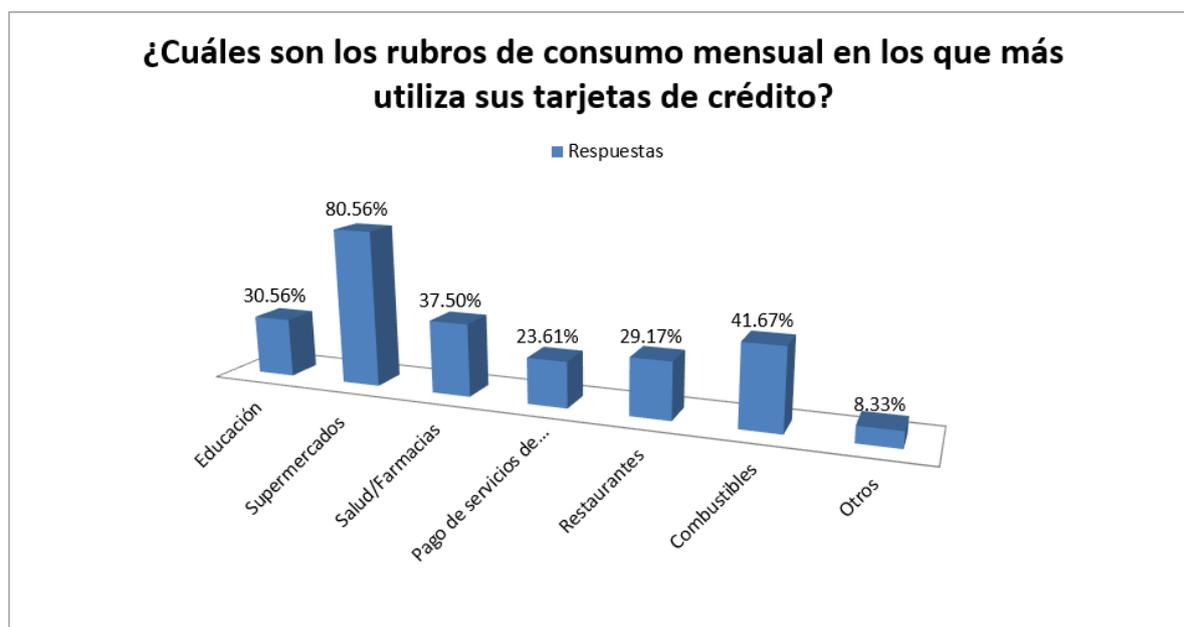
Gráfico 6. 12. Rangos de Consumo Mensual con Tarjeta de Crédito



Fuente: Creación propia

Esta pregunta fue planteada con el propósito de conocer el gasto mensual que realizan los Tarjeta-Habientes, con el fin de comprender el comportamiento de sus gastos con las tarjetas de crédito. En los resultados obtenidos vemos que el 51.39% que es la mayoría de las personas encuestadas se encuentran en un consumo mensual razonable según su nivel de ingresos, mismo que representa su capacidad de pago, y vemos que en segundo lugar se encuentra con el porcentaje del 36.11% y que en este también podemos observar que el porcentaje baja considerablemente ya que no todos cuentan con la capacidad de cubrir gastos mayores a 5,000.01 de forma mensual, y con un 8.33% que son las personas que tienen un consumo mensual con su tarjeta de crédito más alto y que este puede ser un factor de que tienen otro ingreso o que su ingreso por salario es más alto al demás de las personas encuestadas.

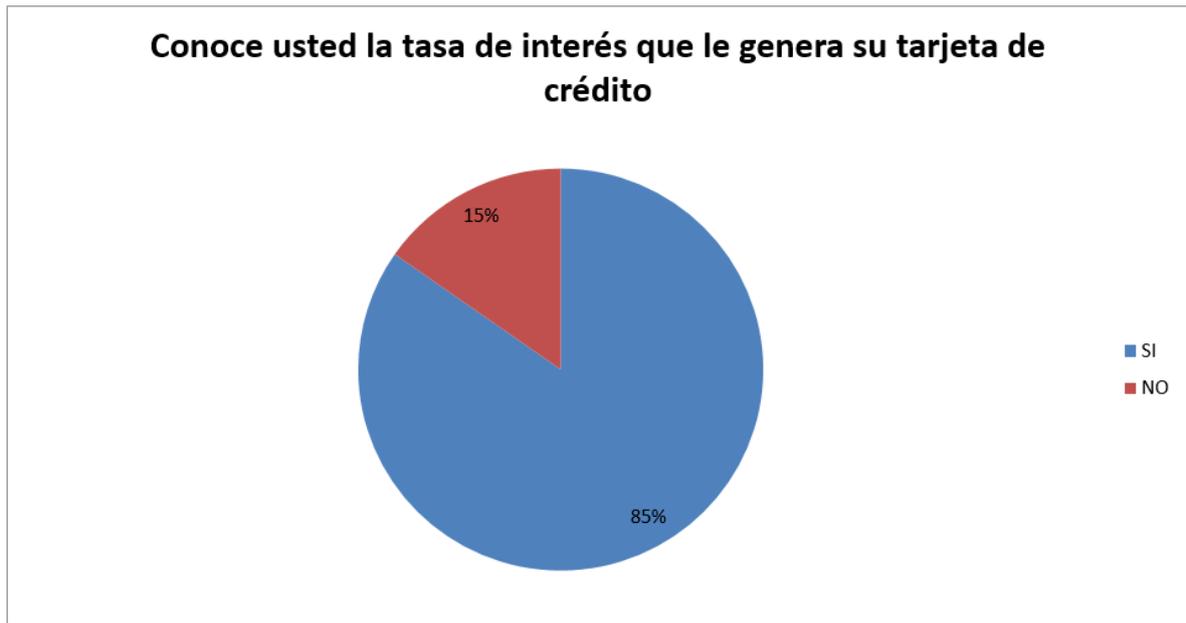
Gráfico 6. 13. Rubros de Consumo con Tarjeta de Crédito



Fuente: Creación propia

Esta pregunta se formuló con el objetivo de conocer la preferencia al rubro que las personas aplican para obtener beneficios con sus tarjetas de crédito, en los resultados obtenidos podemos observar que el 80.56% adquiere las tarjetas para realizar compras en los supermercados y obtener descuentos, el 41.67% de los Tarjeta-Habientes las obtiene para adquirir descuentos en las compras por suministro de combustibles, como también el 37.50% las adquiere con la afiliación al rubro de la salud / Farmacias, el 30.56% las obtiene para aplicar sus pagos a las instituciones educativas gozando del descuento que estas le benefician, y con el 23.61% de las personas encuestadas se puede ver que las adquieren con el rubro de pago a las diferentes compañías de telecomunicaciones.

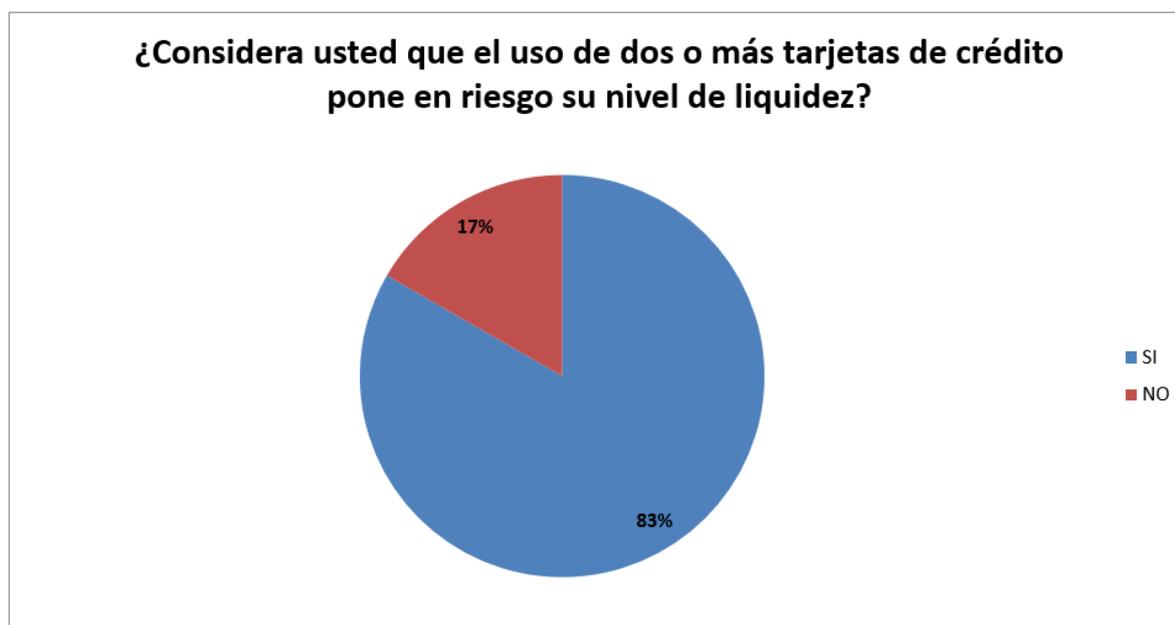
Gráfico 6. 14. Conocimiento de La Tasa De Interés De Tarjeta de Crédito



Fuente: Creación propia

Esta pregunta tiene como objetivo conocer cuántos de los Tarjeta-Habientes manejan la información de sus tasas de interés por la cual les otorgaron sus tarjetas de crédito, y podemos ver que el 84.72% que es mayoría conocen las tasas de intereses por la cual la institución financiera les proporciono las tarjetas con las que cuentan, y solo un 15.28% desconoce la información de sus tasas de interés para la que adquirieron el producto financiero.

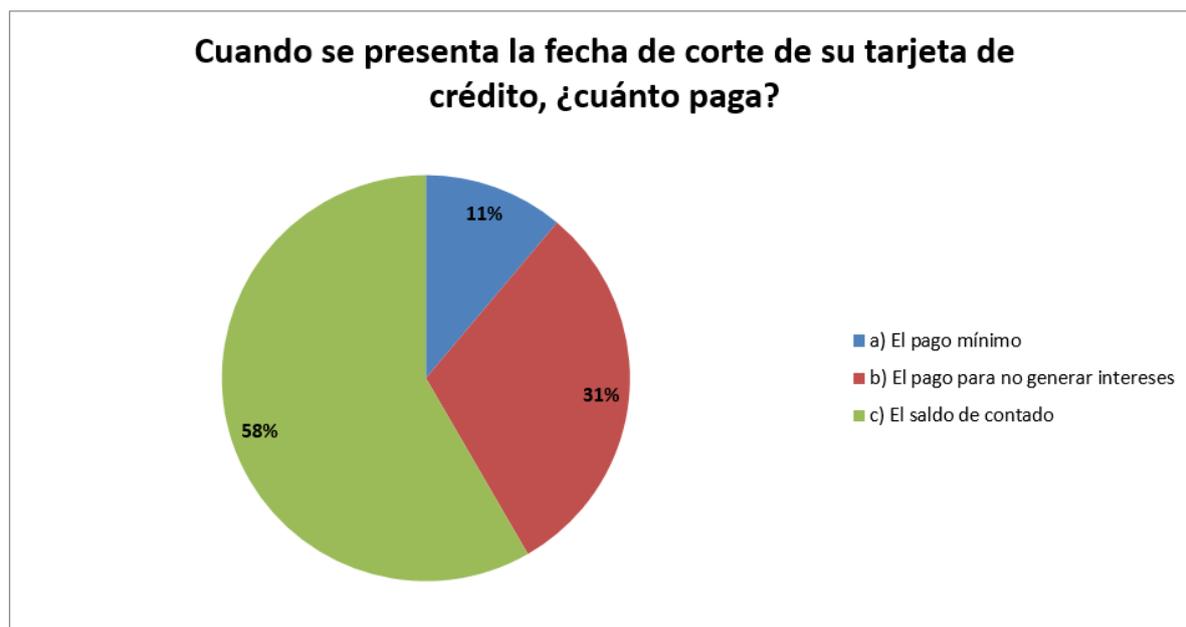
Gráfico 6. 15. Conocimiento de La Tasa De Interés De Tarjeta de Crédito



Fuente: Creación propia

Esta pregunta es muy importante, y se creó con el objetivo de conocer si los Tarjeta-Habientes consideran que el uso de más de dos tarjetas de crédito pone en riesgo su liquidez, y podemos ver que en los resultados obtenidos el 83.33% indica que, si se puede ver afectada su economía al adquirir más de dos tarjetas de crédito, y solo el 16.67% considera que no se vería afectada su liquidez, en vista que esta también puede ser por el uso razonable que ellos le den.

Gráfico 6. 16. Conocimiento de La Fecha de Corte De Tarjeta de Crédito



Fuente: Creación propia

Esta pregunta está dirigida a la encuestada con el objetivo de conocer como efectúan sus pagos a sus tarjetas de crédito posteriormente al obtener su estado de cuenta. En los resultados obtenido podemos ver que el 58.33% realiza los pagos de contado a sus tarjetas y con ello se puede que la mayoría de las personas encuestadas cuentan con una buena disciplina en manejo o uso de las tarjetas al momento de realizar sus pagos, y con el 30.56% de las personas podemos ver que realizan el pago para no generar intereses, es decir, es decir que no puede hacer frente a su deuda en la fecha límite de pago.

Gráfico 6. 17. Sobregiros De Tarjeta de Crédito



Fuente: Creación propia

En base a la pregunta planteada, cuantas veces ha sobregirado su tarjeta de crédito en un año, podemos observar en los resultados obtenidos que el 65.28% no han sobregirado su tarjeta de crédito, por lo que se puede comprender que las personas que trabajan en las instituciones financieras tienen conocimiento de cómo administrar una tarjeta de crédito, y también se puede observar que el 26.39% son las personas que han sobregirado su tarjeta de crédito en el rango de una a tres veces en el año.

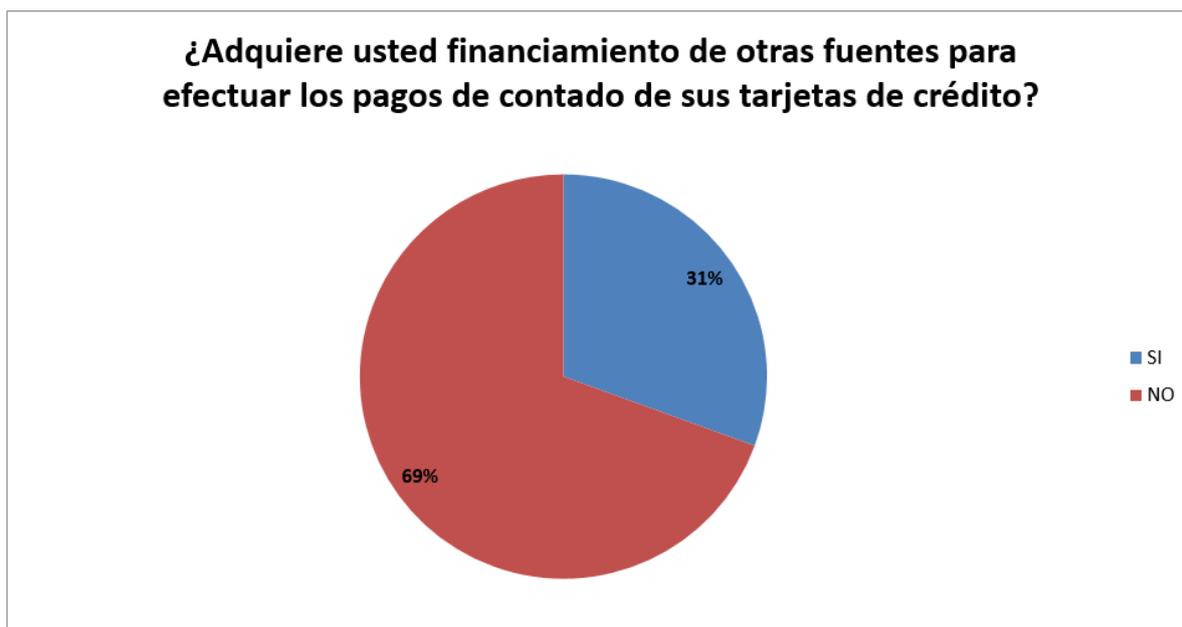
Gráfico 6. 18. Años de Experiencia Usando Tarjetas de Créditos



Fuente: Creación propia

Esta pregunta fue orientada a la experiencia que los Tarjeta-Habientes tiene con el uso de tarjetas de crédito, y podemos observar que el 47.22% tiene un nivel de experiencia en el uso de tarjetas de crédito de 1 a 5 años, y el 31.94% están en el rango del 6 a 10 años de experiencia por lo que podemos comprender que la mayoría de las personas encuestadas tiene bastante experiencia con el uso de tarjetas de crédito.

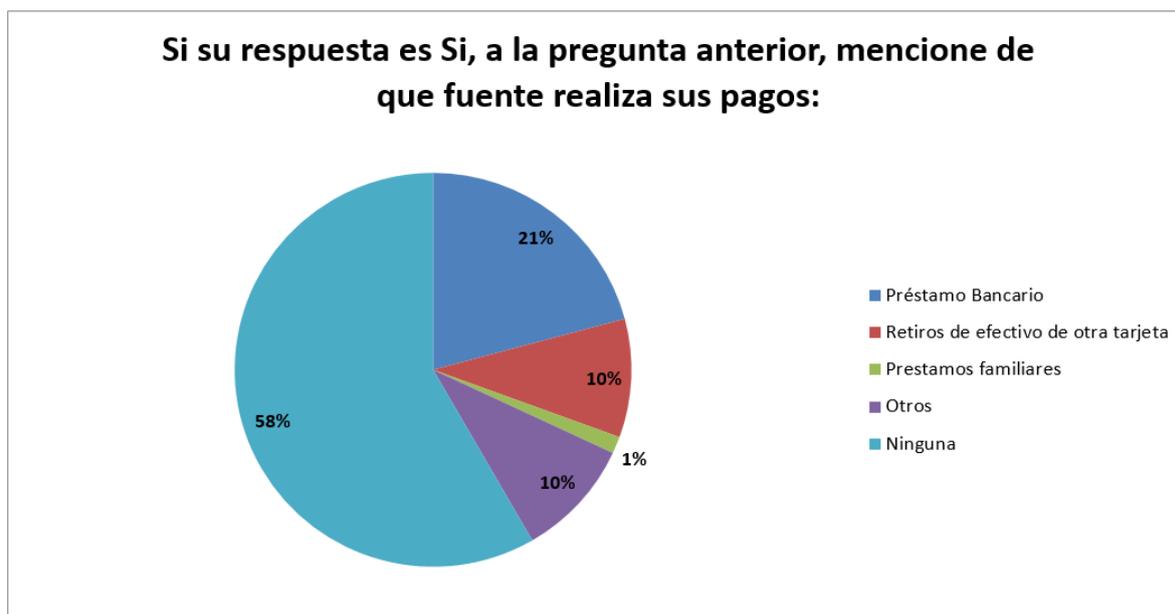
Gráfico 6. 19. *Financiamientos de Otras Fuentes Para Pago de Tarjeta De Crédito*



Fuente: Creación propia

Esta pregunta se formuló con objetivo de conocer si los Tarjeta-Habientes adquieren financiamiento para hacer frente a sus deudas con las tarjetas de crédito, y con los resultados obtenidos podemos ver que el 69.44% no adquieren financiamiento para realizar sus pagos en su fecha límite de pagos, y el 30.56% podemos ver que si adquieren financiamiento para honrar las deudas con las tarjetas que poseen.

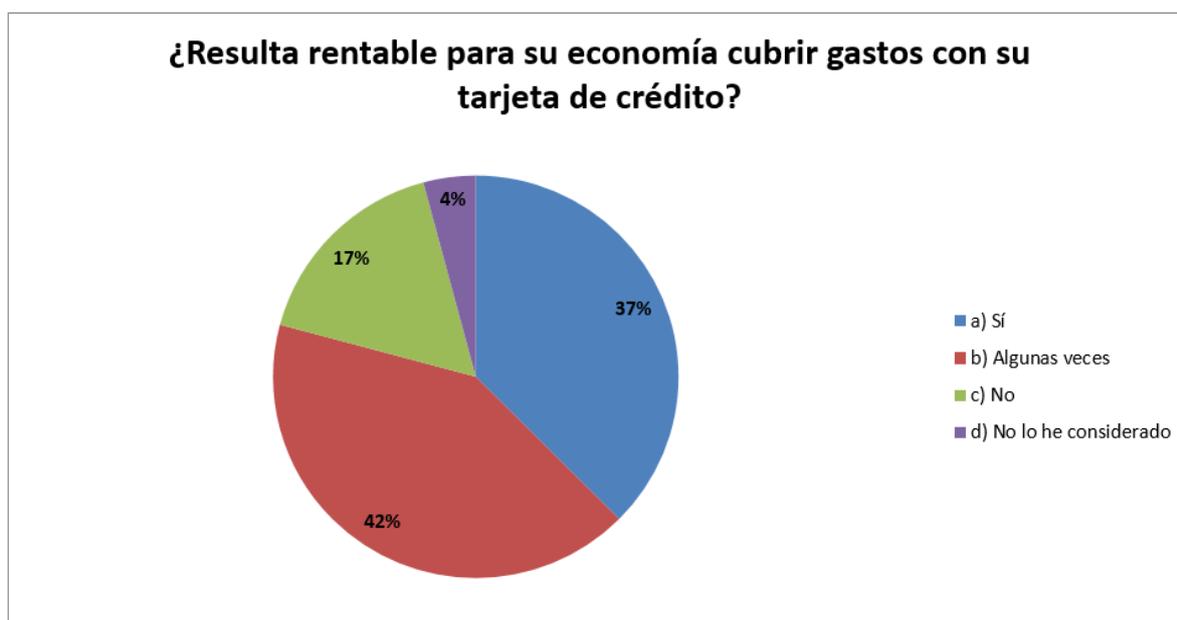
Gráfico 6. 20. Fuentes De Financiamiento Para Pago de Tarjeta De Crédito



Fuente: Creación propia

Esta pregunta fue planteada con el objetivo de darle mayor fundamento a la pregunta anterior, y con los resultados obtenidos podemos observar que el 58.33% de los Tarjeta-Habientes no solicitan financiamiento.

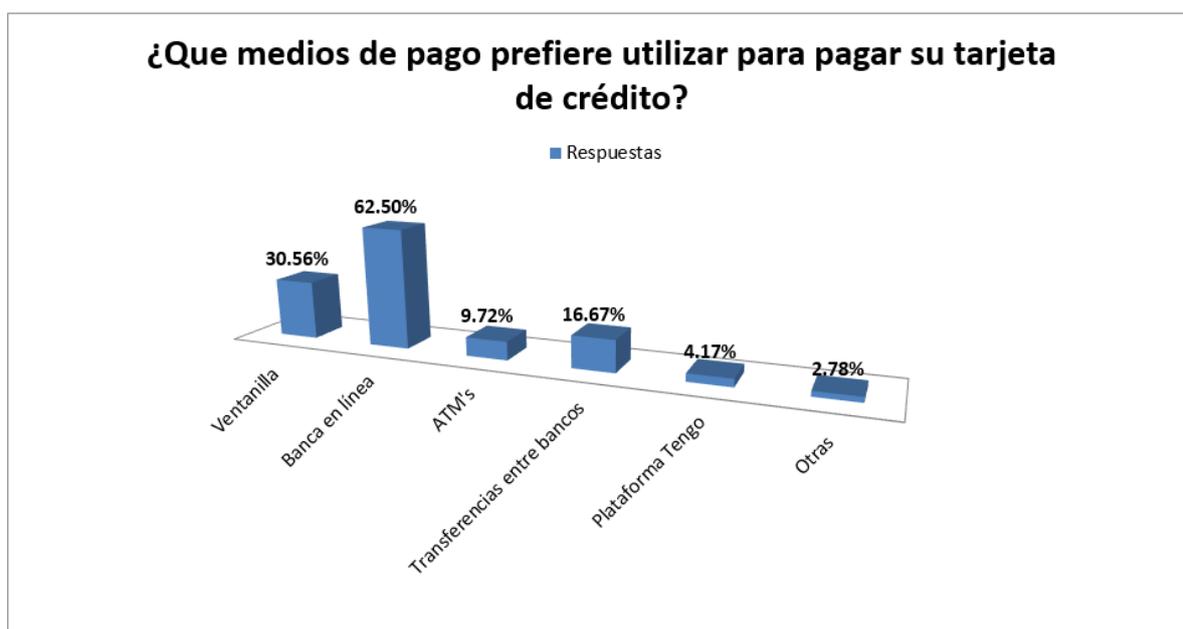
Gráfico 6. 21. Resulta Rentable Para La Economía Personal Cubrir Gastos con Tarjeta de Crédito



Fuente: Creación propia

Esta pregunta es importante y se formuló con el fin de conocer si para los Tarjeta-Habientes es viable cubrir gastos del mes con sus tarjetas de crédito, y como resultado obtenido podemos ver que el 41.67% indica.

Gráfico 6. 22. Medios de Pago Preferidos Para Pagar Su tarjeta de Crédito



Fuente: Creación propia

Esta pregunta fue formulada para conocer la preferencia de los Tarjeta-Habientes para realizar sus pagos a sus tarjetas de crédito, y observando los resultados obtenidos por ellos vemos que el 62.50% utiliza la banca en línea para efectuar sus pagos ya que es un medio que les permite realizar los pagos desde la comodidad de su hogar, el 30.56% vemos que se presentan a la ventanilla bancaria a realizar los pagos, el 16.67% de las personas realizan sus pagos mediante transferencia bancaria y el 9.72% de las personas encuestadas se presentan en los diferentes horarios a realizar sus pagos de sus tarjetas de crédito a través de los ATM's ya que estos tienen un horario más extendido y se vuelve una alternativa viable para que el Tarjeta-Habiente pueda realizar sus pagos.

6.3. Entrevista

Tabla No. 6. 1. Entrevista.

Perfil del entrevistado
Nombre: Soany Yoselin Méndez Casco
Empresa en donde trabaja: Banco Hondureño del Café, S.A. (BANHCAFE)
Estudios: Licenciatura en Banca y Finanzas
Cargo que desempeña: Supervisora del Departamento Medios de Pago
Fecha de la entrevista: 17 de noviembre de 2021
Hora de la entrevista: 4:50 p.m. a 5:05 p.m.
Experta: Medios de Pago

Preguntas	Respuestas
1. ¿Qué es una tarjeta de crédito?	Es una tarjeta emitida por una entidad bancaria mediante un crédito de consumo que puede ser utilizado para realizar compras o retiros, generando un pago de contado que puede ser cancelado en un periodo posterior a su corte.
2. ¿Cuáles son los requisitos para adquirir una tarjeta de crédito?	<ul style="list-style-type: none"> • Para una persona natural: • Constancia de Trabajo • Copia de identidad • Copia de RTN • Recibo Público o Croquis de dirección.
	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios en periodos de financiamientos • Descuentos en Comercios afiliados • Acumulación de Puntos • Facilidad en Compras

<p>3. ¿Cuáles son los beneficios que ofrecen las tarjetas de crédito a los clientes?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar riesgos pagando con dinero plástico.
<p>4. ¿Cuál es la gestión de cobro que se realiza cuando el Tarjeta-Habiente presenta saldos en mora?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cobranza Preventiva • Llamadas telefónicas, mensajes de texto y correos electrónicos como recordatorios de pago. • Cobranza Administrativa • Envíos de notas de cobro administrativas • Cobranza Judicial • Traslado de la deuda a cobro judicial.
<p>5. ¿Cuáles son las opciones de pago que el banco ofrece al cliente, cuando este tiene saldo en mora?</p>	<p>Las primeras opciones son solo ir cancelando el pago mínimo, también es posible trasladar el saldo adeudado de la tarjeta de crédito a intrafinanciamiento o extrafinanciamientos, la última opción es trasladar el saldo adeudado a un arreglo de pago.</p>
<p>6. A raíz de la pandemia provocada por la COVID-19, ¿Han tenido dificultades para la recuperación de saldos de los clientes que poseen tarjetas de crédito?</p>	<p>Por la situación actual del país ocasionada por la pandemia del covid19, han ocasionado problemas de mora en casi todo el sistema financiero, es por eso que se tuvieron que implementar medidas de apoyo a los tarjetahabientes en el periodo de marzo a septiembre.</p>
<p>7. ¿Cuáles son los factores o causas por las cuales los clientes no efectúan los pagos de sus tarjetas de crédito?</p>	<p>En la actualidad la pandemia del covid19 han ocasionado problemas en la economía hondureña que han afectado directamente a la población que maneja tarjetas de crédito por problemas de</p>

	desempleo, enfermedad, migración, bajas en las ventas de sus negocios.
<p>8. ¿Qué medidas implementa la banca para la recuperación de la cartera en mora de tarjetas de crédito?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Llamadas telefónicas • Envío de notas de cobro • Financiamientos en los saldos adeudados en sus tarjetas de crédito • Arreglos de Pagos.
<p>9. ¿En qué consisten esas medidas implementadas?</p>	<p>Básicamente consisten en ayudar a los clientes que tienen la iniciativa de pagar su saldo adeudado en la tarjeta de crédito dando diferentes opciones a sus clientes y en el caso de los clientes que no pagan hacer presión para que puedan tomar la decisión del pago de sus tarjetas de crédito.</p>
<p>10. ¿Qué medidas de alivio de deuda fueron tomadas por la institución financiera para la que usted trabaja, para apoyar al Tarjeta-Habiente ante la crisis sanitaria y económica provocada por la COVID-19?</p>	<p>Aplicación de medidas de apoyo implementadas según la circular de la CNBS durante el periodo de marzo a septiembre 2020, luego de eso se implementaron medidas de financiamientos por arreglo de pago, intrafinanciamientos o extrafinanciamientos.</p>

6.4. Hallazgos De Investigación

Mediante las investigaciones realizadas por medio de la obtención directa de informes, reportes estadísticos y otras fuentes relevantes obtenidas de los entes reguladores y de las instituciones financieras, además de la información encontrada por medio de las fuentes fidedignas en el marco teórico y en la aplicación de la encuesta y entrevista realizada, se logró cumplir con los objetivos planteados inicialmente.

En el año 2020, comenzamos a vivir hechos sin precedentes a nivel mundial y en nuestro país, debido al virus por COVID-19, declarada pandemia por la Organización Mundial de Salud (OMS), el 11 de marzo de 2020. La constante propagación del virus obligo al gobierno a emitir toques de queda en la mayor parte del territorio nacional, lo que causo crisis en la economía del país ocasionando cierres de negocios, mayor desempleo lo que genero mayor pobreza, estos problemas afectaron al sector financiero ya que se observó una recesión en la emisión de tarjetas de crédito, reduciendo la colocación de tarjetas de crédito a 752,035 al 30 de septiembre de 2021. (CNBS, 2021)

A continuación, se presenta los hallazgos encontrados en la investigación y los procedimientos realizados para el logro de cada objetivo establecido inicialmente basados en la información recolectada de fuentes primarias y secundarias:

Tabla No. 6. 2. Hallazgos de la investigación.

<p>Identificar los factores que influyen en la decisión de la población económicamente activa del Distrito Central, para la tenencia de tarjetas de crédito.</p>	<p>Para responder a esta interrogante de investigación se circuló una encuesta dirigida a la población económicamente activa del Distrito Central, donde les preguntamos acerca de las razones por las cuales aceptaron tarjetas de crédito y el 61% de la población encuestada menciona que son los descuentos que ofrecen en los</p>
---	--

	<p>diversos comercios del país, otra razón es la de contar con un récord crediticio.</p> <p>En la encuesta aplicada realizamos preguntas para identificar las características de la población, identificando que la mayoría de la población encuestada se encuentran entre 24 a 35 años de edad, la mayoría es del sexo femenino, con ingresos mensuales de 10,000 a 20,000 lempiras, con un nivel de escolaridad universitaria, con tenencia de 1 a 2 tarjetas de crédito, con años de experiencia en el uso de tarjetas de crédito de 1 a 5 años, con tipo de tarjeta utilizada clásica, marca visa, con límites de crédito en sus tarjetas de credito de 200 a 500 dólares, y la razón que los motiva para cubrir gastos con sus tarjetas de crédito es el acceso a descuentos y demás beneficios que reciben, con rango de consumo de 1.00 a 5,000.00 lempiras mensuales y están conscientes de las tasas de interés que les generan sus tarjetas de crédito, por lo que son precavidos al hacer uso de las mismas. Realizan el pago de contado cada mes en sus tarjetas de crédito y no sobregiran sus tarjetas de crédito, no buscan otras fuentes de financiamiento para hacerle frente a su consumo cada vez.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Cobranza Preventiva • Llamadas telefónicas, mensajes de texto y correos

<p>En relación a las medidas utilizadas por las instituciones financieras para la recuperación de deuda por tarjetas de crédito, según la entrevista realizada a la supervisora de medios de pago, el proceso a seguir es el siguiente:</p>	<p>electrónicos como recordatorios de pago</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cobranza administrativa • Envíos de notas de cobros administrativos • Cobranza judicial • Traslado de la deuda a cobro judicial <p>La primera opción que se ofrece a los tarjetahabientes en mora es cancelar los pagos mínimos, otra opción es trasladar el saldo adeudado de la tarjeta de crédito a intrafinanciamiento o extrafinanciamiento y como última opción trasladar el saldo adeudado a un arreglo de pago.</p>
<p>En relación a los beneficios que ofrecen las instituciones financieras a los tarjetahabientes según la entrevista realizada a la supervisora de medios de pago se enlistan los siguientes:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios en periodos de financiamiento • Descuentos en comercios afiliados • Acumulación de puntos • Facilidades de compras • Evitar el riesgo de usar efectivo <p>En la entrevista se consultó respecto a los factores o causas por las cuales los tarjetahabientes no realizan los pagos de sus tarjetas de crédito, mencionando que en la actualidad el primer factor es la crisis económica provocada por la COVID19, ya que ha afectado la economía hondureña generando desempleos. Otro factor es por enfermedad, migración y bajas en las ventas de los comerciantes.</p>

<p>En cuanto a los conocimientos administrativos y financieros que poseen los usuarios sobre cómo funcionan las tarjetas de crédito de la población económicamente activa del Distrito Central</p>	<p>La mayoría de la población encuestada muestra conocimiento sobre el uso o manejo adecuado de sus tarjetas de crédito, conocen las tasas de interés que generan sus tarjetas, consideran que en ocasiones si es rentable para su economía cubrir gastos con su tarjeta de crédito. Utilizan las tarjetas de crédito para financiar la falta de liquidez en sus economías.</p> <p>Se observa que a mayor escolaridad la población encuestada tiene mayor conciencia del uso adecuado de la tarjeta de crédito, no incurren en sobregiros y realizan sus pagos de contado. También el trabajar en una institución financiera le permite conocer cuál debe ser el uso adecuado de las tarjetas de crédito dado que reciben educación financiera por parte de la institución para la cual trabajan.</p> <p>Otro hallazgo encontrado en la presente investigación es que la población encuestada cuya edad se encuentra entre 35 a 44 años, perciben ingresos mensuales entre 20,001 a 30,000 lempiras, estas sobregiran sus tarjetas de 1 a 3 veces en el año y recurren a financiamientos externos para realizar los pagos de sus tarjetas de crédito.</p>
---	---

CAPÍTULO VII CONCLUSIONES

Se concluye que, mediante las investigaciones realizadas a través de las encuestas, entrevista y otras fuentes de información relevante de los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes:

1. Se logró identificar que los factores que influyen en la tenencia de tarjetas de crédito de la población económicamente activa del Distrito Central son: los descuentos que ofrecen a través del comercio afiliado, el crear un récord crediticio, facilidad de pago, rapidez en la transacción y otros como ser la acumulación de puntos millas y cash.
2. Por tanto, se identificaron las medidas utilizadas por las instituciones financieras para la recuperación de deudas por tarjetas de crédito, medidas que van desde llamadas telefónicas preventivas, comunicaciones pregrabadas, envío de notas de cobro cuando es una deuda vencida, financiamientos en los saldos adeudados en sus tarjetas de crédito y como última instancia arreglos de pagos.
3. Se identificaron los beneficios que ofrecen las instituciones financieras a los tarjetahabientes, beneficios que son atractivos, como los descuentos en el comercio afiliado, acumulación de puntos, millas que posteriormente pueden ser canjeados en efectivo, en artículos, viajes, facilidades de pago, intrafinanciamientos y extrafinanciamientos, por lo que, estos beneficios ayudan a cubrir gastos ante la escasez de disponibilidad de efectivo del tarjetahabiente.
4. Se concluye que, a través de las encuestas la población encuestada posee conocimiento sobre el funcionamiento, uso y/o manejo adecuado de sus tarjetas de crédito, conocen las tasas de interés que generan, consideran que en ocasiones si es rentable para su economía cubrir gastos con tarjeta de crédito, utilizando las mismas para financiar la falta de liquidez en sus economías y se concluye que, según los resultados de la encuesta a mayor

escolaridad de la población se tiene mayor conciencia en el uso razonable de este producto financiero.

5. A través de la presente investigación desarrollada se concluye, que es necesario fomentar un plan estratégico en el manejo y uso de las tarjetas de crédito, para crear conciencia a toda la población tarjetahabiente acerca del uso adecuado de este producto financiero, así podrán utilizar los beneficios para un mayor provecho y obteniendo finanzas controladas.

CAPÍTULO VIII RECOMENDACIONES

Considerando los resultados obtenidos en la investigación realizada nuestra propuesta va enfocada en fomentar la educación financiera entre la población asalariada del Distrito Central, acerca de uso adecuado de las tarjetas de crédito y lograr una correcta administración de este producto financiero.

1. Se recomienda otorgar nuevos descuentos a los tarjetahabientes que poseen un récord crediticio limpio o que cumplen con los pagos en tiempo y forma, dado que, uno de los factores que más motiva a los usuarios financieros al uso de las tarjetas de crédito son los descuentos, que ofrecen en el comercio afiliado. En estos nuevos descuentos se puede incluir un descuento diferenciador para motivar al tarjetahabiente a realizar sus pagos de forma recurrente a tiempo.

2. Implementar talleres de educación financiera a nivel social, como también desde los niveles de educación secundaria y universitaria, a través del desarrollo de un plan educativo enfocado para dar a conocer las ventajas y desventajas, que se tienen al momento de utilizar y/o adquirir este producto financiero, y que este mismo pueda ser un requisito de graduación con el propósito de crear una cultura financiera en el usuario.

3. Mejorar la atención al cliente desde las instituciones financieras, ofreciendo charlas de educación financiera enfocándose en el funcionamiento de las tarjetas de crédito, dada la facilidad de adquirir este producto, se recomienda que, como parte de la estrategia de servicio al cliente, se cuente con un programa de educación financiera para que todos los tarjetahabientes cuenten con la información relevante, acerca del uso de las tarjetas de crédito y que no se limiten a la entrega de folletos con toda la información.

4. Mantener un límite en las tarjetas de crédito acorde a la capacidad de pago de los tarjetahabientes, con el propósito de mantener finanzas personales controladas, para lograrlo es importante que los usuarios no excedan sus gastos más allá de su capacidad de pago, en la actualidad los límites de las tarjetas de créditos en muchos casos exceden los ingresos de los tarjetahabientes, como parte la cultura financiera se debe motivar a los usuarios a no aceptar límites que sobrepasen sus ingresos.

CAPÍTULO IX BIBLIOGRAFÍA

- Bancatlan*. (2021). Obtenido de <https://www.bancatlan.hn/efa/uso-de-tarjetas-de-credito.php>
- Banco Promerica*. (20 de 11 de 2021). Obtenido de <https://www.bancopromerica.com/informacion-financiera/educacion-financiera/conoce-tus-productos/qu%C3%A9-es-una-tarjeta-de-cr%C3%A9dito/>
- Banpais* . (20 de 11 de 2021). Obtenido de <https://www.banpais.hn/beneficios-generales-tarjetas/>
- BCH*. (Junio de 2020). Obtenido de Banco Central de Honduras: [https://www.bch.hn/estadisticas-y-publicaciones-economicas/estabilidad-financiera/informe-de-estabilidad-financiera-\(ief\)](https://www.bch.hn/estadisticas-y-publicaciones-economicas/estabilidad-financiera/informe-de-estabilidad-financiera-(ief))
- BCH*. (Junio de 2020). Obtenido de Banco Central de Honduras: [https://www.bch.hn/estadisticas-y-publicaciones-economicas/estabilidad-financiera/informe-de-estabilidad-financiera-\(ief\)](https://www.bch.hn/estadisticas-y-publicaciones-economicas/estabilidad-financiera/informe-de-estabilidad-financiera-(ief))
- CDPC*. (Marzo de 2008). Obtenido de Informe de Investigación: El Mercado de las Tarjetas de Credito: https://www.cdpc.hn/sites/default/files/Privado/estudios_mercado/estudio%20sectorial%200001.pdf
- CDPC*. (Junio de 2016). Obtenido de Comisión Para La Defensa y Promoción de la Competencia: https://www.cdpc.hn/sites/default/files/Privado/estudios_mercado/Análisis_del_Mercado_de_las_Tarjetas_de_Pago_en_Honduras_Junio2016.pdf
- CNBS*. (Mayo de 2021). Obtenido de <https://www.cnbs.gob.hn/wp-content/uploads/2021/05/Reporte-de-Inclusion-Financiera-2021.pdf>
- CNBS*. (09 de 2021). Obtenido de Publicaciones y Estadísticas: <https://publicaciones.cnbs.gob.hn/boletines/Paginas/Comportamiento-de-la-Cartera-de-Tarjetas-de-Cr%C3%A9dito.aspx>
- CNBS*. (09 de 2021). Obtenido de Boletines: <https://publicaciones.cnbs.gob.hn/boletines/Paginas/Tarjetas-de-Cr%C3%A9dito-en-el-Mercado.aspx#hide2021>
- Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS). (12 de noviembre de 2021). *Ley de Tarjetas de Crédito* . Obtenido de <https://www.cnbs.gob.hn/>
- Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS. (17 de septiembre de 2017). *Resolucion_GES_804_25_09_2017*. Obtenido de <https://www.cnbs.gob.hn/blog/circulares/circular-cnbs-no-0262017/>
- Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS. (28 de junio de 2020). *Ley de Alivio de Deuda*. Obtenido de <https://www.cnbs.gob.hn/ley-de-alivio-de-deuda-para-trabajadores/>
- Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS. (14 de noviembre de 2021). *Preguntas y respuestas Ley de Alivio de Deudas para los trabajadores*. Obtenido de <https://www.cnbs.gob.hn/blog/2019/11/14/preguntas-y-respuestas-ley-de-alivio-de-deudas-para-los-trabajadores/>
- Ficohsa*. (20 de 11 de 2021). Obtenido de <https://www.ficohsa.com/ni/tarjetas-de-credito/nuestras-tarjetas/ficohsa-lifemiles-visa-infinite/?=9197>
- Forbes. (08 de agosto de 2021). *Historia de las tarjetas de credito* . Obtenido de <https://forbes.es/empresas/111722/cuando-se-inventaron-las-tarjetas-de-credito-estas-su-historia/>
- Honduras, U. N. (7 de 08 de 2018). *SCRIBD*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/386036451/Ley-de-Tarjetas-de-Credito-Honduras>

- INE. (Diciembre de 2020). Obtenido de <https://www.ine.gob.hn/V3/ephtm/>
- Instituto de Estudios Financieros . (07 de octubre de 2020). *La educación financiera en Honduras* . Obtenido de <https://www.iefweb.org/es/la-educacion-financiera-en-honduras/>
- Legislativo, P. (04 de Agosto de 2017). *Decreto No. 57-2017*. Obtenido de <https://www.cnbs.gob.hn/files/leyes/DEC-57-2017-REF-LEY-TC.pdf>
- Ley de Seguridad Poblacional . (01 de octubre de 2011). *Decreto 166-2011*. Obtenido de <file:///C:/Users/Oscar%20Espinal/Downloads/DECRETO%20166-2011.pdf>
- Pimienta Prieto, J. H. (2017). Metodología de la Investigación. En J. H. Pimienta Prieto, *Metodología de la Investigación* (pág. 59). Mexico: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Poder Legislativo . (04 de agosto de 2017). *Decreto 57-2017*. Obtenido de <https://www.cnbs.gob.hn/files/leyes/DEC-57-2017-REF-LEY-TC.pdf>

CAPÍTULO X. APÉNDICE O APLICABILIDAD

10.1. Nombre de la Propuesta

Informar a los tarjetahabientes sobre los conocimientos en el uso de las tarjetas de crédito, para fortalecer el conocimiento.

La propuesta presentada tiene como finalidad poder mostrar a los tarjetahabientes del Distrito Central la información necesaria de los tipos de tarjetas de crédito y sus beneficios existentes, para que con toda la información brindada tengan el conocimiento de los distintos tipos de beneficios y el manejo adecuado que se le debe dar a este producto financiero.

10.2. Introducción

A raíz de los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a la población de tarjetahabiente del Distrito Central, y con el propósito de crear conciencia a toda la población del Distrito Central acerca del uso y/o manejo adecuado de las tarjetas de crédito.

En función de los resultados obtenidos, derivados de la presente investigación se concluyó que la población encuestada tiene conocimiento acerca del funcionamiento de las tarjetas de crédito y realizan un uso adecuado de las mismas que estos poseen.

10.3. Descripción del Plan de Acción

El plan de acción se desarrolla en 2 fases:

1. Capacitaciones de educación financiera a través de la banca en los colegios y universidades

2. Talleres de educación financiera a grupos sociales a través de la banca.

Capacitaciones de educación financiera a través de la banca en los colegios, universidades y otras instituciones educativas del país.

Las capacitaciones serán impartidas por ejecutivos del sector bancario a las diferentes instituciones educativas. Los temas a tratar serán acerca de que es la educación financiera, y por qué es importante obtener conocimientos de educación financiera personal y familiar, asimismo comprender como lograr el mayor beneficio por el uso de las tarjetas de crédito.

Crear alianzas entre las universidades y la banca mediante programas de responsabilidad social para fomentar la buena administración de las finanzas personales y del uso adecuado de estos productos financieros, mismas que podrán ser impartidas a través de las diferentes plataformas digitales con el fin de llegar a una mayor cantidad de personas.

Talleres de educación financiera a grupos sociales a través de la banca.

Impartir talleres a comunidades que cuentan con grupos organizados como ser: las Iglesias, Patronatos, Asociaciones de futbol, Asociaciones de emprendedores, Grupos empresariales, entre otros.

Con la finalidad de informar a todas las personas de los Grupos y Asociaciones antes mencionadas, que antes de adquirir una tarjeta de crédito, deben de revisar todas las ofertas que ofrecen las entidades bancarias, ya que no todas las tarjetas de crédito tienen las mismas características y beneficios. Asimismo, tener conciencia de los límites de crédito por los que se les ha otorgado dicha tarjeta de crédito, y crear conciencia de como el usuario debe tener la

capacidad de pago para hacer frente a los consumos mensuales por sus tarjetas de crédito en los diferentes comercios.

CAPÍTULO XI. ANEXOS

Anexo 1. Población económicamente activa

Cuadro No. 2. Tasa de Desempleo Abierto (TDA), Población en Edad de Trabajar (PET) y Población Económicamente Activa (PEA), según dominio, rango de edad, sexo y rama de actividad											
Categorías	Población Total		Población en Edad de Trabajar (PET)		Población Económicamente Activa (PEA)						TDA
					Total		Ocupados		Desocupados		
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	
Total Nacional	9,362,596	100.0	6,908,644	100.0	4,103,427	100.0	3,655,653	100.0	447,774	100.0	10.9
Dominio											
Urbano	5,157,115	55.1	3,872,913	56.1	2,350,013	57.3	2,086,205	57.1	263,808	58.9	11.2
Distrito Central	981,295	10.5	761,244	11.0	451,239	11.0	392,614	10.7	58,626	13.1	13.0
San Pedro Sula	680,309	7.3	520,653	7.5	304,616	7.4	269,362	7.4	35,255	7.9	11.6
Resto urbano	3,495,512	37.3	2,591,016	37.5	1,594,158	38.8	1,424,230	39.0	169,928	37.9	10.7
Rural	4,205,481	44.9	3,035,730	43.9	1,753,414	42.7	1,569,448	42.9	183,966	41.1	10.5

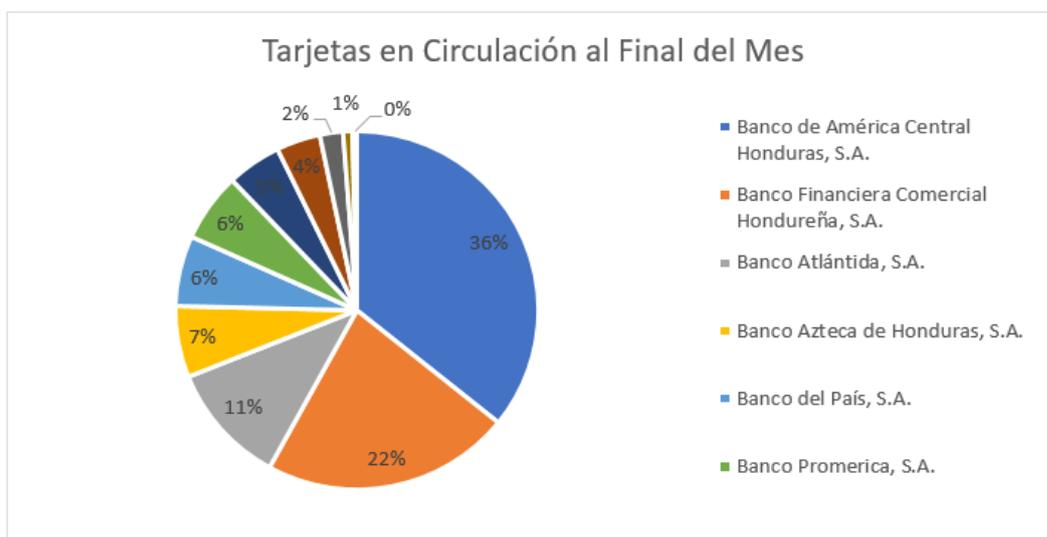
Fuente: (INE, 2020)

Anexo 2. Número de Tarjetas de Crédito en el Mercado al 30 de septiembre de 2021

Institución	Tarjetas en Circulación al Final del Mes
Banco de América Central Honduras, S.A.	269,060
Banco Financiera Comercial Hondureña, S.A.	167,151
Banco Atlántida, S.A.	82,343
Banco Azteca de Honduras, S.A.	48,386
Banco del País, S.A.	47,771
Banco Promerica, S.A.	46,620
Banco Davivienda Honduras, Sociedad Anónima	36,501
Banco de Desarrollo Rural, S.A.	29,506
Banco Lafise Honduras, Sociedad Anónima	15,508
Banco de Occidente, S.A.	6,230
Banco Hondureño del Café, S.A.	2,959
Total	752,035

Fuente: (CNBS, 2021)

Anexo 3. Tarjetas en Circulación al Final del Mes de Septiembre 2021.



Fuente: Creación propia con datos de la CNBS

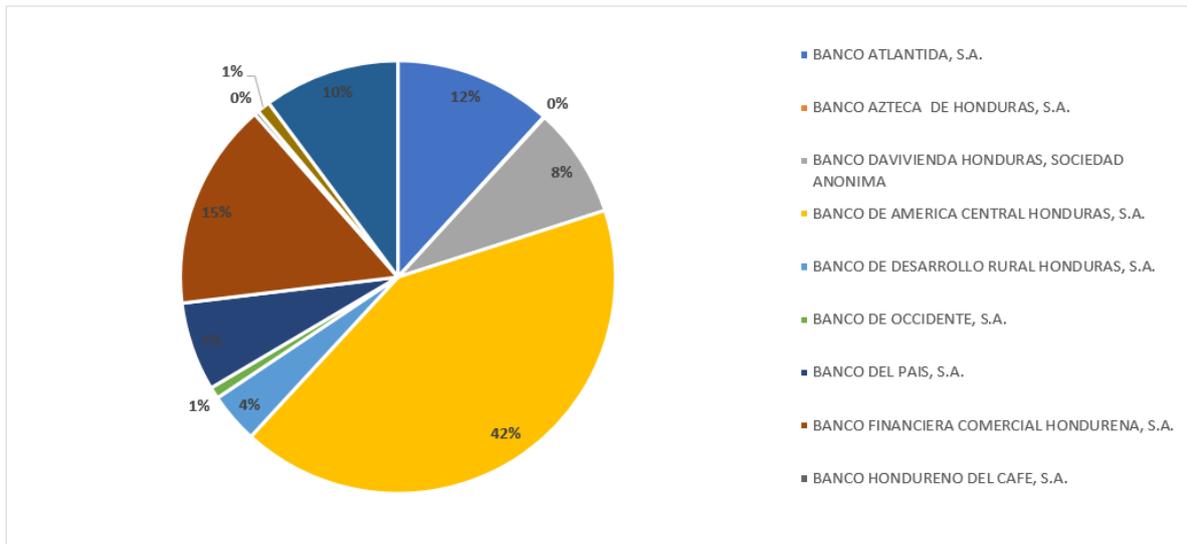
Anexo 4. Comportamiento de la Cartera de Tarjetas de Crédito al 30 de septiembre de 2021.

(En Miles de Lempiras)

INSTITUCIONES	TOTAL CARTERA 1/			CARTERA EN MORA 2/		
	Total	Moneda Nacional	Moneda Extranjera	Total	Moneda Nacional	Moneda Extranjera
BANCO ATLANTIDA, S.A.	3,399,193,465	3,051,659,577	347,533,888	276,495,742	229,777,350	46,718,392
BANCO AZTECA DE HONDURAS, S.A.	19,923,854	19,923,854	-	4,420,570	4,420,570	-
BANCO DAVIVIENDA HONDURAS, SOCIEDAD ANONIMA	2,389,313,906	2,389,313,906	-	10,952,713	10,952,713	-
BANCO DE AMERICA CENTRAL HONDURAS, S.A.	12,136,605,152	10,652,780,659	1,483,824,493	403,798,928	380,875,047	22,923,882
BANCO DE DESARROLLO RURAL HONDURAS, S.A.	1,090,166,117	1,002,407,881	87,758,236	170,301,276	161,383,496	8,917,779
BANCO DE OCCIDENTE, S.A.	254,635,943	192,998,136	61,637,807	18,588,298	13,255,198	5,333,100
BANCO DEL PAIS, S.A.	1,924,527,829	1,698,794,327	225,733,502	39,475,236	36,931,920	2,543,316
BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDURENA, S.A.	4,497,357,121	3,630,114,177	867,242,944	374,807,730	339,991,023	34,816,707
BANCO HONDURENO DEL CAFE, S.A.	94,752,058	85,003,761	9,748,298	10,589,670	10,589,670	-
BANCO LAFISE, HONDURAS	285,409,211	252,204,756	33,204,456	25,284,721	23,275,163	2,009,558
BANCO PROMERICA, S.A.	2,937,723,271	2,814,562,225	123,161,047	136,264,123	132,988,866	3,275,257
TOTAL	29,029,607,927	25,789,763,259	3,239,844,668	1,470,979,007	1,344,441,017	126,537,990

Fuente: (CNBS, 2021)

Anexo 5. Comportamiento de la Cartera de Tarjetas de Crédito por banco.



Fuente: Creación propia con datos de la CNBS

Anexo 6. Comportamiento Promedio de las Tasas Máximas

Año	Tasa Máxima aplicable a Tarjetas de Crédito	Tasa Máxima Aplicable para arreglos de pago
2017	53.9	25.1
2018	49.7	22.6
2019	50.8	21.7
2020	50.6	21.4
2021	50.1	20.4

Fuente: Creación propia con datos de la CNBS

Anexo 7. Tarifa de tasa de Seguridad Poblacional sobre las tarjetas de crédito

Línea de Crédito Desde Lempiras	Línea de Crédito Hasta Lempiras	Tarifa Lempiras
40,000.01	50,000.00	500
50,000.01	100,000.00	600
100,000.01	200,000.00	700
200,000.01	500,000.00	800
500,000.01	1,000,000.00	900
1,000,000.01	En Adelante	1,000

(Ley de Seguridad Poblacional , 2011)

Anexo 8. Encuesta Aplicada

Encuesta Proyecto de Graduación

1.

Somos estudiantes de la carrera de Licenciatura de Contaduría Pública y Finanzas de la Universidad "Centro Universitario Tecnológico" de Tegucigalpa (CEUTEC), y como parte de nuestro proyecto de graduación estamos desarrollando una investigación acerca del **Impacto Económico en el Manejo o Uso de las Tarjetas de Crédito en el Sector Laboral Financiero del Distrito Central.**

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente con fines académicos.

Esta encuesta dura aproximadamente cinco minutos.

Desde ya agradecemos su colaboración,

Gracias por su participación.

1 Genero (*)

- Masculino
- Femenino

2 Edad (*)

- Entre 18 a 24 años
- Entre 25 a 34 años
- Entre 35 a 44 años
- Más de 45 años

3 Ingresos Mensuales (*)

- Menos de 9,999 Lempiras
- Entre 10,000.00 – 20,000.00 Lempiras
- Entre 20,001.00 – 30,000.00 Lempiras
- Entre 30,001.00 – 40,000.00 Lempiras
- Entre 40,001.00 – 50,000.00 Lempiras
- Más de 50,000.00 Lempiras

4 Nivel de Escolaridad (*)

- Ninguna
- Primaria Completa
- Primaria Incompleta
- Secundaria
- Universitaria
- Diplomado o Maestría

5 Razones para obtener/aceptar una tarjeta de crédito (*)

- Por los descuentos que me ofrecen en los comercios afiliados
- Porque necesito una línea de crédito mayor
- Porque quiero una tarjeta de crédito con una mejor tasa
- Porque quiero tener otra tarjeta en caso de robo de las actuales
- Porque cambie de banco
- Para crear mejor calificación de crédito
- Porque voy a cancelar una de mis tarjetas anteriores
- Otros

6 Cuantas tarjetas de crédito posee usted actualmente (*)

- a) De 1 a 2
- b) De 3 a 5
- c) Más de 5

7 Con que banco posee usted actualmente tarjetas de crédito (*)

- Banco Atlántida, S.A. (BANCATLAN)
- Banco Azteca de Honduras, S.A. (AZTECA)
- Banco de América Central Honduras, S.A. (BAC)
- Banco de Occidente, S.A. (BANCOCCI)
- Banco del País, S.A. (BANPAIS)
- Banco Financiera Comercial Hondureña, S.A.(FICOHSA)
- Banco Hondureño del Café, S.A (BANHCAFE)
- Banco Lafise Honduras, S.A. (LAFISE)
- Banco Promérica, S.A. (PROMERICA)
- Banco Davivienda Honduras, S.A. (DAVIVIENDA)
- Banco de Desarrollo Rural de Honduras, S.A. (BANRURAL)

8 Qué tipo de tarjeta de crédito posee (*)

- Clásica
- Platinum

9 Que marca de tarjeta posee (*)

- Visa
- MasterCard
- American Express
- Otra

10 Seleccione el rango del límite de su tarjeta de crédito (*)

- Entre \$200.00 a \$500.00
- Entre \$501.00 a \$1,000.00
- Entre \$1,001.00 a \$2,000.00
- Entre \$2,001.00 a \$3,000.00
- Entre \$3,001.00 a \$4,000.00
- Entre \$4,001.00 a \$5,000.00
- Más de \$5,000.00

11 ¿Qué motivación le lleva a cubrir gastos con su tarjeta de crédito? (*)

- a) Acumular Millas
- b) Facilidad de pago
- c) Escases de efectivo o debito
- d) Acceso a descuentos u otros beneficios
- e) Moda

12 Seleccione el rango de consumo mensual que realiza con su tarjeta de crédito (*)

- Entre 1 a 5,000 Lempiras
- Entre 5001 a 15,000 Lempiras
- Entre 15,001 a 30,000 Lempiras
- Entre 30,001 a 45,000 Lempiras
- Más de 45,000 Lempiras

13 ¿Cuáles son los rubros de consumo mensual en los que más utiliza sus tarjetas de crédito? (*)

- Educación
- Supermercados
- Salud/Farmacias
- Pago de servicios de telecomunicaciones
- Restaurantes
- Combustibles
- Otros

14 Conoce usted la tasa de interés que le genera su tarjeta de crédito (*)

- SI
- NO

15 ¿Considera usted que el uso de dos o más tarjetas de crédito pone en riesgo su nivel de liquidez? (*)

- SI
- NO

16 Cuando se presenta la fecha de corte de su tarjeta de crédito, ¿cuánto paga? (*)

- a) El pago mínimo
- b) El pago para no generar intereses
- c) El saldo de contado

17 ¿Cuántas veces ha sobregirado su tarjeta de crédito en un año? (*)

- a) De una a tres
- b) De tres a cinco
- c) De cinco en adelante
- d) Ninguna

18 Años de experiencia usando tarjetas de crédito (*)

- De 1 a 5 años
- De 6 a 10 años
- De 11 a 15 años
- Más de 15 años

19 ¿Adquiere usted financiamiento de otras fuentes para efectuar los pagos de contado de sus tarjetas de crédito? (*)

- SI
- NO

20 Si su respuesta es Si, a la pregunta anterior, mencione de que fuente realiza sus pagos: (*)

- Préstamo Bancario
- Retiros de efectivo de otra tarjeta
- Prestamos familiares
- Otros
- Ninguna

21 ¿Resulta rentable para su economía cubrir gastos con su tarjeta de crédito? (*)

- a) Si
 - b) Algunas veces
 - c) No
-